



Análisis de la evolución de la cartera de crédito de consumo y su impacto en la rentabilidad del Banco Internacional en los años 2015 al 2019

Chacón Guerrero, Francisco Andrés

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, Contador Público-Auditor

Ing. Gálvez Fonseca, Ana Lucia

02 junio 2020



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Francisco Andrés Chacón Guerrero 25.08.2020.docx (D78166775)
Submitted: 8/25/2020 8:49:00 PM
Submitted By: algalvez@espe.edu.ec
Significance: 2 %

Sources included in the report:

HEIDI FREIRE ANALISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA COOP ERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA A◊◊O 2018.docx (D75475464)
Tesis Jazmin Urkund.docx (D56193480)
<https://debitoor.es/glosario/comision-bancaria#:~:text=Las%20comisiones%20bancarias%20de%20servicio,tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito%20o%20losDefinici>
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2713/3/Tesis%20Final%20%28defensa%2029.pdf>
<https://core.ac.uk/download/pdf/234580647.pdf>
<https://docplayer.es/122661535-Escuela-politecnica-nacional.html>

Instances where selected sources appear:

8

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ana Lucía", with a horizontal line underneath.

Gálvez Fonseca, Ana Lucía

DIRECTOR



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "**Análisis de la evolución de la cartera de crédito de consumo y su impacto en la rentabilidad del Banco Internacional en los años 2015 al 2019**" fue realizado por el señor **Chacón Guerrero, Francisco Andrés** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 24 de agosto 2020



.....
Gálvez Fonseca, Ana Lucía
C.C 170951159-4



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo **Chacón Guerrero, Francisco Andrés** con cédula de ciudadanía n°171411489-7, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“Análisis de la evolución de la cartera de crédito de consumo y su impacto en la rentabilidad del Banco Internacional en los años 2015 al 2019”** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 21 de septiembre 2020

Firma

Chacón Guerrero, Francisco Andrés

C.C.: 171411489-7



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Yo **Chacón Guerrero, Francisco Andrés** con cédula de ciudadanía n.º **171411489-7**, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Título: “Análisis de la evolución de la cartera de crédito de consumo y su impacto en la rentabilidad del Banco Internacional en los años 2015 al 2019”** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 21 de septiembre 2020

Firma

Chacón Guerrero, Francisco Andrés

C.C.: 171411489-7

DEDICATORIA

A mi esposa May y mi hijo Martín

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por la fortaleza que me ha dado para persistir y nunca desistir, a mi esposa y a mi hijo que gracias a su apoyo estoy culminando un capítulo más en mi vida.

A mis padres mi eterno agradecimiento por ser la guía que me ha formado para ser ese hombre de bien que soy para la sociedad.

A todas las personas que han pasado por mi vida las cuales de una u otra forma ha aportado en mi crecimiento personal y profesional.

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| Resultado de herramienta URKUND | 2 |
| Certificado del Director..... | 2 |
| Certificado de Responsabilidad de Autoría | 2 |
| Autorización de Publicación | 4 |
| Índice de Tablas | 10 |
| Abstract | 13 |
| Capítulo 1 | 14 |
| Contenidos generales..... | 14 |
| Antecedentes..... | 14 |
| Planteamiento del problema | 16 |
| Árbol de problemas..... | 16 |
| Justificación e importancia | 17 |
| Objetivos..... | 18 |
| Objetivo general..... | 18 |
| Objetivos específicos | 18 |
| Determinación de variables..... | 19 |
| Clasificación de Variables | 19 |
| Capítulo 2..... | 20 |
| Fundamentación teórica | 20 |
| Marco teórico | 20 |
| Definición de conceptos afines al desarrollo del tema..... | 20 |
| Dimensiones | 24 |
| Determinación de Variables | 24 |
| Hipótesis..... | 25 |
| Marco referencial | 26 |
| Superintendencia de Bancos | 26 |
| Acuerdos de Basilea | 27 |
| Riesgo de crédito | 29 |
| Crédito en Ecuador | 30 |
| Crédito de Consumo | 30 |
| Morosidad en la cartera de crédito | 30 |
| Calificación de riesgos | 31 |

| | |
|--|----|
| Cobertura de la calificación de los créditos de consumo | 31 |
| Antecedentes Banco Internacional..... | 32 |
| Marco legal | 33 |
| Código Orgánico Monetario y Financiero | 33 |
| Normas para calificación y límites de crédito | 33 |
| Constitución de provisiones | 34 |
| Notas Técnicas de Publicación | 35 |
| Capítulo 3..... | 37 |
| Marco metodológico | 37 |
| Herramienta de estudio..... | 38 |
| Análisis e Interpretación de Datos, entrevista Directivo..... | 38 |
| Análisis e Interpretación de Datos, entrevista Operativo | 39 |
| Técnicas de Procesamiento de Datos..... | 40 |
| Capítulo 4..... | 41 |
| Análisis situacional | 41 |
| Ambiente externo..... | 41 |
| Macro ambiente | 41 |
| Entorno económico | 41 |
| Producto Interno Bruto (PIB) | 41 |
| Inflación | 42 |
| Riesgo País..... | 44 |
| Balanza Comercial | 45 |
| Tasa de Interés | 46 |
| Tasa de Interés Activa | 47 |
| Tasa Pasiva | 48 |
| Entorno Social | 49 |
| Población Económicamente Activa (PEA)..... | 50 |
| Tasa de empleo | 51 |
| Tasa de desempleo..... | 51 |
| Tasa de pobreza | 52 |
| Entorno político..... | 53 |
| Entorno tecnológico | 54 |
| Microambiente | 56 |

| | |
|--|----|
| Análisis del ambiente interno | 59 |
| Filosofía corporativa..... | 61 |
| Misión y visión | 61 |
| Principios y valores corporativos | 62 |
| Objetivos estratégicos..... | 63 |
| Directorio Administrativo | 64 |
| Administración | 65 |
| Contactos de Negocio..... | 65 |
| Capítulo 5..... | 66 |
| Desarrollo de la propuesta..... | 66 |
| Antecedes del Banco Internacional en el periodo 2015 a 2019..... | 66 |
| Análisis de la evolución de créditos versus el activo en el periodo 2015- 2019 | 67 |
| Análisis de la cartera total de crédito versus cartera de consumo | 70 |
| Evolución de saldos cuentas afectan en el análisis financiero periodo 2015-2019.... | 73 |
| Análisis de indicadores | 78 |
| Proyecciones de la cartera de crédito periodo 2020-2024..... | 81 |
| Proyección de indicadores 2020-2024 | 90 |
| Capítulo 6..... | 93 |
| Conclusiones y Recomendaciones | 93 |
| Conclusiones | 93 |
| Recomendaciones | 96 |
| Bibliografía | 97 |
| Anexo | 99 |

Índice de tablas

| | | |
|----------|---|----|
| Tabla 1 | <i>Variables de estudio</i> | 24 |
| Tabla 2 | <i>Determinacion de variables</i> | 24 |
| Tabla 3 | <i>Matriz de objetivos, hipótesis y variables</i> | 26 |
| Tabla 4 | <i>Estrutura calidad de activos</i> | 35 |
| Tabla 5 | <i>Indicadores de rentabilidad</i> | 36 |
| Tabla 6 | <i>Análisis externo</i> | 55 |
| Tabla 7 | <i>Análisis interno competencia</i> | 56 |
| Tabla 8 | <i>Análisis ambiente interno</i> | 58 |
| Tabla 9 | <i>Análisis ambiente interno</i> | 60 |
| Tabla 10 | <i>Credito de consumo otorgado</i> | 66 |

Índice de figuras

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | <i>Arbol de problemas Banco Internacional</i> | 17 |
| Figura 2 | <i>Cobertura de categorías de créditos de consumo</i> | 32 |
| Figura 3 | <i>Cobertura de calificación de créditos de consumo y provisión</i> | 35 |
| Figura 4 | <i>Producto interno bruto Ecuador</i> | 42 |
| Figura 5 | <i>Inflación Banco Central del Ecuador 2020</i> | 43 |
| Figura 6 | <i>Riesgo País</i> | 44 |
| Figura 7 | <i>Balanza comercial</i> | 46 |
| Figura 8 | <i>Tasa activa</i> | 47 |
| Figura 9 | <i>Segmentación de crédito</i> | 48 |
| Figura 10 | <i>Tasa de interes pasiva</i> | 49 |
| Figura 11 | <i>Población económicamente activa</i> | 50 |
| Figura 12 | <i>Tasa de empleo</i> | 51 |
| Figura 13 | <i>Tasa de desempleo</i> | 52 |
| Figura 14 | <i>Organigrama estructural Banco Internacional</i> | 64 |
| Figura 15 | <i>Directorio administrativo</i> | 64 |
| Figura 16 | <i>Administración Banco Internacional</i> | 65 |
| Figura 17 | <i>Contactos de negocio</i> | 65 |
| Figura 18 | <i>Evolución del activo y su variación porcentual 2015-2019</i> | 67 |
| Figura 19 | <i>Evolución cartera total de créditos variación porcentual 2015-2019</i> | 68 |
| Figura 20 | <i>Evolución de la cartera total de crédito versus el activo 2015-2019</i> | 69 |
| Figura 21 | <i>Evolución de la cartera de crédito consolidado</i> | 70 |
| Figura 22 | <i>Variación porcentual de cartera de crédito de consumo consolidado</i> | 71 |
| Figura 23 | <i>Cartera de crédito consumo vs cartera total credito 2015-2019</i> | 72 |
| Figura 24 | <i>Evolución cartera crédito consumo improductiva y variación</i> | 73 |
| Figura 25 | <i>Evolución provisión créditos consumo variación porcentual</i> | 74 |
| Figura 26 | <i>Evolución intereses ganados crédito consumo variación porcentual</i> | 75 |
| Figura 27 | <i>Intereses ganados cartera créditos de consumo prioritario y ordinario</i> | 76 |
| Figura 28 | <i>Evolución de utilidades y variación porcentual 2015-2019</i> | 77 |
| Figura 29 | <i>Tasa de morosidad simple 2015-2019</i> | 78 |
| Figura 30 | <i>Evolución de la cobertura 2015-2019</i> | 79 |

| | |
|---|----|
| Figura 31 <i>Evolución del ROA-ROE 2015-2019</i> | 80 |
| Figura 32 <i>Cartera total de créditos de consumo por vencer proyectado</i> | 81 |
| Figura 33 <i>Cartera total de créditos de consumo ordinario por vencer proyectado</i> | 82 |
| Figura 34 <i>Cartera total credito de consumo refinanciado por vencer proyectado</i> | 83 |
| Figura 35 <i>Cartera total de creditos de consumo que no devenga interes</i> | 84 |
| Figura 36 <i>Cartera total de crédito de consum oordinario que no devenga interes</i> | 85 |
| Figura 37 <i>Cartera total de crédito de consumo vencida proyectada 2020-2024</i> | 86 |
| Figura 38 <i>Cartera total de crédito de consumo vencida proyectada 2020-2024</i> | 87 |
| Figura 39 <i>Intereses ganados en cartera de crédito de consumo prioritario</i> | 88 |
| Figura 40 <i>Intereses ganados en cartera de crédito de consumo ordinario</i> | 89 |
| Figura 41 <i>Proyección de la morosidad 2020-2024</i> | 90 |
| Figura 42 <i>Proyección de la variación del ROA-ROE 2020-2024</i> | 91 |
| Figura 43 <i>Proyección de la variación de la cobertura 2020-2024</i> | 92 |

Resumen

La dinámica del crédito de consumo en el Banco Internacional es un proceso que lleva a cabo el trabajo en equipo y la cooperación de cada uno de los colaboradores, es por ello que este banco se preocupa por capacitar a su personal con la finalidad de generar atención al cliente con resultados efectivos, efecto que se puede evidenciar en los saldos de las cuentas créditos de consumo así como los ingresos que estas generan. Se cumple los objetivos proyectados de la Institución financiera. En el capítulo uno se topan los contenidos generales, como objetivos, variables, preposición, la construcción de árbol de problema, variables que aportan significativamente al desarrollo contextual de la investigación. El capítulo dos se ha desarrollado la construcción del marco teórico, marco referencial y marco legal, estas variables apoyan a la fundamentación teórica y garantizan la investigación de tipo bibliográfica, documental.

En el capítulo tres se fundamenta la estructura metodológica y se desarrolla el análisis, la implementación de la herramienta de investigación. En el capítulo número cuatro se desarrolla la evaluación del ambiente interno y externo el cual aporta para la ejecución de la matriz FODA. En el capítulo cinco se ha desarrollado la evaluación de la evolución de las cuentas que analizan la cartera de consumo, es así como se refleja la variación la cartera de crédito de consumo en el Banco Internacional. En el capítulo seis se finaliza con el constructor de conclusiones y recomendaciones

Palabras Claves

- **CRÉDITO DE CONSUMO**
- **MOROSIDAD**
- **VARIACIÓN**
- **RENTABILIDAD**

Abstract

The dynamics of consumer credit in Banco Internacional is a process that carries out teamwork and the cooperation of each of the collaborators, which is why this bank is concerned with training its staff in order to generate attention to the client with effective results, an effect that can be evidenced in the balances of the consumer credit accounts as well as the income they generate, thereby meeting the projected objectives of the financial institution. In chapter one the general contents are covered, such as objectives, variables, preposition and the construction of the problem tree, variables that significantly contribute to the contextual development of the research. In chapter two the construction of the theoretical framework, referential framework and legal framework has been developed, these variables support the theoretical foundation and guarantee bibliographic and documentary research.

In chapter three the methodology structure is based and the analysis of the implementation of the research tool is developed. In chapter number four the evaluation of the internal and external environment is developed, which contributed to the execution of the SWOT matrix. In chapter five the evaluation of the evolution of the accounts that analyze the consumer portfolio has been developed, this is how the variation of the consumer loan portfolio in the International Bank is reflected. Chapter six ends with the conclusions and recommendations constructor

Keywords

- **CONSUMER CREDIT**
- **DELINQUENCY**
- **VARIATION**
- **COST EFFECTIVENESS**

Capítulo 1

Contenidos generales

Antecedentes

En la actualidad el sistema económico desemboca en proponer al consumidor varias alternativas de compra, es decir pone al alcance de todas las personas todo tipo de productos y servicios, con el ingreso de la dolarización los ecuatorianos ampliaron su potencial de consumo con la finalidad de mejorar la calidad de vida y se podría decir de maximizar los gustos y preferencias, además que la globalización conlleva el ampliar mercados y el ingreso de una variedad de marcas que da como resultado la accesibilidad a la compra, es por ello que la banca privada del Ecuador otorga créditos de consumo para satisfacer esta necesidad.

El sistema financiero ecuatoriano nace entre los años 1831 -1839 principalmente arraigado a la región litoral del país, fortaleciéndose a mediados del siglo XIX su auge se da entre finales de 1880 y 1925. Con la Ley General de Bancos de 1889 se da inicio a la modernización del sistema financiero, para 1927 es fundado el Banco Central del Ecuador y un año después la Superintendencia de Bancos lo que contribuyó a consolidar la banca ecuatoriana a mediados del siglo XX (Moreno, 2018), es así como nace la estrategia de consolidar créditos con la finalidad de estabilizar la oferta y demanda dentro del mercado, esto permite que la sociedad moderna desarrolle una economía sustentable) (Moreno, 2018, pág. 1)

El sistema financiero otorga créditos y a segmentado los tipos de créditos, es así como esta investigación se enfoca en créditos de consumo este segmento de crédito de consumo es uno de los más rentables de la banca, puesto que en los últimos años ha

venido creciendo y generando más ganancias. Siempre ha existido el consumo, pero su tendencia ha ido incrementando y en la actualidad, de la totalidad de deudores (1.6 millones), el 80.2% pertenecen al segmento de consumo (1.3 millones) (Moreno, 2018).

El portafolio de productos que ofrece la banca privada en relación con el crédito de consumo permite la apertura de la capacidad de compra y de acceder a una rentabilidad fija dentro de los sectores catalogados como medios y bajos, esto permite acceder a oportunidades de mejora ya que es un incentivo al crecimiento económico y a la mejora de la productividad empresarial, además aporta rendimientos significativos para los accionistas

El crédito de consumo seduce a los consumidores permite que se establezca una economía rentable y fija dentro del mercado ecuatoriano, ya que concede la oportunidad de mejorar la infraestructura de una empresa, o ampliar su línea de productos y servicios, otros variables a tomar en cuenta que este tipo de crédito es utilizado también para realizar compras que mejoran la calidad de vida del cliente.

“La banca privada del Ecuador ha cruzado por un proceso de innovación que exige ser cada vez más competitivos y al brindar este tipo de créditos se ha maximizado la rentabilidad y crecimiento de la banca, el año 2013 se ha catalogado como el año de empuje de este tipo de créditos ya que creció en un 33% más que cualquier otro periodo, esto dio como resultado que los bancos ecuatorianos establezcan el otorgamiento de créditos de consumo a nivel nacional y lo propongan como una estrategia de crecimiento y rentabilidad” (Moreno, 2018, pág. 23).

El Banco Internacional no se queda a tras e implemento esta línea de crédito con la finalidad de permanecer bajo un nivel competitivo y eficiente en el mercado ecuatoriano, en la actualidad se evidencio un alcance de créditos de consumo del 38%, créditos comerciales en un 21% y créditos productivos en un 41%, esto permite al

Banco Internacional ejercer políticas, procesos que se ajusten a dinamismo y desarrollo de préstamos.

Planteamiento del problema

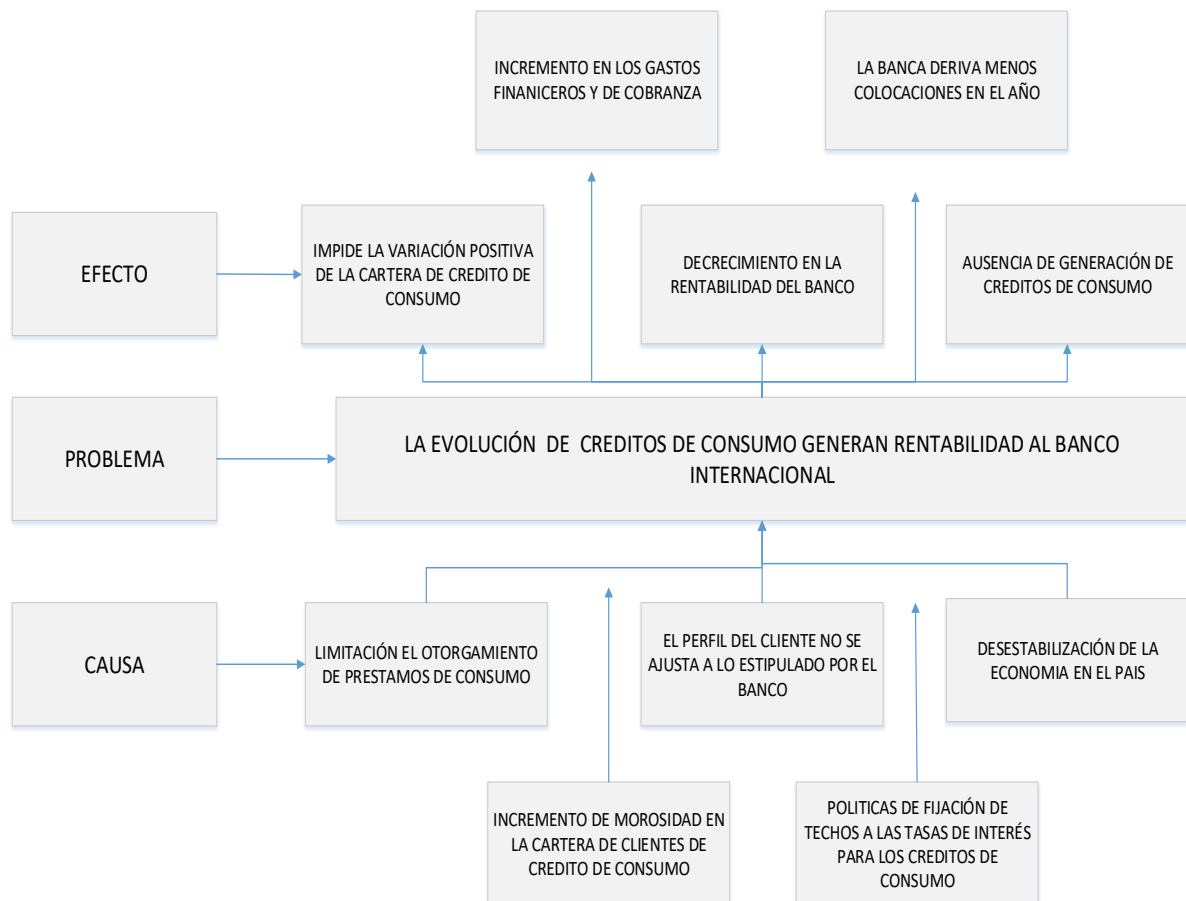
El gasto en el Ecuador es constante es por ello por lo que uno de los productos que oferta la banca privada es los créditos de consumo con la única finalidad de concretar dinamismo y consumo en el mercado.

Es importante analizar la evolución de los créditos de consumo frente a la rentabilidad del banco ya que en la actualidad el otorgamiento de estos créditos ha crecido en un 43% según las memorias del Banco Internacional 2019, y a nivel de la banca privada del Ecuador en un 56,7% según el registro de la Superintendencia de Bancos 2019, esto quiere decir que este tipo de créditos constituyen una parte fundamental en el banco es por ello su análisis frente a la rentabilidad del banco.

La presente investigación analizará la evolución de la cartera de crédito de consumo y su impacto en la rentabilidad del Banco Internacional entre los años 2015 al 2019, a través del análisis de los datos que se reflejan en la Superintendencia de Bancos y Seguros

Árbol de problemas

El árbol de problemas es una técnica que se emplea para identificar una situación negativa (problema central), la cual se intenta solucionar analizando relaciones de tipo causa-efecto. Para ello, se debe formular el problema central de modo tal que permita diferentes alternativas de solución, en lugar de una solución única (ECURED, 2017, pág. 25).

Figura 1*Árbol de problemas Banco Internacional*

Nota, esta figura muestra el árbol de problemas, la información fue obtenida bajo la observación de campo en el Banco Internacional en el año 2019,

En el Figura número uno se puede evidenciar las causas más relevantes que llevaron al problema y se desembocaron en un efecto, el árbol del problema ayuda a determinar el problema central.

Justificación e importancia

El presente trabajo investigativo analiza el efecto de la cartera de consumo en el Banco Internacional, evaluando su fluctuación entre el periodo 2015 – 2019, se

analizarán la evolución de cartera de consumo y su impacto en la rentabilidad del Banco Internacional además se presentará los análisis financieros que demostrarán la dinámica de este.

La rentabilidad de la banca privada, medida como la ratio entre la utilidad y el patrimonio promedio (ROE), y los índices en términos de retorno con respecto a los activos (ROA), presentarán la estructura de la rentabilidad financiera para el análisis de la eficiencia de los activos y su impacto en la rentabilidad.

Objetivos

Objetivo general

Analizar la evolución de la cartera de consumo del Banco Internacional a través de la información depositada en el sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos y Seguros, con el fin de determinar el impacto en la rentabilidad del periodo 2015-2019.,

Objetivos específicos

1. Desarrollar los antecedentes y determinación del problema, con la finalidad de establecer pautas y direccionamiento que aporten al análisis del entorno del Banco Internacional
2. Establecer el sustento bibliográfico que permita identificar conceptos e información relevante para el desarrollo óptimo de la presente investigación
3. Determinar la metodología de investigación utilizando técnicas y procedimientos que permitan recabar información veraz y efectiva.
4. Analizar el entorno interno y externo en el cual se desenvuelve el Banco Internacional
5. Analizar la información financiera que se encuentran depositados en el sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la finalidad de evaluar el impacto en la rentabilidad frente a los préstamos de consumo.
6. Determinar conclusiones y recomendaciones, en función de los datos evaluados y proyectados

Determinación de variables

Después de analizar el constructo del trabajo se ha tomado en cuenta las siguientes variables

- Evolución de cartera de consumo (cuentas relevantes para el análisis)
- Análisis de indicadores financieros (ROA-ROE)

Clasificación de Variables

Variable Independiente

- Evolución de cartera

Variables Dependiente

- Indicadores financieros
- Rentabilidad
- Créditos de consumo

Capítulo 2

Fundamentación teórica

Marco teórico

Definición de conceptos afines al desarrollo del tema

Con la finalidad de generar una investigación eficiente el proyectista presenta una lista de conceptos que permitirá comprender el tema y desarrollo del presente proyecto,

Accionista: Un accionista es una persona física o jurídica que posee acciones de una empresa. Dichas acciones conllevan derechos económicos y de gestión sobre la sociedad, su responsabilidad y poder de decisión de la empresa vendrá dada en proporción a la cantidad y tipo de acciones que posea, ser accionista implicará tener un conjunto de derechos relativos a la empresa que se adquieren con el título de propiedad (Billin.net, 2018, pág. 2)

Activo circulante: El activo circulante son bienes y derechos líquidos de una empresa. Es decir, es el dinero que una empresa tiene para disponer en cualquier momento, circulante hacemos referencia a aquellos bienes y derechos de los que la empresa podrá disponer a corto plazo, es decir, lo que se convierte en dinero de forma inmediata (Billin.net, 2018, pág. 2)

Activo financiero: El activo financiero es un derecho por el que el emisor de éste se compromete a satisfacer pagos en el futuro al comprador del derecho (Billin.net, 2018, pág. 2)

Amortización: Los activos de una empresa pierden valor a lo largo del tiempo y esa pérdida se contabiliza teniendo en cuenta los años de vida del activo, las

amortizaciones es la pérdida del valor de los activos o pasivos con el paso del tiempo. Esta pérdida, que se debe reflejar en la contabilidad, debe tener en cuenta cambios en el precio del mercado u otras reducciones de valor (Billin.net, 2018, pág. 2)

Comisión bancaria: Es una cantidad que el banco cobra en concepto de contraprestación a los servicios ofrecidos a sus clientes, las comisiones bancarias son cantidades que los bancos adeudan a sus clientes por la contraprestación a los servicios que ofrecen, las comisiones financieras están ligadas a los costes de financiación de un préstamo o crédito, el impago de deudas o la emisión de bonos. Son una clase de comisión bancaria, pero no comprenden todas las comisiones bancarias (Debitoor, 2018, pág. 1)

Condiciones de pago: Las condiciones de pago son los términos de pago acordados entre un vendedor y un comprador por un intercambio comercial. Deben figurar en la factura, en cualquier operación comercial de bienes o servicios es común recibir una contraprestación dineraria (Debitoor, 2018, pág. 1)

Cobranza: Es el proceso de perseguir el pago del capital prestado por instituciones financieras a personas naturales u organizaciones, asegurando el apego del deudor a su deuda, en esta operación también intervienen entidades especializadas en cobro de deudas como agencias de cobro o cobrador de deudas (Debitoor, 2018, pág. 1)

Crédito: Es la transferencia de capital por parte del prestamista hacia el prestatario, por un período determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero llamada interés, también representa la obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas (Debitoor, 2018, pág. 1)

Crédito de consumo: Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente se utiliza para financiar la compra de bienes de consumo o realizar el pago de servicios (Debitoor, 2018, pág. 2)

Endeudamiento: Es la consecuencia de un gasto superior a la renta percibida en un ciclo temporal, este escenario puede influir en las decisiones gerenciales, con un enfoque de cobertura de activos frente a pasivos, en esta operación se debe aplicar la amortización de interés y capital (Billin.net, 2018, pág. 4)

Flujo de efectivo: El flujo de efectivo, también llamado flujo de caja, o *cash Flow* en inglés, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado, dicho en otras palabras, el flujo de caja es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado. Por tanto, sirve como un indicador de la liquidez de la empresa, es decir de su capacidad de generar efectivo (Billin.net, 2018, pág. 2)

Ganancia neta: La ganancia neta es el resultado de restar, a todos los ingresos de la empresa, los gastos derivados de la actividad, cuando se habla de ganancia neta en un negocio se entiende, básicamente, el resultado de los ingresos una vez se le restan los gastos, incluidos los impuestos. La ganancia neta, también conocida como utilidad o beneficio netos, expresa el rendimiento total del negocio en relación con la explotación de sus recursos (Billin.net, 2018, pág. 5)

Garantía: Es un acuerdo entre el prestamista y el prestatario, para cumplir con la obligación crediticia en caso de impago por parte del deudor, en el crédito, la garantía es el bien inmueble entre otros, al suscitarse este hecho el prestamista puede volverse propietario del bien (Billin.net, 2018, pág. 5)

Morosidad: Falta de puntualidad o retraso, en especial en el pago de una cantidad debida o en la devolución de una cosa. "la evolución de la morosidad se convierte en un indicador de primer orden de lo que está ocurriendo en la economía real" Lentitud en hacer las cosas o en el desarrollo de algún proceso (Billin.net, 2018, pág. 7)

Riesgo de crédito: Es la probabilidad de que el deudor incumpla los pagos del crédito otorgado, por tanto se pueden presentar pérdidas económicas, que deterioren la situación financiera de una institución financiera, por los cambios en la solvencia de los deudores o falta de voluntad de pago, el riesgo de crédito incluye el riesgo de incumplimiento, de garante y de las contrapartes (Billin.net, 2018, pág. 7)

Solvencia: Es la capacidad de la institución financiera para cumplir con las obligaciones contraídas con terceros, por lo tanto, los activos serán mayores a los pasivos, los rubros con mayor relevancia son propiedades y liquidez con los que cuenta la entidad (Billin.net, 2018, pág. 7)

Dimensiones

Tabla 1

Variables de estudio

| Variables | Categorías de las Variables |
|--------------------|------------------------------------|
| Activo | |
| Morosidad | Financiera |
| Cobertura | |
| Crédito de Consumo | |
| Riesgo de Crédito | |
| Rentabilidad | Económicas |
| Inflación | |
| Tasa de Interés | |

Nota, Información extraída del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos y de la página oficial del Banco Central del Ecuador 2019; la tabla muestra las variables que se relacionan con la rentabilidad del crédito de consumo prioritario y ordinario

Determinación de Variables

Tabla 2

Determinación de variables

| DEPENDIENTE | INDEPENDIENTE | COVARIABLES | CATEGORÍAS DE VARIABLES |
|--------------------|----------------------|--------------------|--------------------------------|
| Rentabilidad | Evolución de Cartera | Activo | |
| | | Morosidad | Financiera |
| | | Cobertura | |
| | | Riesgo de Crédito | |
| | | Rentabilidad | Económicas |
| | | Inflación | |
| | | Tasa de Interés | |

Nota, Información extraída del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos 2019, la tabla contiene la agrupación de variables según su tipo y categoría

Hipótesis

H1: La evolución de la cartera de consumo del Banco Internacional durante el periodo 2015-2019 genera impacto en la rentabilidad.

Tabla 3

Matriz de objetivos, hipótesis y variables

| Objetivo Especifico | Hipotesis | Dimensiones | Variables | Indicadores | Items | Fuente de Datos |
|--|---|-------------|--|---|---|-----------------|
| Analizar la información financiera que se encuentran depositados en el sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos y Seguros, con la finalidad de evaluar el impacto en la rentabilidad frente a los préstamos de consumo | La evolución de la cartera de consumo del Banco Internacional durante el periodo 2015-2019 genera impacto en la rentabilidad. | Economicos | Morosidad Cobertura Rentabilidad | Cartera Improductiva Credito de Cosnmuo ROA= Utilidad/Activos ROE= Utilidad/Patrimonio Provisiones de la Cartera de Consumo Variacion de la cartera de creditos de consumo por vencer Variacionn de la cartera de credito de consumo ordinario y prioritario por vencer Variacion de la cartera de credito de consumo refinanciada por vencer Variacion de la cartera de credito de consumo ordinario y prioritario que no devenga interes Variacion de la cartera de consumo vencida ordinario y prioritario Variacion de los interes agandos de creditos de consumo oridinario y prioritario | Riesgo de Credito Consumo Cobertura Rentabilidad | Secundaria |
| | | Financiera | Credito de Consumo Ordinario y Prioritario | Intereses Ganados Credito Consumo Capacidad de Otorgamiento de Creditos de Conusmo | Secundaria | |

Nota, Información extraída del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos, la presente tabla muestra la relación del objetivo específico con las variables objeto de estudio e indicadores

Marco referencial

Superintendencia de Bancos

De acuerdo con el Código Orgánico y Financiero, en su Art. 59 Señala “La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y

funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.” Así mismo define en el Art. 60 la finalidad “La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general”

Y donde el literal 21 del Art. 62 dice “Controlar que las entidades del sistema financiero público y privado cumplan con las decisiones adoptadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera”

Acuerdos de Basilea

Basilea es la recopilación de medidas acordadas a nivel mundial bajo el comité de Supervisión Bancaria con la finalidad de reforzar la regulación y supervisión de la gestión de riesgo de bancos.

Según (Burquillo, 2017); argumenta en su publicación que los acuerdos de Basilea son lineamientos construidos por el comité en el año de 1974, con la finalidad de evitar riesgos sistémicos en situaciones de pánico bancario o bank run que dieron apertura en los inconvenientes registrados en el mercado de divisas.

Basilea I: El acuerdo es el resultado del consenso de los bancos centrales de los países del G10 para aplicar estándares de capital mínimos en común en las distintas industrias bancarias del mundo. Se hizo público en 1988 y coloca al capital como el principal pilar dentro de la regulación bancaria. En este acuerdo se definió el requerimiento mínimo de 8% entre el capital y los activos ponderados por riesgo.

Donde se identifican 25 principios básicos de acuerdo con el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en el año 2006, y se citan los relevantes al tema.

Principio 1: Objetivos, independencia, potestad de transferencias y cooperación:

Donde la independencia operativa, procesos transparentes, un buen gobierno corporativo y recursos adecuados, deberá hacerse responsable del desempeño de sus funciones.

Principio 7: Proceso para la gestión del riesgo: Los supervisores deben constatar que los bancos cuentan con un proceso integral de gestión de riesgos, para identificar, evaluar y controlar todos los riesgos sustanciales.

Principio 8: Riesgo de crédito: Se debe constatar que los bancos cuentan con un proceso para la gestión de riesgo de crédito que incorpore el perfil de riesgo de la institución con políticas y procesos prudentes, para identificar, calcular vigilar y controlar el riesgo de crédito.

Principio 9: Activos dudosos, provisiones y reservas: Donde se debe tener constancia de que los bancos establecen y cumplen políticas, prácticas y procedimientos adecuados para gestionar activos dudosos y evaluar la suficiencia de provisiones y reservas.

Basilea II: Publicado inicialmente en junio de 2004, se sostiene en tres pilares

1. Pilar I. Requerimiento mínimo de capital analizando en profundidad el riesgo de crédito, el riesgo de mercado y el operativo.
2. Pilar II. Proceso de supervisión bancaria basado en principios de vigilancia de coeficientes mínimos de capital, control de estrategias de cálculo de riesgos y su supervisión, seguimiento y obtención de información, revisión de control interno y anticipación en la intervención en caso de ser necesario.

3. Pilar III. Disciplina de mercado basada en el suministro de la información de forma clara y transparente sobre políticas de gestión de riesgos, suficiencias de capital y exposiciones a riesgo con carácter de temporalidad frecuente riesgo, y determina de 25 preceptos necesarios para la eficacia del sistema financiero.
Los principios se agrupan en siete grandes categorías

Según la Superintendencia de Bancos, define que, al ser una normativa internacional en materia de regulación y supervisión financiera, dado los acontecimientos suscitados en el año 2008 y 2009 a raíz de la crisis financiera internacional, el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea se vio obligado a diseñar un nuevo marco regulatorio más estricto y mejor adaptado para enfrentar escenarios de estrés

Basilea III: Medidas encaminadas a relacionadas con efectos de aumento de la calidad del capital, mejora en la detección de riesgos bajo determinadas exposiciones, aumento de los requerimientos de capital, constitución de colchones de capital, definición del ratio de apalancamiento y la mejora en la gestión de riesgos y en los ratios de liquidez.

Riesgo de crédito

Según la Superintendencia de Bancos, en el libro I de las Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado en el Título IX de la Gestión y Administración de Riesgos en su capítulo II Artículo 2.a define qué Riesgo de Crédito es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.

Crédito en Ecuador

El crédito dentro del Ecuador se lo ha denominado como la obligación de pago que tiene un individuo frente a una entidad bancaria, y por lo mismo genera un riesgo financiero, Juan Mascareñas en su publicación realizada en el año 2015 define que, mientras la proporción de deuda incrementa el riesgo financiero será más alto y esto conlleva a la calificación de insolvente al cliente o deudor.

Crédito de Consumo

De acuerdo al catálogo único de cuentas de la Superintendencia de Bancos, en el plan de cuentas descriptivo menciona que el crédito de Consumo se encuentra ubicado, Elemento de Activo, Grupo 14, define a la Cartera de Créditos cuenta 1402, y se asigna a Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer; y se cita “se registrarán en esta cuenta aquellos créditos otorgados a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras”, y 1407, Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer; y se cita “que se registrarán en esta cuenta aquellos créditos otorgados a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil”

Este tipo de segmentación permite a la banca privada del Ecuador dinamizar sus servicios y obtener mayor rentabilidad, con la finalidad de garantizar crecimiento a la organización y confianza además de cuidar los depósitos del cliente.

Morosidad en la cartera de crédito

Según la Superintendencia de Bancos, en el libro I de las Normas Generales para las instituciones del Sistema Financiero en el Título IX de los activos y de los Límites de crédito en la pág. 436, dice; La morosidad en la cartera de crédito es un reto

que maneja la banca a nivel mundial, y Ecuador no es la excepción, por tanto, se argumenta que según (Guillén Uyen, 2015), la morosidad crediticia constituye una de los más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades, entonces se puede decir que si la morosidad incrementa en el banco la rentabilidad y liquidez se ve perjudicada, además de las provisiones y se aumenta la proporción de créditos con intereses no pagados. (Superintendencia de Bancos, 2017)

Calificación de riesgos

La calificación de riesgos en el Ecuador se define como el otorgamiento de una valoración en el sistema financiero a un individuo, (Superintendencia de Bancos, 2017).

Cobertura de la calificación de los créditos de consumo

Según la resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011, establece la calificación propia al tipo de individuo natural-jurídico, o entidad que solicita o comparece una deuda financiera.

Figura 1

Cobertura de categorías de créditos de consumo

| CATEGORÍAS | DÍAS DE MOROSIDAD |
|-------------------|--------------------------|
| A-1 | 0 |
| A-2 | 1 - 8 |
| A-3 | 9 - 15 |
| B-1 | 16 - 30 |
| B-2 | 31 - 45 |
| C-1 | 46 - 70 |
| C-2 | 71 - 90 |
| D | 91 - 120 |
| E | + 120 |

Nota, información extraída de la Superintendencia de Bancos 2016, estructuras del sistema de operaciones activas y de contingentes.

Figura 2

Cobertura de calificación de créditos de consumo y porcentaje de provisión.

| CALIFICACION | DESCRIPCIÓN | PORCENTAJES DE PROVISIÓN | |
|--------------|------------------------------|--------------------------|--------|
| | | MÍNIMO | MÁXIMO |
| A1 | Créditos de Riesgo Normal | 1,00% | |
| A2 | | 2,00% | |
| A3 | | 3,00% | 5,00% |
| B1 | Créditos de Riesgo Potencial | 6,00% | 9,00% |
| B2 | | 10,00% | 19,00% |
| C1 | Créditos deficientes | 20,00% | 39,00% |
| C2 | | 40,00% | 59,00% |
| D | Créditos de dudoso recaudo | 60,00% | 99,00% |
| E | Pérdidas | 100,00% | |

Nota, información extraída de la Superintendencia de Bancos 2017, de la pág. 434 y de la sección III; Constitución de provisiones, pág. 469

Antecedentes Banco Internacional

Banco Internacional fundado en el año 1973 gracias a la visión del español Don Ignacio Fierro Viña, quien junto a grupo de accionistas ecuatorianos iniciaron con este prestigioso proyecto de tipo financiero, la solidez, solvencia y altos estándares de gestión son parte de la tradición de este banco, cuenta con una plantilla de empleados de 1300 colaboradores, y con una cartera que supera los 50000 clientes, dispone 89 agencias de atención al cliente con presencia en 18 provincias y 30 ciudades del país, además pone a disposición de sus clientes 390 cajeros automáticos a nivel nacional (Cardona, 2016)

Es un referente del sistema financiero ecuatoriano gracias a sus estrategias de gestión resaltado la ética y transparencia en cada uno de sus procesos, ha obtenido galardones de relevancia en el año 2016 y se mantiene con una calificación AAA, dando así un servicio integro a la sociedad ecuatoriana.

Brinda a sus clientes el servicio de crédito de consumo el cual se desarrolla con la siguiente estructura; se otorga hasta \$20, 000,00 con una tasa nominal del 16,06%, y una efectiva del 17,30%, con un plazo de 24 meses y no requiere de garantía a menos que se supere este monto.

La finalidad de este crédito es reactivar el trabajo o emprendimientos, de los clientes, además de mejorar su portafolio de productos o servicios

Marco legal

Código Orgánico Monetario y Financiero

De acuerdo con el Código Orgánico Monetario y Financiero determina, Art.1 como objeto “regular los sistemas monetario y financiero, así como los regímenes de valores y seguros del Ecuador”, en referencia al Ámbito en el Art. 2 “Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios” (Repositorio Informativo Código Organico Financiero, 2018, págs. 120-155).

Normas para calificación y límites de crédito

Según el Código Orgánico Monetario y Financiero en el Suplemento del Registro Oficial No. 332, en la **Sección 6 DE LOS ACTIVOS, LÍMITES DE CRÉDITO Y PROVISIONES** Art. 203.- que resume la composición de la estructura de activos financieros, balances e inversión, además se cita al **Art.205.- Provisión**. Las entidades del sistema financiero nacional que determina deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables, en el **Art. 206.- Obligación de provisionar**. Define

que las entidades financieras públicas y privadas deberán constituir las siguientes provisiones:

1. Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes
2. Provisiones genéricas;
3. Provisiones por ciclo económico
4. Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Constitución de provisiones

Según el Código Monetario y Financiero en el capítulo 3, Provisiones en el Art. 205 indica que “El monto de las provisiones por activos de riesgo deberá cargarse a la cuenta de resultados deudora en el trimestre en el que se efectuó tal calificación, sin que pueda diferirse dicha afectación, al trimestre o trimestres siguientes. El débito de la provisión se efectuará independientemente de los resultados finales que arroje la institución al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año”, y que según la calificación otorgada “La administración de cada entidad controlada, deberá constituir provisiones en los diferentes segmentos de crédito, en los porcentajes mínimos y máximos que constan en la siguiente tabla:”

Figura 3

Constitución de provisiones

| CATEGORÍAS | PORCENTAJE DE PROVISIÓN | |
|------------|-------------------------|--------|
| | Mínimo | Máximo |
| A1 | 1.00% | |
| A2 | 2.00% | |
| A3 | 3% | 5.00% |
| B1 | 6% | 9.00% |
| B2 | 10% | 19.00% |
| C1 | 20% | 39.00% |
| C2 | 40% | 59.00% |
| D | 60% | 99.00% |
| E | 100% | |

Nota, información extraída de las notas técnicas de publicación emitida por la Superintendencia de Bancos actualizada al año 2018.

Notas Técnicas de Publicación

Los indicadores financieros son calculados para todas las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos que remiten sus estados financieros en medios magnéticos

Tabla 4

Estructura y calidad de activos

| | | |
|---|--|--|
| Morosidad de cartera: Cartera vencida / total cartera | $\frac{((1402 - 140230) + 1404 + 1405 + 1407)}{(14 - 140190 - 140230 - 1499)}$ | Mide la proporción de la cartera que se encuentra en mora. La relación mientras más baja es mejor. |
| Cobertura de cartera: Provisiones de cartera / cartera vencida | $\frac{(149905 + 149915)}{((1402 - 140230) + 1404 + 1405 + 1407)}$ | Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa. La relación mientras más alta es mejor. |

Nota, información extraída de las notas técnicas de publicación emitida por la Superintendencia de Bancos actualizada al año 2018

Tabla 5*Indicadores de rentabilidad*

| | | |
|---|------------------------|--|
| Resultado del ejercicio / total activo promedio (ROA) | $(5 - 4) / 1$ promedio | Mide el nivel de retorno generado por el activo. La relación entre más alta es mejor. |
| Resultado del ejercicio/ patrimonio (ROE) | $(5-4) / 3-34$ | Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio. La relación entre más alta es mejor |

Nota, información extraída de las notas técnicas de publicación emitida por la

Superintendencia de Bancos actualizada al año 2018.

Capítulo 3

Marco metodológico

Según la CEPAL (2016, pág. 4) argumenta que, “El marco metodológico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos” que se emplean para formular y resolver problemas, este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Con la finalidad de analizar la evolución de la cartera de crédito de consumo del Banco Internacional se ha determinado la utilización de una investigación de tipo descriptivo ya que según Luis Diego Mata Solís (2019) determina que en la investigación de tipo descriptivo se utiliza la metodología de investigación de tipo bibliográfica y documental, “ es decir de describe datos, documentos o historias”, la investigación estará fundamentada en la evaluación de la información financiera depositada por el Banco Internacional en la Superintendencia de Bancos del periodo 2015- 2019.

El diseño de la investigación se desarrollara en tres bloques o fases bajo la determinación del proyectista, “en la primera fase se recopilara toda la información de tipo bibliográfica además de registros históricos que el banco pone a disposición de todos los usuarios en el repositorio de Superintendencia de Bancos con la finalidad de poseer datos certeros, además de la ejecución de entrevistas, en la segunda fase se procederá a analizar la información financiera que permitan establecer la evolución de la cartera de créditos de consumo, en la tercera fase se ejecutara las conclusiones respecto al análisis desarrollado”.

Herramienta de estudio

Según la CEPAL (2016, pág. 56) , argumenta que las “Herramientas de estudio son aquellas que permiten recabar información asertiva dentro del estudio de mercado, las más utilizadas es el cuestionario y entrevista face to face, estas herramientas se aplican según la necesidad y desarrollo de objeto de investigación”

La herramienta de estudio permite seleccionar de forma óptima el instrumento para llevar a cabo el levantamiento de información, con la finalidad de brindar datos valederos para el desarrollo de esta investigación se va implementar entrevistas las cuales otorgaran un panorama efectivo del proceso de crédito de consumo en el Banco Internacional, para la cual se determinó entrevistar al jefe de análisis de cartera de consumo a nivel nacional a nivel directivo y a colaboradores que emiten y aprueban la concesión del préstamo a nivel operacional.

Análisis e Interpretación de Datos, entrevista Directivo

(Modelo entrevista anexo uno)

Las entrevistas se deben desarrollar según CEPAL (2016) , en un ambiente armónico, el cual permita establecer una conversación de tipo profesional con los involucrados, el objetivo de una entrevista es recabar información de la fuente es decir en este caso de quien general el proceso.

Dentro de la ejecución del primer modelo de entrevista se realizó a colaboradores del banco que cuentan con experiencia y profesionalismo, además que la posición de su puesto a nivel jerárquico dentro del banco les permite mantenerse informados del tema de investigación y dar respuestas efectivas. Las entrevistas se realizaron en un lugar armónico y que por ende permitió un dialogo adecuado y profesional.

En el desarrollo de la entrevista se evidenció que el Banco Internacional cumple con todos los procesos establecidos por el ente de control, además que ejerce dinamismo y flexibilidad en el estudio y la valoración de riesgos para otorgar el crédito de consumo, el Banco Internacional maneja el sistema de CRM, con la finalidad de permanecer a la vanguardia de lo que necesita su cliente y así poder satisfacer al mismo, dentro del sistema CRM se efectiviza la investigación a la competencia y a los cambios en el entorno externo.

Dentro de la evolución de cartera en el crédito de consumo durante el periodo 2015 al 2019 supo manifestar el entrevistado que el Banco genera estrategias de planificación y control que les permite el desarrollo óptimo de este proceso, además manifestó que el periodo del 2016 al 2017 fue en el que el banco percibió mayor rentabilidad frente a esta variable, y que en el periodo 2015 se reflejó un decrecimiento, el entrevistado supo manifestar que las variables que afectaron con la rentabilidad fueron la inestabilidad política y el decaimiento en la tasa de desempleo.

Por otro lado, manifestó que el consumismo elevado del ecuatoriano permite que este tipo de consumo surja de modo positivo en todos los bancos no solo en el Banco Internacional.

Análisis e Interpretación de Datos, entrevista Operativo

(Modelo entrevista anexo dos)

Dentro de la ejecución del segundo modelo de entrevistas se realizó a colaboradores del banco que se encuentran ocupando su puesto de trabajo con una antigüedad mayor a los siete años, con ello se quiere evidenciar la experiencia en el manejo del proceso mencionado en el tema de investigación. Las entrevistas se realizaron mediante la herramienta de zoom es decir en línea.

Los ejecutivos que manejan este proceso dentro del banco argumentaron que a partir del año 2018 ellos perciben un decaimiento en el otorgamiento de este crédito, manifestaron que los clientes no le están dando prioridad a solicitar un préstamo, si no al mediar una forma de pago.

Argumentaron también que los clientes se sienten desmotivados frente a la situación económica del país, por otro lado, los clientes que requieren de este préstamo solicitan el mayor tiempo otorgado por las políticas del banco para cancelar su deuda.

Solicitan además desarrollar un sistema de capacitación para captar nuevos clientes, ya que determinan que mantienen la cartera de clientes, pero no se incrementa como se necesita en el área de trabajo para cumplir sus metas, en otras palabras, la generación mayoritaria de este préstamo se desarrolla con la misma cartera de clientes, es decir un cliente cancela y renueva su crédito, mas no se genera clientes nuevos según la apreciación de los entrevistados.

Técnicas de Procesamiento de Datos

Siguiendo con las técnicas de procesamiento de datos se analizó cada uno de los estados financieros bajo los parámetros que dictamina la ley financiera del Ecuador, es decir se utilizó los índices financieros de cada año que se encuentran en el periodo estipulado de investigación, lo cuales arrojaron los resultados oportunos para concluir los capítulos número cinco del presente proyecto

Capítulo 4

Análisis situacional

Con la finalidad de desarrollar un análisis eficiente, el siguiente capítulo responde a la evaluación situacional de la organización financiera que es objetivo de estudio (BANCO INTERNACIONAL), en el cual se podrá visualizar una apreciación del macro ambiente, microambiente

Ambiente externo

Macro ambiente

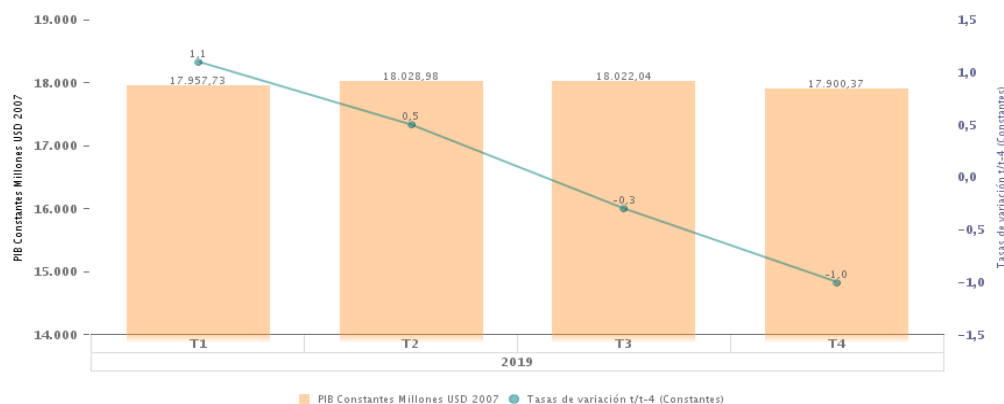
El macroentorno se emplea para definir aquellas fuerzas externas que van a tener un impacto indirecto sobre la organización, y que existen independientemente de que haya actividad comercial o no. Debemos tener en cuenta también, que la empresa no podrá ejercer ninguna influencia sobre el macroentorno. Se clasifica en entorno económico, entorno social, entorno político, entorno tecnológico (CEPAL, 2016, pág. 23)

Entorno económico

A continuación, se procede a analizar las variables del entorno económico como son el producto interno bruto, la inflación, la balanza de pagos, el riesgo país, las tasas de interés entre las variables más relevantes.

Producto Interno Bruto (PIB)

El producto interior bruto (PIB) es un indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un país o región en un determinado periodo de tiempo, normalmente un año. Se utiliza para medir la riqueza de un país. También se conoce como producto bruto interno (PBI) (Sevilla, 2018, pág. 5)

Figura 4*Producto Interno Bruto Ecuador*

Nota, en la figura se presenta la variación del Producto Interno Bruto del año 2019, tomado de la página oficial del Banco Central del Ecuador, indicadores económicos, PIB en millones de dólares 2019.

Como se visualiza en la Figura nueve al finalizar el periodo 2019 y se evidencia que en el segundo trimestre hay un crecimiento del 0,3%, entre los factores más relevantes que justifican el crecimiento del PIB, es la mayor dinámica de exportaciones y el consumo final de los hogares que se reflejó el 5.7% a nivel interanual. El PIB en el Ecuador se ve amenazado por el exceso de gasto público y crecimiento de la deuda externa, estos factores detienen el crecimiento y desarrollo productivo del país, es significativo señalar que la ausencia de negociación con agentes internacionales hace que el flujo de efectivo del país se vea cada vez más limitado.

A pesar de que se refleja un crecimiento en el año 2019, decae en el primer trimestre del año 2020, es por ello se manifiesta al PIB como una amenaza.

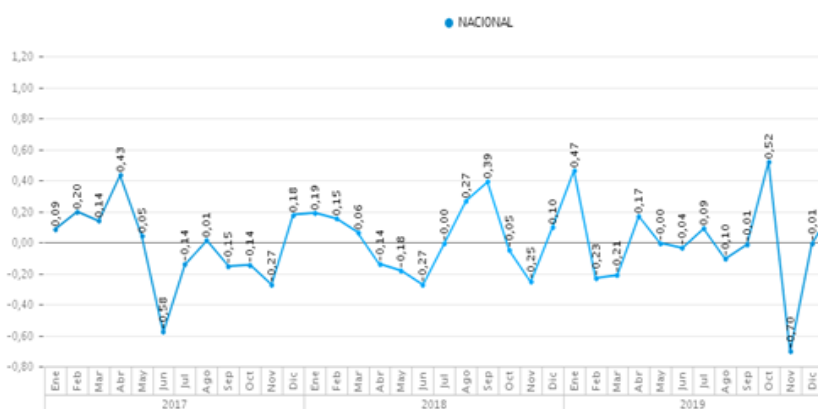
Inflación

El término inflación, en economía, se refiere al aumento de precios de bienes y servicios en un periodo de tiempo, Otra forma de definirlo es como la disminución del

valor del dinero respecto a la cantidad de bienes o servicios que se pueden comprar con dicho dinero, desde luego la inflación es un aspecto muy importante de la economía, ya que algunos de los desastres económicos más importantes que ha habido en el mundo se debieron a una descontrolada inflación también llamada hiperinflación (Nieto, 2017, pág. 2)

Figura 5

Inflación Banco Central del Ecuador 2020



Nota, en la figura se presenta la variación de la inflación en el periodo 2017- 2019, tomado de la página oficial del Banco Central del Ecuador, indicadores económicos, inflación anual 2019.

Como se evidencia en la Figura número diez al cierre del periodo 2019, se refleja un déficit en el control de la inflación y esto da como resultado un decremento del 0.75% en cada bimestre, además señala que se evidencia una desestabilización entre la oferta y demanda y provoca que la inflación refleje datos negativos. Las variables relevantes de estudio dentro de la inestabilidad de la inflación se retribuyen a que la población ecuatoriana está demandando menos bienes, por causa del desempleo y el deterioro del empleo adecuado, es así como se cataloga a la inflación en este año como una amenaza dentro del entorno externo.

Hay que señalar que lo ideal es que los productos suban con moderación se podría decir que hasta un 2%, ya que una disminución de precios podría causar una deflación y eso puede causar que las empresas no generen inversión o crecimiento eficiente.

Riesgo País

El riesgo que se asume por el hecho de suscribir o adquirir títulos de renta fija o variable emitidos por entidades de un país extranjero o por conceder préstamos o créditos a residentes de dicho país, y se manifiesta en la posibilidad de que el cobro de los dividendos, intereses y/o el principal de la deuda se retrase o no sea posible. Existen dos tipos diferenciados dentro del riesgo país en sentido estricto: el riesgo soberano y el riesgo de transferencia. (San Martín y Rodríguez, p.68), Es una medida que intenta señalar el riesgo que un determinado país presenta para las inversiones; es decir, la probabilidad de que esas inversiones resulten menores a lo esperado o provoquen pérdidas

Figura 6

Riesgo País



Nota, en la figura se presenta la variación del Riesgo País año 2019, tomado de la página oficial del Banco Central del Ecuador, indicadores económicos, Riesgo País mensual, 2019

Como se evidencia en la Figura número once el año 2019, en el último bimestre del año se refleja un equilibrio del riesgo país, en los reportes del riesgo país se otorgan diariamente o forma bimestral es así que se evidencia que se terminó el año con 1001 puntos, este indicador se ve afectado por la estabilidad de la venta del petróleo, y por el pago a deudas internacionales, este último punto hace que este indicador sea catalogado como una amenaza, ya que el interés que maneja el Ecuador dentro de FMI es del 16%.

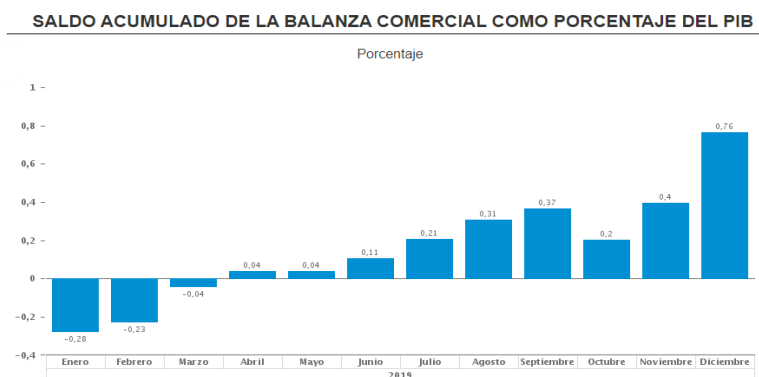
El riesgo país determina la capacidad de nivel de endeudamiento de un país frente a la moneda extranjera es decir Ecuador no está calificado para beneficiarse de préstamos internacionales y si bien en cierto no refleja un incremento mayor en el primer semestre del año 2019 no es el mismo resultado al término del segundo semestre, esto provoca la ausencia de inversión en el país por ende el decrecimiento general del mismo

Balanza Comercial

La balanza comercial es el registro de las importaciones y exportaciones de un país en un período y es uno de los componentes de la balanza de pagos. Consiste en los pagos y cobros que se derivan del comercio de mercancías. La balanza comercial forma parte de la balanza de pagos de un país. Esta balanza solo incluye las importaciones y exportaciones de mercancías, es decir, no contempla la prestación de servicios entre países, ni la inversión o movimiento de capitales (ECURED, 2017, pág. 3)

Figura 7

Balanza comercial



Nota, en la figura se presenta la variación de la Balanza Comercial del año 2019, tomado de la página oficial del Banco Central del Ecuador, indicadores económicos, Balanza Comercial mensual, 2019.

Dentro de la Figura número cinco se puede evidenciar que el último semestre del año 2019 sufre un incremento, pero aun así se considera como una amenaza, En el periodo enero-junio 2019, la balanza comercial se posicionó en los \$ 110 millones, siendo 26% menor que la del primer semestre de 2018 (\$ 150 millones) y 82% más pequeña que la de 2017 (\$ 612 millones). Esto quiere decir que la balanza ha caído a un promedio de 54% en los últimos dos años. Sin duda son resultados alarmantes para una economía dolarizada, la cual depende sobremanera de una balanza sana y excedentaria.

Tasa de Interés

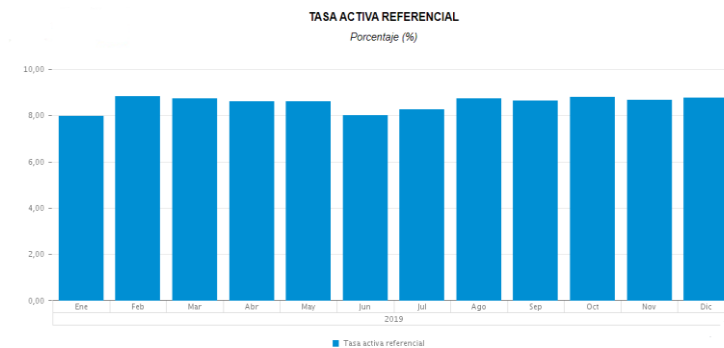
En términos económicos, la tasa de interés o tipo de interés es la cantidad que se abona en una unidad de tiempo por cada unidad de capital invertido, Desde el punto de vista de la política monetaria del Estado, una tasa de interés alta incentiva el ahorro y una tasa de interés baja incentiva el consumo (ECURED, 2017, pág. 6).

Tasa de Interés Activa

Tasas de interés cobradas por las entidades financieras a sus clientes, por otorgar un tipo de préstamo

Figura 8

Tasa activa



Nota, la figura se presenta la variación de la Tasa Activa del año 2019, tomado de la página oficial del Banco Central del Ecuador, indicadores económicos, Tasa Activa Referencial, 2019

La tasa activa del Ecuador está en 8.78% al cierre del año 2019, es un porcentaje estable accesible dentro del país este indicador macroeconómico está catalogado como una oportunidad ya que permite el microcrédito y mejoramiento de la productividad del país

Figura 9

Segmentación de crédito

| Segmento | Tasa Activa Referencial | Tasa Activa Máxima |
|-----------------------------------|-------------------------|--------------------|
| Comercial Ordinario | 8,50% | 11,83% |
| Comercial Prioritario Corporativo | 8,78% | 9,33% |

Nota, en la figura se presenta el porcentaje que mantiene la tasa activa referencial y la Tasa Activa Máxima en el crédito comercial ordinario y crédito primario corporativo, el grafico se ha tomado de la información que se encuentra depositada en el sistema de la Superintendencia de Bancos, 2019

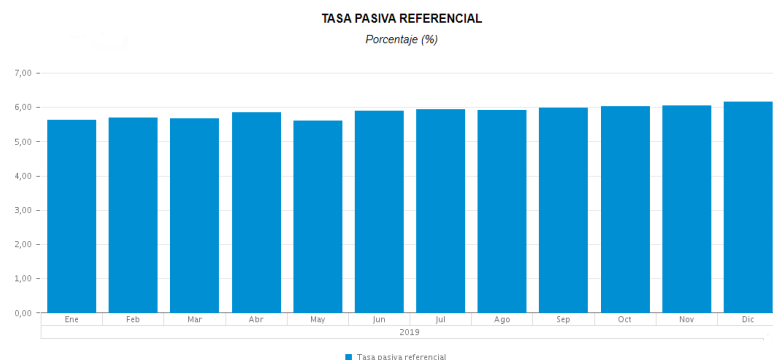
La tasa de interés asignada a cada una de las categorías es estable y genera productividad en el país, es decir permite al usuario o cliente acceder a un préstamo con cuotas fijas, como se visualiza en la Figura catorce la tasa referencial de préstamos de consumo ordinario y prioritario es accesible para el cliente, esto hace que se facilite el otorgamiento de este tipo de créditos de consumo.

Tasa Pasiva

Tasa de interés que paga una institución bancaria a quien deposita dinero en ella.

Figura 10

Tasa de interés pasiva



Nota, en la figura se presenta la variación de la Tasa Pasiva del año 2019, tomado de la página oficial del Banco Central del Ecuador, indicadores económicos, Tasa Pasiva mensual 2019

La tasa pasiva del Ecuador se ve representada como una oportunidad, a pesar de que mantiene un porcentaje muy bajo, en el año 2019 cerró con un porcentaje del 6.17%, es estable no presenta variaciones significativas, el comportamiento del cliente ecuatoriano es manejar cuentas de ahorros con un porcentaje del 78% mientras que 22% accede a una cuenta corriente.

Entorno Social

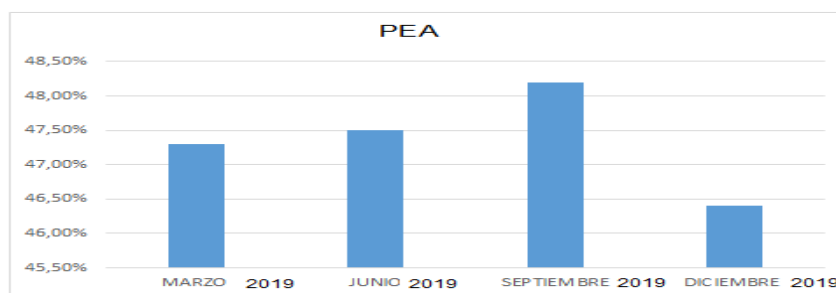
El entorno social, también denominado contexto social o ambiente social, es el lugar donde los individuos se desarrollan en determinadas condiciones de vida, Trabajo, nivel de ingresos, nivel educativo y está relacionado con los grupos a los que pertenece (Definición, 2018, pág. 7), se evalúa la población económicamente activa, tasa de empleo, tasa de desempleo, tasa de pobreza entre las más relevantes.

Población Económicamente Activa (PEA)

Está conformada por las personas de 10 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia, o que no laboraron, pero tuvieron empleo (ocupados), o bien, aquellas personas que no tenían empleo, pero estaban disponibles para trabajar y buscaban empleo (desocupados), Personas de 15 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (empleados); Personas de 15 años y más que trabajaron al menos 1 hora en la semana de referencia o aunque no trabajaron, tuvieron trabajo (empleados); y personas que no tenían empleo pero estaban disponibles para trabajar y buscan empleo (desempleados) (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2015, pág. 2)

Figura 11

Población económicamente activa



Nota, en el grafico se presenta la variación de la Población Económicamente Activa del año 2019, tomado de la página oficial de Enemdu, indicadores socioeconómicos, PEA mensual 2019

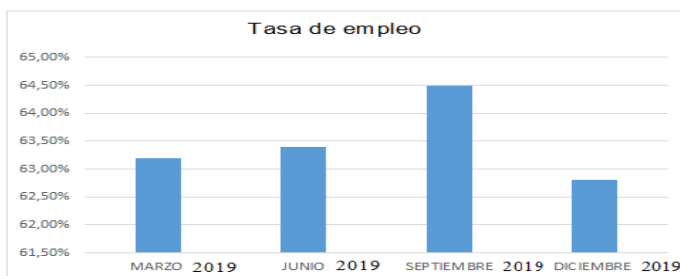
La población económicamente activa representa la productividad de un país en relación con el puesto de trabajo como se evidencia en la Figura número nueve en diciembre se focaliza una baja cerrando con el 46,38% sin embargo se le considera como una oportunidad ya que el porcentaje es alto dentro de nuestro país

Tasa de empleo

Personas de 15 años y más que, durante la semana de referencia, se dedicaban a alguna actividad para producir bienes o prestar servicios a cambio de remuneración o beneficios (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2015, pág. 2)

Figura 12

Tasa de empleo



Nota, en el grafico se presenta la variación de la Tasa de Empleo del año 2019, tomado de la página oficial de Enemdu, indicadores socioeconómicos, Tasa de Empleo mensual 2019.

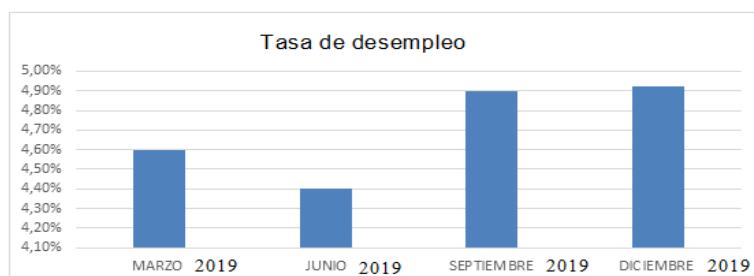
Dentro de la Figura diez se denota una caída en el porcentaje de empleo cerrando con un 62,90% y en relación con el mes de septiembre es de 3.4% por ello es considerando una amenaza, hay varios factores que afecta este índice ya que el empleo de un país es el sustento de producción

Tasa de desempleo

Es el porcentaje que resulta del cociente entre el número de desocupados y la PEA. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2015, pág. 3)

Figura 13

Tasa de desempleo



Nota, en la figura se presenta la variación de la Tasa de Desempleo del año 2019, tomado de la página oficial de Enemdu, indicadores socioeconómicos, Tasa de Desempleo mensual 2019

Como se visualiza en la Figura número nueve la tasa de desempleo tiene un incremento considerable en cada mes hasta cerrar el año 2019 con un 4,92%, esto repercute dentro del país y está considerado como una amenaza ya que cada vez que se incrementa esta tasa genera improductividad y un desarrollo deficiente, se desestabiliza los sectores productivos y se incrementa la inseguridad en el país

Tasa de pobreza

El Índice de pobreza humana es un parámetro estadístico desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas en 1997 para medir el nivel de vida de los países que, según esa organización, refleja mejor el nivel de privación, en comparación con el índice de desarrollo humano (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , 2015, pág. 23)

Los indicadores de pobreza en el Ecuador empeoraron en el cierre del año 2019 con un porcentaje del 38,1% es por ello por lo que se determina como una amenaza, este indicador representa el área más afectada dentro de un país colocándolo, así como inestable.

Entorno política

Dentro del periodo 2007 a 2017, el Ecuador se mantuvo con una misma presidencia la cual fue administrada por el Economista Rafael Correa Delgado, esta presidencia fue evaluada por diferentes fases las cuales se determinaron según el comportamiento desarrollado por el presidente.

En primera estancia dentro de su mandato de los primeros cuatro años fue catalogado como el mejor presidente que haya tenido el Ecuador ya que desarrollo obras significativas en el sector de la salud, educación y en el sector productivo, además felicitaban el liderazgo que desarrollo e implemento.

En los siguiente periodos fue catalogado como una persona egocentrista y fue criticado por sus políticas administrativas ya que argumentaban que su administración salió del control eficiente, se dieron varios convenios internacionales que aportaron a la producción del país entre ellos el ingreso de vehículos del continente europeo, el ingreso de productos de marcas alternas y esto provoco que el mercado ecuatoriano desarrolle una evaluación y se reduzcan los precios de estos productos, esto dio apertura al consumismo.

A partir del año 2017, empezando el 2018, el Ecuador mantiene como presidente al Sr. Lenin Moreno el cual pertenece al partido político alianza país el cual esta decretado dentro del Ecuador desde el año 2006, el presidente actual maneja un tipo de gobierno democrático.

Las acciones del actual presidente no denotan una insatisfacción relevante entre los ecuatorianos, esto se da por el desgaste del discurso del desprestigio al gobierno anterior ha dejado de funcionar. Eso se refleja en la popularidad del presidente.

A nivel general la administración del actual presidente ha decaído cada año, ya que no existe gestión estratégica o empoderamiento de procesos internos y externos, así lo describe Juliana Arcos representante de DELOITTE en el Ecuador, argumenta en su artículo publicado en diciembre de 2019 que la política de nuestro país se ve más afectada en cada periodo a causa de los procesos y toma de decisiones erróneas y todo esto da como efecto la pérdida de posicionamiento del Ecuador a nivel mundial, es más se ha deteriorado por completo la imagen de nuestro país, en esta presidencia no se evidencia obras representativas o negociaciones que causen exhortación entre los habitantes al contrario no sienten conformidad ni ven un panorama positivo a largo plazo

Esta presidencia a cruzado por varias eventualidades o situaciones que conllevan a un escenario negativo, y queda catalogado como una administración que destruyo el consumismo de los ecuatorianos, la generación de paros, enfrentamientos dan como resultado la pérdida de productividad, además en los dos últimos años ha decaído por completo la tasa de empleo, el producto, la comercialización del petróleo.

4.1.1.4 Entorno tecnológico

El entorno tecnológico dentro del Ecuador es considerado como una amenaza ya que el ingreso de nuevas tecnologías es limitado, aparte dentro del sector industrial representa compras con el pago de aranceles muy fuerte, el Ecuador no genera su propia tecnología y esto hace que dependa de otros países para la adquisición de la mismo,

Tabla 6

Análisis externo

| MACROENTORNO | Ventajas | Desventajas | Oportunidad | Amenaza | Impacto | | |
|-------------------------------------|--|---|-------------|---------|---------|-------|------|
| | | | | | Alto | Medio | Bajo |
| Producto Interno Bruto (PIB) | Incremento productivo a largo plazo | Decrecimiento en el entorno petrolero | | X | | X | |
| Inflación | Estabilidad de precios de consumo masivo a mediano plazo | Pérdida de control en el ajuste de precios del consumidor | | X | | X | |
| Riesgo País | Estabilidad de porcentajes a mediano plazo, recuperación | Incremento en el interés de crédito internacional | X | | | X | |
| Balanza Comercial | Exportaciones a largo plazo | Desestabilidad entre las importaciones y expo. | X | | | X | |
| Tasa de Interés | Estabilidad a corto plazo, direccionamiento en préstamos activos | Puntualidad de pagos o se incrementa el interés | X | | | | X |
| Tasa de Interés Activa | Estabilidad a corto plazo, generación de prestamos | Porcentaje de interés | X | | | | X |
| Tasa Pasiva | Estabilidad a largo plazo, generar cultura de ahorro | Porcentaje de interés que cancela la banca | | X | | | X |
| Situación Política | Estabilidad a largo plazo, situación económica | Ausencia de planificación estratégica | | X | | X | |
| Población Económicam | Estabilidad a corto plazo, ingresos a sectores productivos | Perdida de plazas de trabajo | X | | | X | |
| Tasa de Empleo | Generar puestos de trabajo a largo plazo | Crecimiento económico | | X | | X | |
| Tasa de Desempleo | Pérdida del poder adquisitivo | Crecimiento del nivel de endeudamiento | | X | | | X |
| Tasa de Pobreza | Generación de nuevos procesos estratégicos a largo plazo | Pérdida del control económico | | X | | X | |
| Entono tecnológico | Avance crecimiento a mediano plazo | Incremento de pago en aranceles | | X | | | X |

Nota, en la tabla se presenta el análisis de amenazas y oportunidades del Banco Internacional 2019, información obtenida de los informes internos del Banco Internacional (Análisis Situacional Macroentorno 2018-2019),

Microambiente

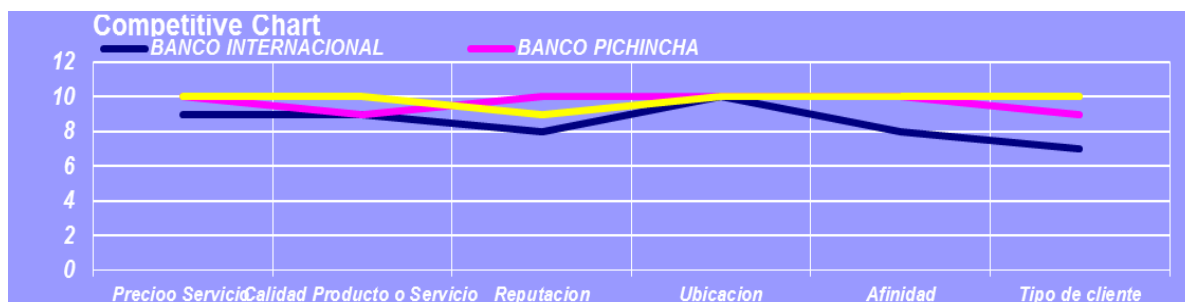
El análisis microambiente se va a utilizar para determinar las debilidades y fortalezas que afectan a la organización, con esta evaluación se puede definir las estrategias de mejoramiento continuo

Elementos internos que afectan en la capacidad de servir a sus clientes, es decir a la propia compañía, “sus intermediarios o sus mercados meta se clasifica en el entorno interno el cual evalúa o estudia a proveedores, clientes, competidores y la imagen que tiene la empresa frente a otros productos” y el entorno interno específico el cual evalúa todas las variables internas de la empresa (CEPAL, 2016, pág. 33).

Tabla 7

Análisis interno competencia

| MERCADO: FACTORES DE COMPRA | BANCO INTERNACIONAL | BANCO PICHINCHA | BANCO PACIFICO |
|-----------------------------|---------------------|-----------------|----------------|
| Precio Servicio | 9 | 10 | 10 |
| Calidad Producto o Servicio | 9 | 9 | 10 |
| Reputación | 8 | 10 | 9 |
| Ubicación | 10 | 10 | 10 |
| Afinidad | 8 | 10 | 10 |
| Tipo de cliente | 7 | 9 | 10 |
| Valor agregado | 8 | 9 | 10 |



Nota, en la tabla se presenta el análisis Interno Competencia (Competitive Chart) del Banco Internacional 2019, información obtenida de los informes internos del Banco Internacional (Análisis Situacional Microentorno 2018-2019),

Análisis competitive chart

Dentro del entorno interno se evalúa todas las variables controlables, es decir la que el Banco Internacional puede manipular o cambiar según se necesidad, además se determinan las fortalezas y debilidades que mantiene la empresa u organización, dentro de este análisis se desarrolla el análisis del entorno local en cual maneja variables que la empresa u organización debe tomar en cuenta con la finalidad de generar estrategias que le permitan permanecer en el mercado y generar mejoramiento continuo.

El análisis del entorno interno el cual es evidenciado mediante la aplicación de un competitive chart, el cual muestra una evaluación del Banco Internacional frente a sus dos competencias indirectas más importantes

Dentro del primer bloque se analiza la competencia, dentro de estas variables se analiza el servicio otorgado, la calidad de servicio, la reputación es decir como se ve el banco ante sus clientes o posibles clientes, afinidad con el cliente y el medio, tipo de cliente y el valor agregado que tienen los bancos analizados.

La evaluación se realiza mediante la utilización de una escala del uno al diez tomando en cuenta que uno es deficiente y diez excelentes.

Como se puede observar en el competitive chart al Banco Internacional le falta madurar en la industria y mejorar aspectos se determinan por medio de la experiencia en el mercado.

Tabla 8*Análisis entorno interno mercado competencia*

| MERCADO: COMPETENCIA | Ventajas | Desventajas | FORTALEZA DEBILIDAD | | IMPACTO | |
|--|---|---------------------------------|---------------------|---|---------|------|
| | | | | | ALTO | BAJO |
| Rivales Actuales | | | | | | |
| <i>Banco Pichincha</i> | Mejoramiento continuo | líder en el mercado | | X | | X |
| <i>Banco Pacífico</i> | Servicios estratégicos | posicionamiento en el mercado | | X | | X |
| Nuevos Entrantes | | | | | | |
| <i>Cooperativas de Ahorro y Crédito</i> | Experiencia en el mercado | Captan nuevos clientes | X | | | X |
| <i>Mutualistas</i> | Experiencia con el cliente | Desarrollan nuevos servicios | X | | | X |
| Poder de compradores | | | | | | |
| <i>Cuenta Ahorristas</i> | Manejo de cartera de clientes estratégico | Apertura en nuevas zonas | X | | | X |
| <i>Tarjeta habientes</i> | Desarrollo de procesos estratégicos | Servicios con alcance | | X | | X |
| Poder de Stakeholders | | | | | | |
| <i>Inversionistas</i> | Posicionamiento en el mercado | Servicios con alcance | X | | | X |
| MERCADO: INNOVACION | | | | | | |
| | Ventajas | Desventajas | | | | |
| Tecnologías vs Mercados | Implementación de nuevo sistemas | Presupuesto | X | | | X |
| Impacto de la I+D sobre la posición competitiva | Desarrollo de innovación | Carencia de estudio estratégico | | X | | X |
| Madurez de la tecnología en la industria | Captación de nuevos clientes | Experiencia en el mercado | | X | | X |
| Madurez de la Industria | Posicionamiento en el mercado | Experiencia en el mercado | X | | | X |

Nota, en la tabla se presenta el análisis Interno Mercado Competencia del Banco Internacional 2019, información obtenida de los informes internos del Banco Internacional (Análisis Situacional Microentorno 2018-2019),

Análisis competencia

Siguiendo con el análisis del entorno interno se presenta la tabla número tres, la cual presenta una evaluación específica de la competencia se determinó los rivales actuales, los nuevos entrantes en el mercado financiero que pudieran afectar a la cartera del banco Internacional, seguido del poder de compradores y del poder de los Stakeholders, evidenciando así las ventajas y desventajas que mantiene el Banco Internacional en el mercado competitivo.

En el segundo bloque se analiza al mercado y la innovación es decir el entorno tecnológico, y la industria en este caso el banco Internacional, se tomaron aspectos como el avance tecnológico versus el mercado, el impacto de la I+D sobre la posición competitiva, madurez de la tecnología en la industria, madurez de la industria, frente a

esto las ventajas y desventajas para el Banco Internacional, completando así el análisis del entorno local interno.

Análisis del ambiente interno

En el entorno interno específico se va a evaluar factores como las capacidades de recursos humanos, la reputación interna la cultura organizacional entre los principales, este tipo de variables nos ayudan a identificar de mejor forma las debilidades de la organización en este caso del Banco Internacional.

Se refiere a todos los micros factores que afectan la estrategia, la toma de decisiones y el rendimiento empresarial. Es vital para el éxito de una empresa llevar a cabo un análisis del microambiente antes de su proceso de toma de decisiones, es decir son los factores controlables de la empresa (ECURED, 2017, pág. 12)

Descripción del sector

El nuevo concepto de servicio de Banca Privada, además de formar parte del selecto grupo de clientes de nuestra Institución, cuenta con una opción de asesoría financiera integral y una importante gama de productos y servicios caracterizados por la confidencialidad, seguridad, confianza, rentabilidad, calidez y calidad en el servicio, creados para facilitar el manejo de su patrimonio. La división de banca privada cuenta con un centro de negocios, en donde ejecutivos especializados lo asesoran, ofreciéndole soluciones ágiles y eficaces, basadas en sus necesidades, objetivas y expectativas para optimizar su gestión patrimonial.

Tabla 9*Análisis del ambiente interno*

| RECURSOS | Positivos | Por Mejorar | FORTALEZA | DEBILIDAD | IMPACTO | |
|--|---|---|-----------|-----------|---------|------|
| | | | | | Alto | Bajo |
| <i>Capacidades (RRHH)</i> | Políticas reglas y procedimientos establecidos | Sistema de comunicación asertivo | X | | X | |
| <i>Reputación</i> | Personal comprometido y con empoderamiento | Sistema de motivación y automotivación | X | | | X |
| <i>Agilidad de decisión</i> | Procesamiento de información eficiente | Procesos centralizados, burocráticos | | X | | X |
| <i>Sistemas de información</i> | Innovación y creatividad | Actualización de procesos automatizados | | X | | X |
| <i>Colaboradores</i> | Compromiso y pertinencia laboral | Planes de crecimiento y desarrollo interno | X | | | X |
| <i>Finanzas</i> | Aplicación de sistemas actualizados estratégicos | Regularización de presupuesto | | X | | X |
| <i>Cultura Organizacional</i> | Actividades de fortalecimiento colectivo | Continuidad en el desarrollo de actividades | | X | | X |
| PROCESOS E INNOVACION | Positivos | Por Mejorar | FORTALEZA | DEBILIDAD | IMPACTO | |
| | | | | | Alto | Bajo |
| 1. <i>Innovación del servicio créditos</i> | Evaluación y aplicación de estrategias de mejora continua | Asignación de presupuesto | | X | | X |
| 2. <i>Autogestión y participación</i> | Desarrollo y proactividad en la gestión y participación | Capacitación y desarrollo | | X | | X |
| 3. <i>Innovación en la gestión de las personas</i> | Aplicación de nuevas técnicas de crecimiento | Brindar seguimiento continuo | | X | | X |
| 4. <i>Innovación en la fuerza de ventas</i> | Sistemas de capacitación actualizados y vanguardistas | Analizar a la competencia | | X | | X |
| 5. <i>Innovación en la financiación de la I+D+I</i> | Aplicación de procesos estratégicos aplicados al I+D+I | Control y evaluación a largo plazo | X | | | X |
| 6. <i>Innovación de procesos</i> | Dirección y control estratégico | Análisis de mejoramiento continuo | X | | | X |
| 7. <i>Innovación social y de organización</i> | Direccionamiento estratégico | Evaluar relaciones interpersonales | X | | | X |
| 8. <i>Innovación en la financiación del servicio</i> | Aplicación de sistemas actualizados mitigando los tiempos de espera | Capacitación y socialización de acción correctiva | | | | X |

Nota, en la tabla se presenta el análisis Interno (Procesos e Innovación), del Banco Internacional 2019, información obtenida de los informes internos del Banco Internacional (Análisis Situacional Microentorno 2018-2019),

En la tabla número cuatro de desarrollo el análisis de entorno interno específico en la cual se tomó en cuenta las variables como capacidad de RRHH, reputación interna, agilidad de decisión o sistemas burocráticos, sistemas de información es decir manejo de automatización en procesos software, hardware, colaboradores, finanzas y cultura organizacional definiendo lo positivo y lo por mejorar ya que en este entorno se define fortalezas y debilidades.

Dentro del segundo bloque se desarrolló el análisis de los procesos en innovación de créditos, autogestión y participación en los procesos internos, innovación de la gestión de las personas, innovación en la fuerza de ventas, innovación en la financiación del desarrollo, investigación, innovación (I+D+I), innovación en los procesos, innovación social y de organización y la innovación en la financiación del servicio, de cada variable se evaluó lo positivo y lo por mejorar, y así se determinó las fortalezas y debilidades con el impacto que cada una representa en el Banco Internacional

Filosofía corporativa

Misión y visión

Misión. Gestionar recursos y servicios financieros con alto grado de calidad, a fin de obtener la satisfacción de nuestros clientes, aportar al desarrollo nacional y crear valor para nuestro capital humano y nuestros accionistas

Visión. Ser el mejor Grupo Financiero del Ecuador. - Contaremos con el mejor talento humano. - Brindaremos servicios de la más alta calidad. - Alcanzaremos altos estándares de eficiencia y productividad. - Incrementaremos las captaciones sostenida y diversificada mente.

- Gestionaremos con prudencia la cartera de crédito.
- Seremos el Grupo Financiero más rentable del país.

Principios y valores corporativos

Valores corporativos

- **Transparencia:** es la honestidad, que inspira credibilidad, en las acciones e interrelaciones con nuestros clientes, colaboradores, autoridades, comunidad y accionistas.
- **Profesionalismo:** es el conocimiento y capacidad para desempeñarnos y entregar la oferta de valor, implícita en nuestros productos y servicios.
- **Responsabilidad:** es el compromiso y dedicación para cumplir nuestros deberes como ciudadanos y colaboradores
- **Integridad** Es la rectitud y coherencia que deben guardar nuestros actos frente a los principios de ética y moral
- **Confidencialidad:** es el manejo prudente y reservado de la información no pública de nuestros clientes, recibida por el Grupo como resultado de sus operaciones.

Principios corporativos

La Institución tiene la convicción que, para consolidarse y desarrollarse, debe partir de principios éticos que sean compartidos por todos quienes la conformamos.

- Mantener como referencias continuas para la toma de decisiones, la satisfacción del cliente y la orientación a resultados.
- Promover la mejora de la eficiencia operativa y la disciplina en la gestión de gastos. Gestionar el riesgo crediticio, basados en los valores de disciplina, prudencia y calidad. Fomentar el perfeccionamiento de los sistemas y tecnología, para apoyar a los procesos de gestión.
- Impulsar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante la gestión del conocimiento, promoviendo el compromiso, iniciativa y responsabilidad personal.
- Ofrecer a nuestros clientes productos competitivos de calidad.

- Fomentar el trabajo en equipo, la iniciativa personal y la descentralización de la toma de decisiones.

Comprometer a todos nuestros colaboradores en el cumplimiento de los valores y hábitos del funcionario bancario

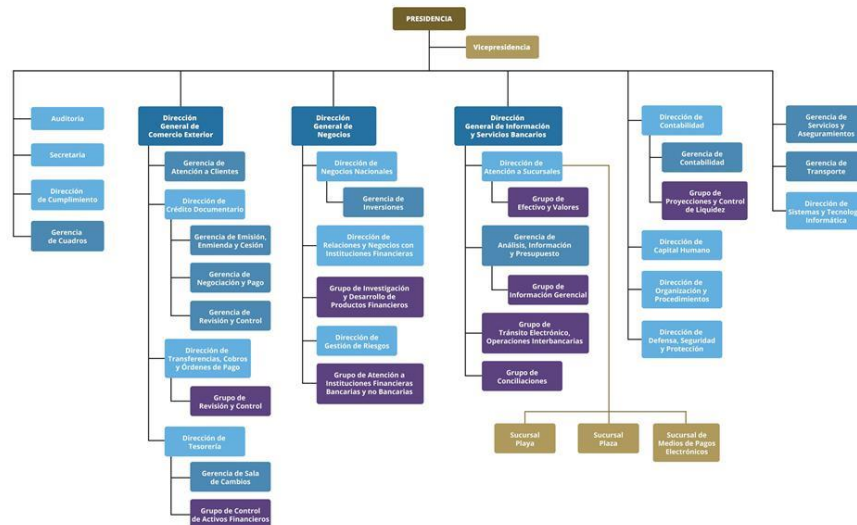
Objetivos estratégicos.

- De negocio: 1.- Crecer y diversificar sostenidamente el pasivo, reduciendo la concentración. 2.- Crecer gerenciada, proactiva y diversificada mente la cartera de crédito y contingentes.
- De eficiencia: 3.- Lograr mejoras cuantificables de la eficiencia, los procesos estratégicos y la tecnología.
- De calidad: 4.- Incrementar sostenidamente los niveles de satisfacción y fidelización del cliente.
- De solvencia: 5.- Garantizar adecuados niveles de rentabilidad y solvencia que permitan crecimiento de la organización, a largo plazo
- De capital humano: 6.- Fortalecer y desarrollar el talento humano

Organización del Banco Internacional esquema de la estructura

Figura14

Organigrama estructural Banco Internacional



Nota, en el grafico trece se visualiza el organigrama del Banco Internacional, información obtenida de la página web oficial del Banco Internacional 2019

Directorio Administrativo

Figura 15

Directorio administrativo

| | |
|---------------------------------|-----------------|
| Antonio José Cobo Mantilla | Presidente |
| Juan Manuel Ventas Benítez | Vicepresidente |
| Giuseppe Marzano | Vocal Principal |
| Paulina Burbano de Lara Moncayo | Vocal Principal |
| Roberto Coronel Jones | Vocal Principal |
| Dominic Channer | Vocal Suplentes |
| José Luis Bruzzone Dávalos | Vocal Suplentes |
| Sebastián Hurtado Pérez | Vocal Suplentes |
| Inés Allende Diez | Vocal Suplentes |
| Víctor Laso López | Vocal Suplentes |

Nota, en el grafico catorce se visualiza el directorio administrativo del Banco Internacional, información obtenida de la página web oficial del Banco Internacional 2019

Administración

Figura 16

Administración Banco Internacional

| | |
|------------------------------------|---|
| Francisco Naranjo Martínez | Presidente Ejecutivo |
| George Lalama Rovayo | Vicepresidente Ejecutivo |
| Carlos Burgos Jácome | Vicepresidente Control Financiero |
| Carlos Maldonado Reska | Vicepresidente Banca Corporativa |
| Guillermo Moreano Guerra | Vicepresidente Operaciones y Tecnología |
| Mariella Inés Letamendi Garino | Vicepresidenta Recursos Humanos |
| Mauricio Larrea Arregui | Vicepresidente de Riesgo Integral |
| Pablo Peralta Chiriboga | Vicepresidente de Crédito |
| Renato Cumsille Capponi | Vicepresidente Marketing |
| Sebastián Cárdenas Burbano de Lara | Vicepresidente Banca Comercial |

Nota, en la figura se visualiza el área de administración del Banco Internacional, información obtenida de la página web oficial del Banco Internacional 2019

Contactos de Negocio

Figura 17

Contactos de negocio

| | |
|-------------------------|----------------------------------|
| Luis Orbe León | Vicepresidente Comercio Exterior |
| Santiago Gutierrez | Gerente Banca Especializada |
| Francisco Varas Padilla | Gerente Región Costa |
| Fausto Vásquez Aguilera | Gerente Región Austro |

Nota, en la figura se visualiza el área contacto de negocio del Banco Internacional, información obtenida de la página web oficial del Banco Internacional 2019

Capítulo 5

Desarrollo de la propuesta

Antecedes del Banco Internacional en el periodo 2015 a 2019

Banco Internacional es una institución financiera reconocida en el Ecuador por su calidad en la atención al cliente y su desarrollo estratégico, cuenta con 75 oficinas y 13 ventanillas de extensión, distribuidas en 17 provincias y 28 ciudades del país.

Cuenta además con una red de 403 cajeros automáticos de los cuales 25 son denominados depósito rápido, cumpliendo con todos los servicios el banco cerró al 2019 con un 83,88% de satisfacción al cliente, esta gestión permitió al banco vincular más de 48.000 clientes de los cuales el 95% son personas naturales a las que se les oferta crédito de consumo en las siguientes condiciones; (Banco Internacional, 2019).

Tabla 10

Crédito de consumo otorgado

| SECUENCIA | TIPO DE CREDITO | MONTO | TASA NOMINAL | TASA EFECTIVA | TIEMPO |
|-----------|-----------------|--------------|--------------|---------------|----------|
| 1 | Consumo 1 | \$ 5.000,00 | 16,06% | 17,30% | 24 MESES |
| 2 | Consumo 2 | \$ 20.000,00 | 16,06% | 17,30% | 24 MESES |

Nota, en la tabla se evidencia los montos y la tasa de interés que maneja el Banco Internacional, inflación extraída de la página principal de Banco Internacional 2020

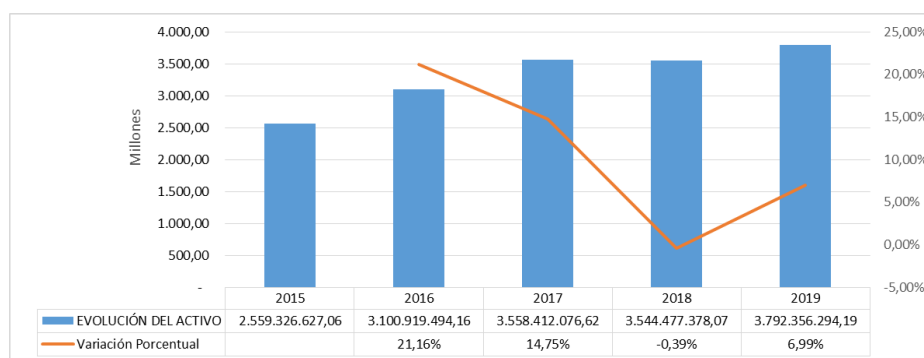
Para el análisis de la presente investigación se han tomado saldos del estado Financieros de la entidad, con corte al 31 de diciembre del 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 de las cuentas 1402 cartera de créditos de consumo por vencer, 1407 cartera de créditos de consumo ordinario por vencer, 1410 cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer, 1426 cartera de créditos de consumo que no devenga

intereses, 1431 cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses, 1450 cartera de créditos de consumo vencida, 1455 cartera de créditos de consumo ordinario vencida, 510410 cartera de créditos de consumo prioritario, 510426 cartera de crédito de consumo ordinario.

Análisis de la evolución de créditos versus el activo en el periodo 2015-2019

Figura 18

Evolución del activo y su variación porcentual 2015-2019

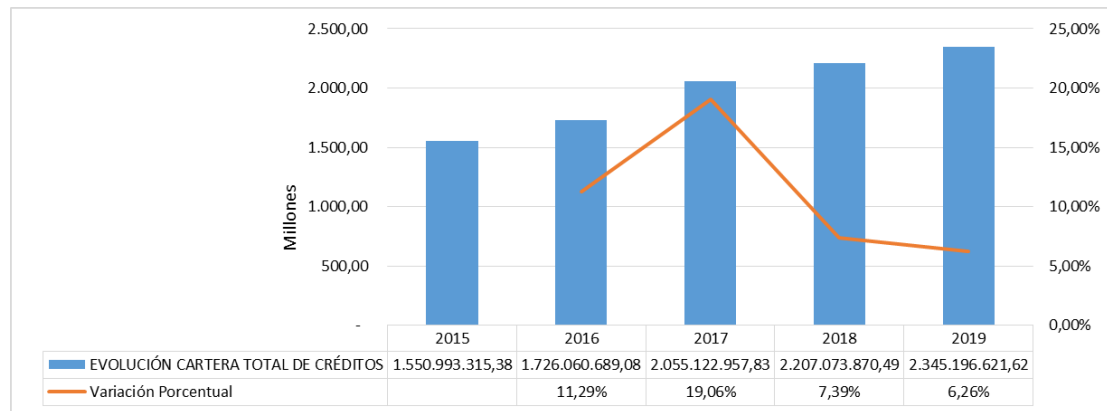


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

Como muestra la figura 18 la dinámica del activo es positiva ya que en cada periodo desde el año 2015 al 2019 muestra un incremento en el periodo del 2015 al 2016 refleja el mayor porcentaje de crecimiento con un 21,16% que en cifras reales es \$3.100.919.494,16 en el tercer periodo un 14,75%, con un valor de \$3.100.919.494,16, en el tercer periodo muestra un decaimiento del 0,39%, \$3.558.412.076,62, pero cabe recalcar que no es preocupante y termina recuperándose con un 6,99% al finalizar el 2019, mostrando un valor de \$3.792.356.294,19, que reflejan la recuperación del banco dentro de sus activos.

Figura 19

Evolución de la cartera total de créditos y su variación porcentual 2015-2019

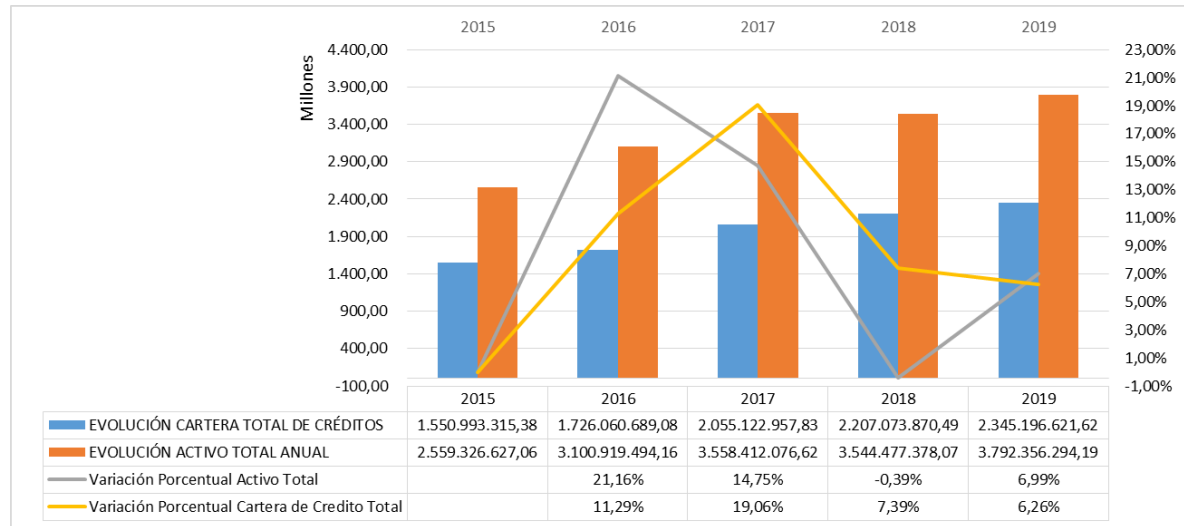


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 19 se muestra la evolución de la cartera total de crédito y su variación porcentual y se evidencia en el primer periodo un 11,29% y en el segundo periodo un 19,06% siendo el más alto dentro del periodo de análisis, como se refleja tiene una dinámica positiva, mostrando un valor de variación de \$329.062.268,75, en el tercer periodo un 7,39%, y en el último periodo de 6,23%, cerrando así con una cifra de \$2.345.196.621,62, es decir se muestra una recuperación dando resultados positivos al banco

Figura 20

Evolución de la cartera total de crédito versus el activo 2015-2019



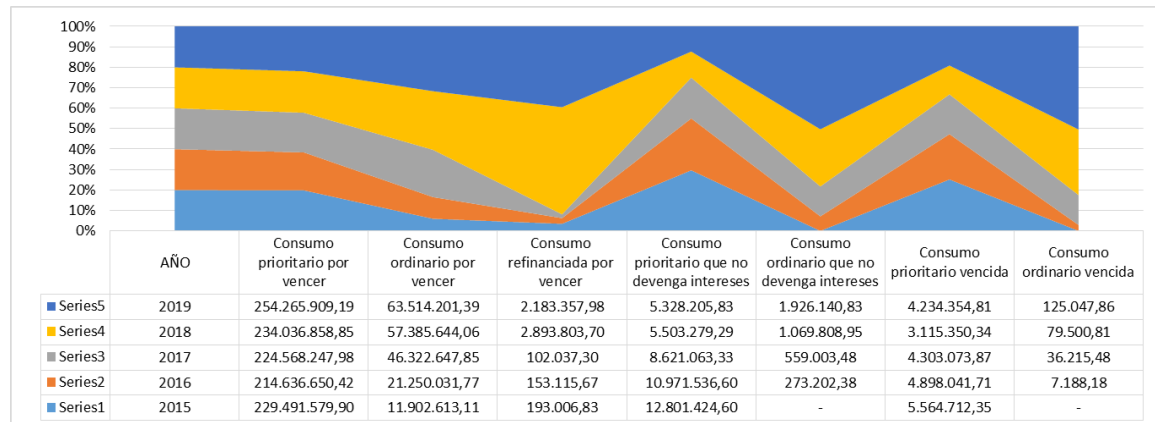
Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 20 se ha realizado una correlación entre la evolución de cartera total de créditos versus la evolución del activo en el Banco Internacional dentro del periodo 2015-2019, las dos cuentas mantiene una dinámica positiva correlacionales entre las dos cuentas, cerrando con un valor en la cuenta de activos de \$3.792.356.294,19 y en la cuenta cartera total de crédito, cierra con un valor de \$2.345.196.621,62, además se puede observar su variación porcentual que en la cuenta de activos totales sufre un decaimiento del 0,39%, se recupera para el último periodo con un porcentaje de 6,99%, en la cuenta cartera total de crédito se evidencia el mayor crecimiento en el año 2017 con un 19,06%, y cierra el último periodo con un porcentaje de 6,26%, en el gráfico se puede observar que los periodos con más rendimiento es 2016-2017.

Análisis de la cartera total de crédito versus la cartera de consumo periodo 2015-2019

Figura 21

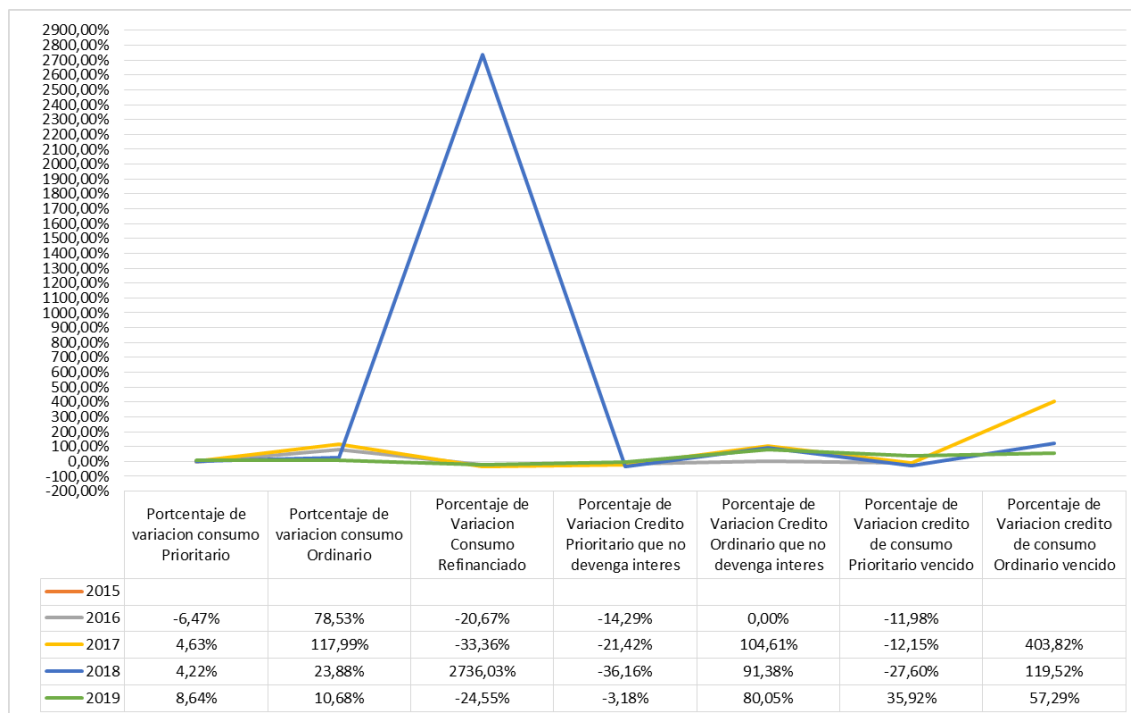
Evolución de la cartera de crédito de consumo consolidado



Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

Figura 22

Variación porcentual de la cartera de crédito de consumo consolidado



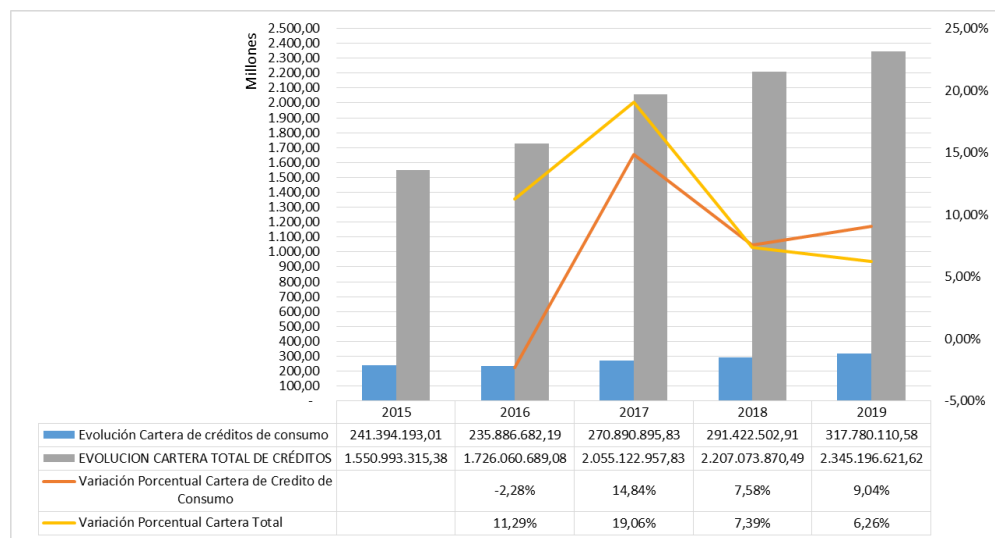
Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo.

En la figura 22 se evidencia la evolución de la variación consolidada de las cuentas dentro del periodo 2015-2019, el consumo prioritario en el periodo se refleja una reducción del 6,45%, en referencia al año 2016 y 2017 se incrementa con un 4,63%, de igual forma en el año 2018 4,22% y 2019 8,64%, en el porcentaje de consumo ordinario del 2015 a 2016 un crecimiento de 78%, en referencia al año 2016 y 2017 este porcentaje se incrementa en un 117% y termina con el año 2019 con 10,68%, en el porcentaje de cartera de consumo refinanciado en el primer año hay una reducción del 20%, en el año 2016 al 2017 se refleja una reducción del 33,36%, y en el 2018 existe un crecimiento de 2736%, mejorando el mismo en el 2019 que llegó al

24,55% de reducción, en el porcentaje prioritario que no devenga intereses para esta análisis se evidencia una reducción importante en cada año siendo esta 2015, 2016 del 14% en el siguiente periodo del 21%, y se mantiene su reducción con 36,16%, llagando con un 3,18% en el último año, en la cartera de consumo ordinario que no devenga interés se evidencia un incremento entre el año 2016 y 2017 del 104% siendo este el mayor entre los años analizados, además una reducción del 91,84% en el 2018 y en el último periodo del 80,05%, en porcentaje de variación de crédito de consumo prioritario vencido se refleja que del 2015 al 2016 una reducción importante del 11,98%, del 2016 al 2017 del 12,15%, del 2017 al 2018 del 27,6%, pero en el 2019 se ve un crecimiento del 35,92%. Y para finalizar la cartera de consumo prioritario vencido se evidencia un crecimiento relevante desde el año 2016 al 2017 de 403%, del 2017 al 2018 119,52% y en el último periodo de 57,29%

Figura 23

Cartera de crédito de consumo vs cartera total de crédito 2015-2019



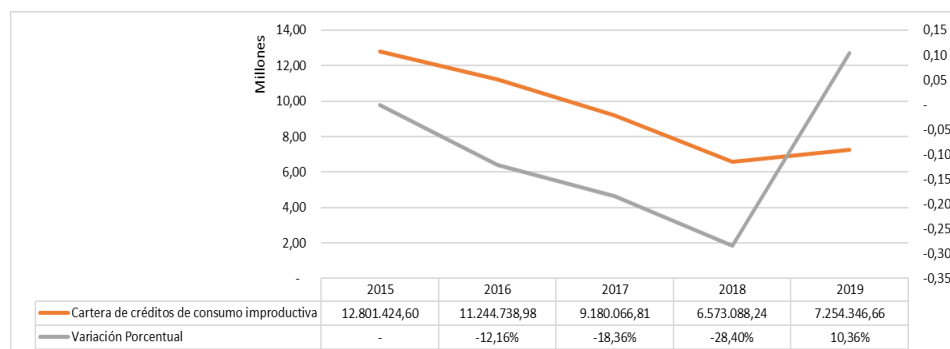
Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 23 se muestra la dinámica de la cartera de créditos versus la cartera de crédito de consumo ordinario y prioritario, la cual muestra un decaimiento en el 2016 del -2,28%, y recuperación considerable para el 2017 del 14,84%, para el siguiente periodo se refleja un decrecimiento del 7,58% y una recuperación para el último año del 9,04% esto quiere decir que la dinámica de la cartera de créditos de consumo se mantiene desde año 2017 al 2019, en la cuenta, mientras que la cartera total de créditos muestra en el año 2016 un porcentaje de 11,29% , de igual forma su crecimiento es destacable en el año 2017, luego hay un decaimiento en los dos últimos periodos cerrando el 2019 con un 6,26%, a pesar de esta variación el banco termina el periodo de análisis con datos positivos.

Evolución de los saldos de las cuentas que afectan los resultados en el análisis financiero periodo 2015-2019

Figura 24

Evolución de la cartera de créditos de consumo improductiva y su variación porcentual 2015-2019

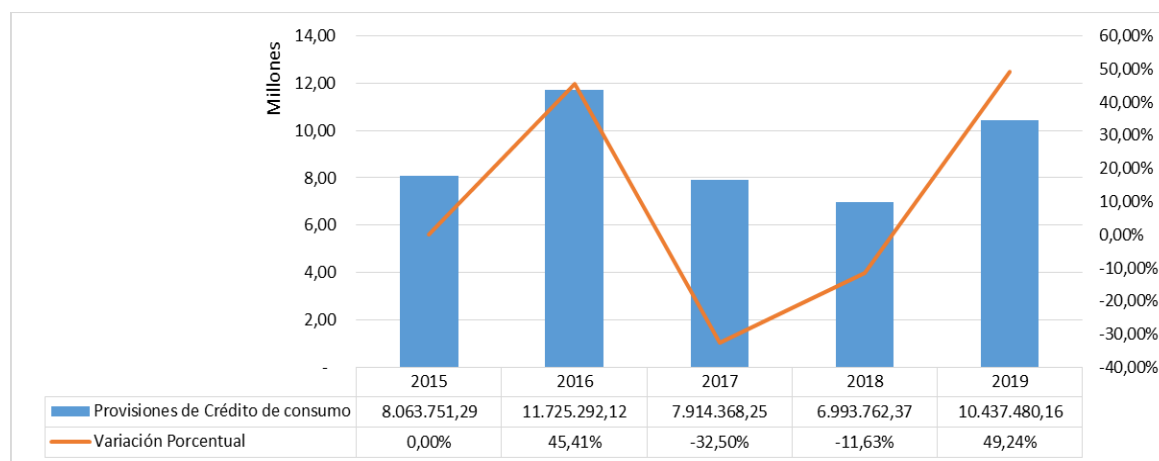


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 24 se muestra la evolución de la cartera de consumo improductiva la que muestra una variación decreciente des 2015 al 2018, y en el último periodo de análisis muestra un incremento del 10,36%, que en valores absolutos representa \$681.258,42, es importante señalar que esta cuenta debe ser monitoreada constantemente con la finalidad de determinar las falencias que pudieran darse y así poder corregirlas, ya que esta cuenta muestra los ingresos no generados para el banco.

Figura 25

Evolución provisión créditos de consumo y variación porcentual 2015-2019

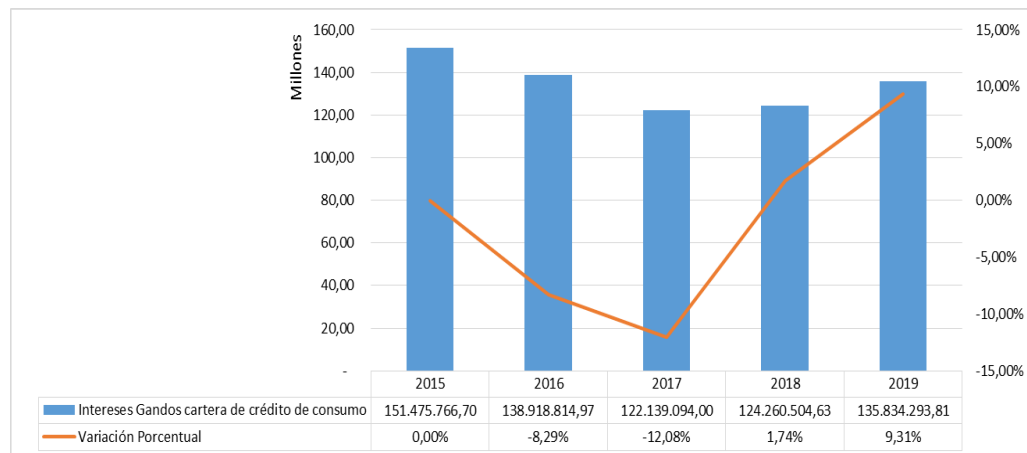


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 25 se muestra la variación de las provisiones de crédito de consumo la cual es estable un crecimiento para el año 2016 con un 45,41%, para el año 2017 se evidencia un decaimiento del 32,50%, este decaimiento se mantiene para el año 2018 con un 11,63%, y su incremento relevante para el año 2019 con un 49,24%, las provisiones de consumo terminan el periodo de análisis con datos positivos y se refleja la recuperación de la cuenta.

Figura 26

Evolución de intereses ganados en crédito de consumo y variación porcentual 2015-2019

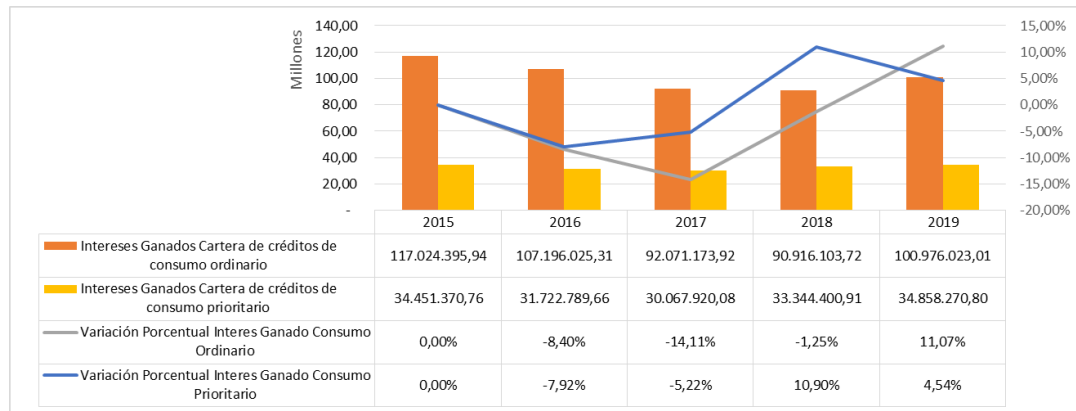


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

La figura 26 muestra los intereses ganados en el crédito de consumo ordinario y prioritario por el banco, en el periodo 2015-2019, como se puede evidenciar desde el primer periodo al tercer periodo se muestran datos decrecientes con un 6,79% aproximadamente, pero cabe destacar que desde el 2018 al 2019 es decir los dos últimos periodos hay una recuperación del 1,74% que en valores absolutos representa \$135.834.293,81 y se cierra con el 9,31% cerrando con un valor de \$135.834.293,81, esto por las políticas del banco.

Figura 27

Intereses ganados cartera de créditos de consumo prioritario y ordinario, la cuenta 510410, 510410 2015-2019 y su variación porcentual

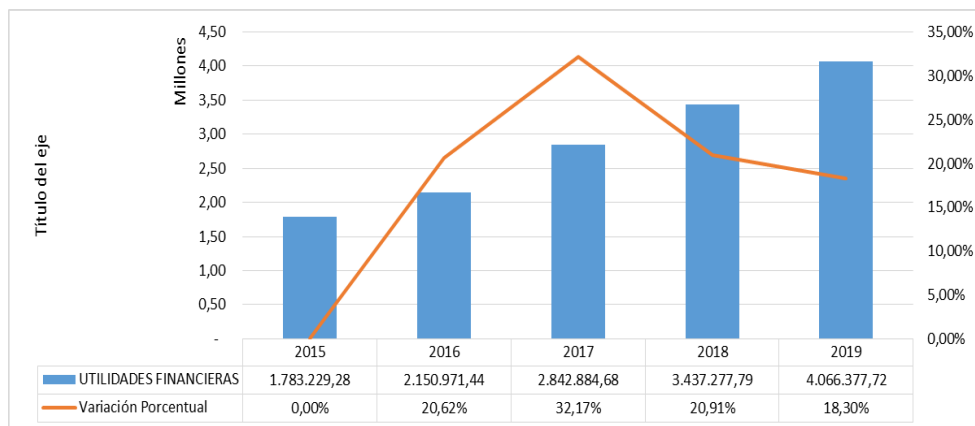


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 27 se muestra la variación de la cuenta 510410 y 510405, la cual refleja los intereses ganados de la cuenta consumo ordinario es más alta que la cuenta de intereses ganados prioritarios, a pesar de que los dos muestran datos decrecientes entre los años 2016 y 2017, se recuperan para el último periodo mostrando en la cuenta ordinario un porcentaje de 11,07% y en el prioritario un 4,54%, evidenciando así valores positivos en el 2019.

Figura 28

Evolución de utilidades y variación porcentual 2015-2019



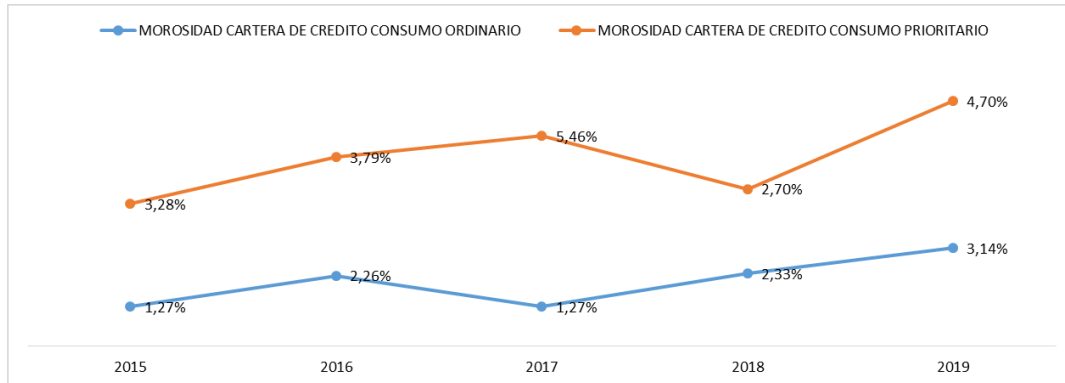
Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 28 se muestra la evolución de las utilidades financieras con su valor porcentual, el cual muestra que el 2015 mantiene un decaimiento considerable, mostrando un valor de \$1.783.229,83, mientras que el año 2016-2017 presenta un incremento del 20,62%, mostrando un valor de \$2.842.884,68, evidenciando así la variación de incremento del 11% entre estos años, terminando el periodo con una variación del 18,30% es decir un valor de \$4.066.377,72, datos que fueron positivos para el banco.

Análisis de indicadores

Figura 29

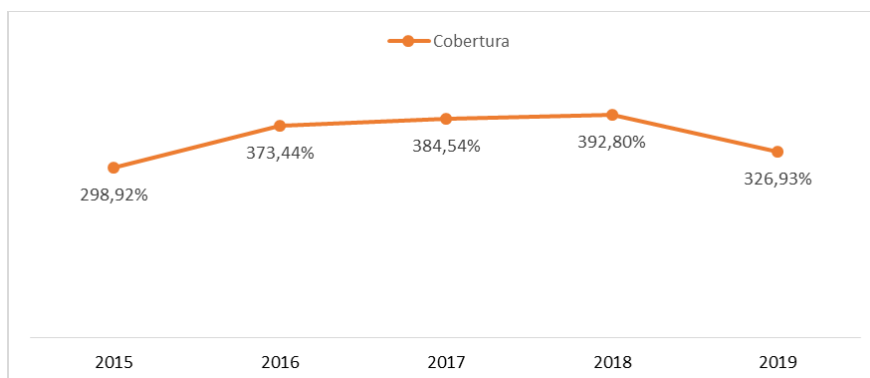
Tasa de morosidad simple 2015-2019



Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

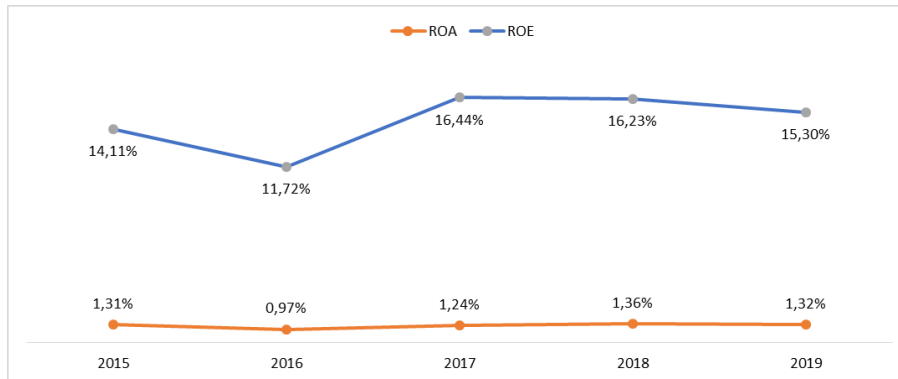
En la figura 29 se evidencia la tasa de morosidad que presentó la cartera de consumo ordinario y prioritario, es importante señalar que la cuenta de consumo prioritario refleja un índice más alto de morosidad en todos los años mientras que el ordinario es bajo.

El crédito prioritario muestra que en el 2018 fue el año que menos morosidad hubo, reflejando un porcentaje del 2,70%, mientras que el crédito ordinario muestra que en el año 2017 fue el que menos reporto morosidad reflejando un porcentaje de 1,27%

Figura 30*Evolución de la cobertura 2015-2019*

Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 30 se evidencia la evolución de la cobertura aplicada a los créditos de consumo, se refleja en el año 2015 un 298,92% que en relación con el último periodo se ha incrementado reflejando un valor 326,93%, mostrando así la cobertura que genera el Banco Internacional para este tipo de créditos, y así se elimina la incertidumbre con respecto al riesgo.

Figura 31*Evolución del roa- roe-2015-2019*

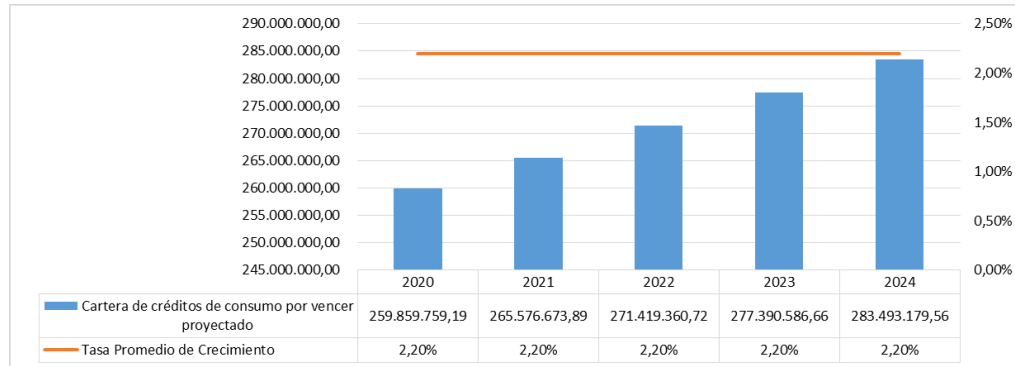
Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 31 se muestra la evolución del ROA y ROE en el periodo de 2015-2019 del Banco Internacional y se evidencia que el cierre del periodo 2019, se evidencia el incremento constante del ROA mostrando porcentajes positivos cierra el año 2019 con un porcentaje de 0,11% mientras que el ROE muestra un porcentaje de 1,08%, estos datos reflejan el mejoramiento continuo del banco y su permanencia en el mercado financiero.

Proyecciones de la cartera de crédito periodo 2020-2024

Figura 32

Cartera total de créditos de consumo por vencer proyectado 2020-2024 cuenta 1402

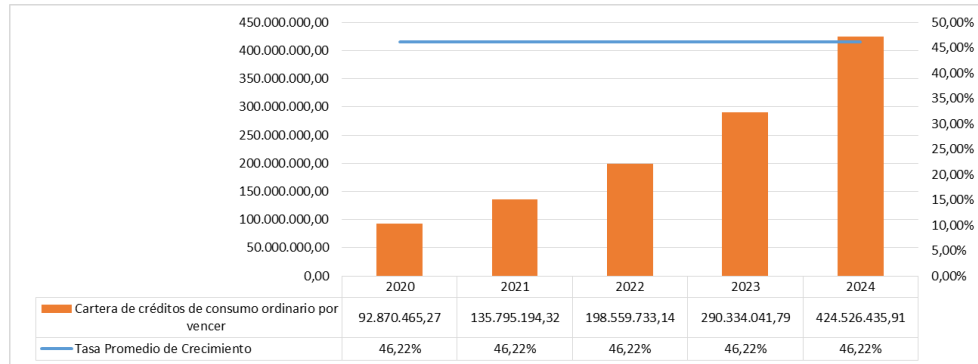


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 32 se muestra la evolución de la cuenta 1402 proyectada al 2024, la cual tiene como resultado una tendencia de crecimiento del 2,20%, cerrando al último periodo con una cantidad proyectada de \$283.493.179,56.

Figura 33

Cartera total de crédito de consumo ordinario por vencer proyectado 2020-2024 cuenta 1407

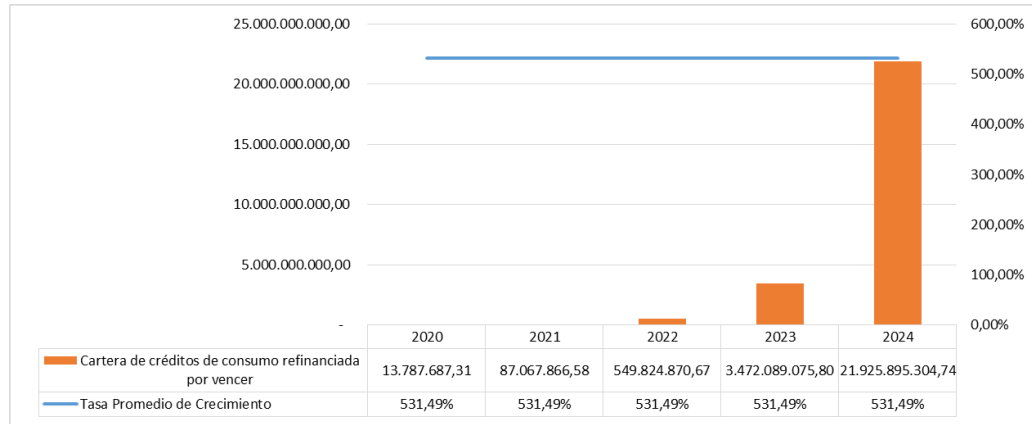


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 33 se muestra los valores proyectados de la cuenta 1407 con un porcentaje de variación del 46,22%, el cual muestra una tendencia de crecimiento durante todo el periodo analizado, cerrando al 2024 con una cantidad de \$424.526.435,91, cabe argumentar que esta cuenta debe ser evaluada con una dirección estratégica y con ello se verán resultados positivos para el banco.

Figura 34

*Cartera total de crédito de consumo refinanciado por vencer proyectado 2020 a 2024
cuenta 1410*

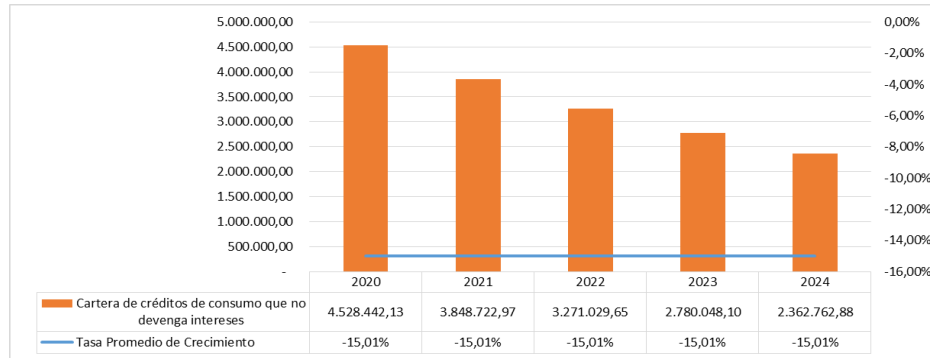


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 34 se muestra la evolución de la cuenta 1410 y su proyección al a 2024 en la cual se denota un crecimiento del 531,49% al 2024 mostrando un valor de \$21.925.895.304,74, es decir que el incremento de créditos refinanciados es significativo para el banco. El análisis y seguimiento eficiente de esta cuenta entregara resultados positivos para el banco.

Figura 35

*Cartera total de créditos de consumo que no devenga interés proyectado 2020-2024
cuenta 1426*

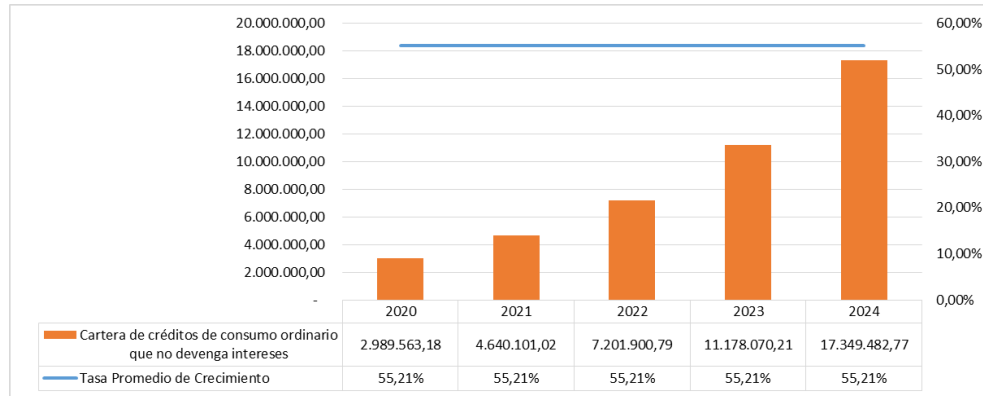


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 35 se muestra la variación proyecta de la cuenta 1426 la cual refleja una variación negativa del 15,01%, para todos los periodos es decir sufre un decrecimiento desde el año 2020 al 2024, cerrando con un valor de \$2.362.762,88, los resultados de esta proyección son positivos para el manejo correcto de créditos de consumo en el banco.

Figura 36

Cartera total de crédito de consumo ordinario que no devenga interés proyectado 2020-2024 cuenta 1431

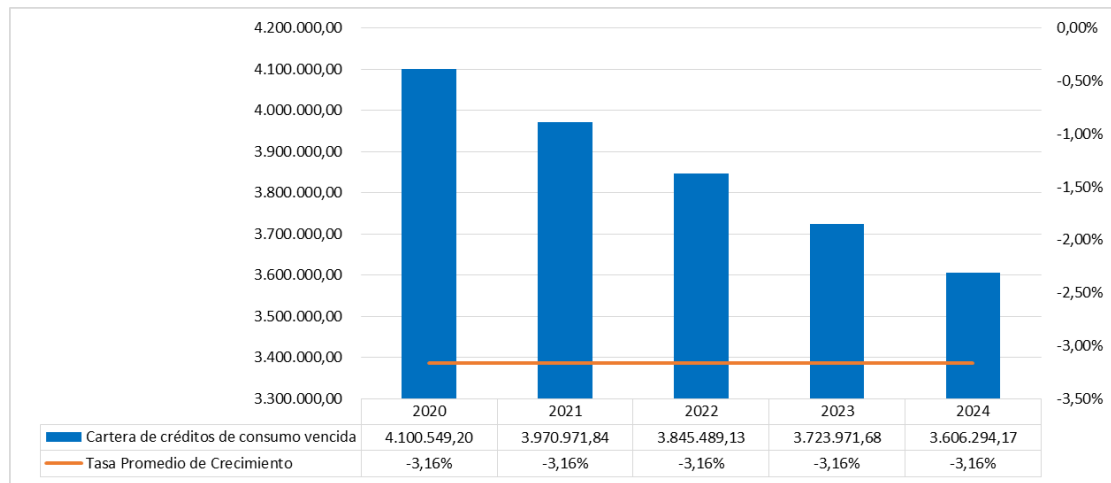


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 36 se muestra la proyección a cinco años de la cuenta 1431 la cual refleja un porcentaje de variación del 55,21% en cada periodo analizado, cerrando al último año con una cantidad de \$17.349.482.77, pero en el año 2015 muestra un valor de \$2.989.563,18, evidenciando una variación en millones de dólares de \$14.359.919,59, mostrando así el crecimiento de la cartera de crédito de consumo ordinario que no devenga interés proyectado al 2024.

Figura 37

Cartera total de crédito de consumo vencida proyectada 2020-2024 cuenta 1450

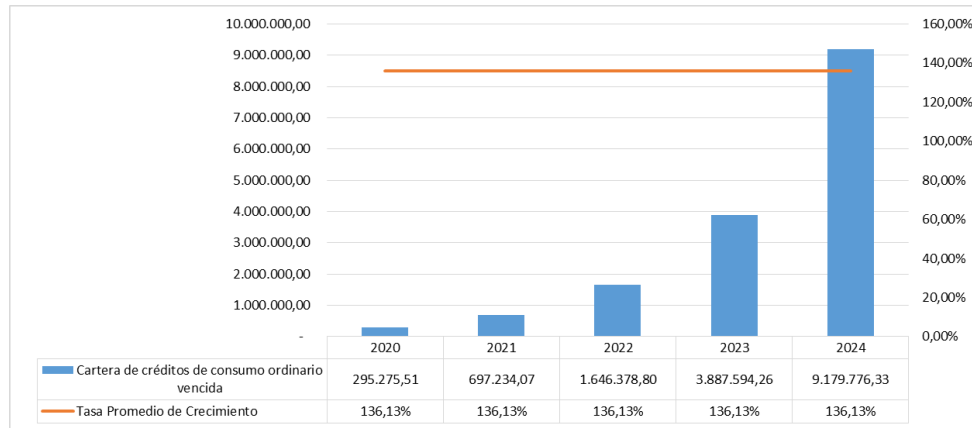


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 37 se muestra la proyección de la cuenta 1450 en la que refleja un porcentaje de variación proyectado-negativa de 3,16% para todos los periodos, mostrando el último periodo un valor de \$3.606.294,17 y en el primer periodo una cantidad de \$4.100.549,20, es decir su decrecimiento no es tan variable al contrario se mantiene,

Figura 38

Cartera total de crédito de consumo vencida proyectada 2020-2024 cuenta 1455

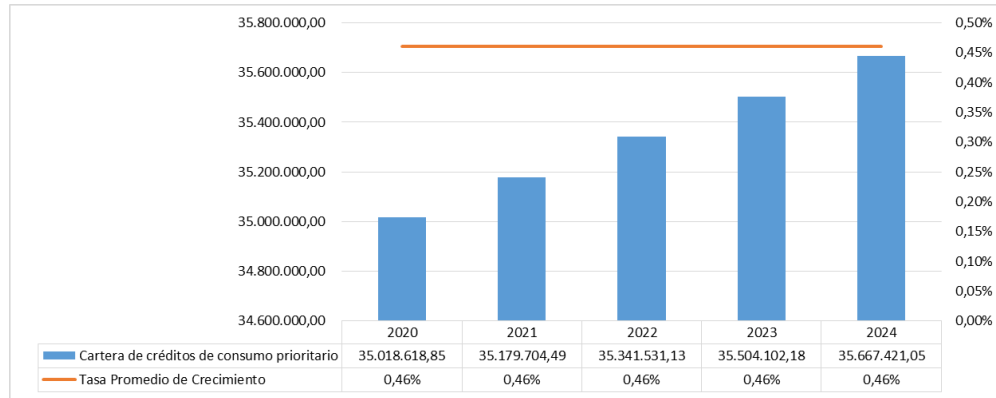


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 38 se muestra la proyección de la cuenta 1455 con un porcentaje de variación del 136,13% al 2024, mostrando siempre una tendencia positiva y de crecimiento, cerrando el último periodo con un valor de \$9.179.776.33, y en el periodo 2015 iniciando con una cantidad de \$295.275,51, es decir se refleja una variación en millones de dólares de \$8.884.500,82, es importante mencionar que el incremento de esta cuenta es significativo en cada periodo, mostrando así los créditos de consumo ordinarios vencidos proyectados.

Figura 39

*Intereses ganados en cartera de crédito de consumo prioritario proyectado 2020-2024
cuenta 510410*

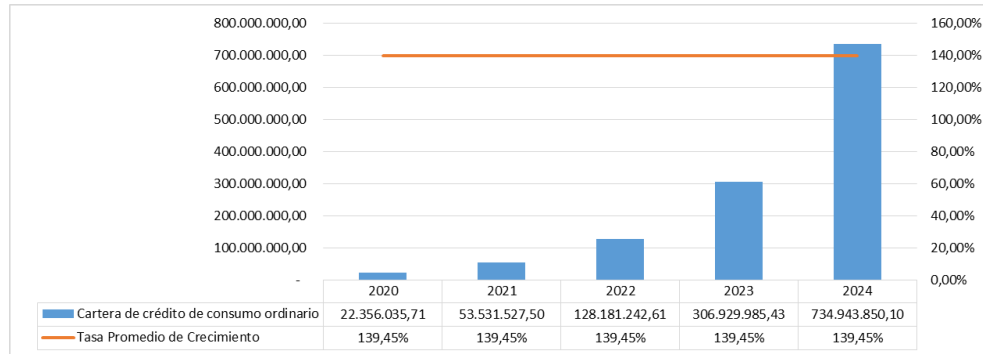


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 39 se muestra la variación proyectada de la cuenta 510410 con un porcentaje de variación del 0,46%, con una tendencia de crecimiento en todos los periodos, cerrando así el año 2024 con un valor de \$35.667.421,05, es decir es la cantidad de intereses ganados que podría percibir el banco, la dinámica de esta cuenta es constante es decir se mantiene en positivo.

Figura 40

*Intereses ganados en cartera de crédito de consumo ordinario proyectado 2020-2024
cuenta 510426*



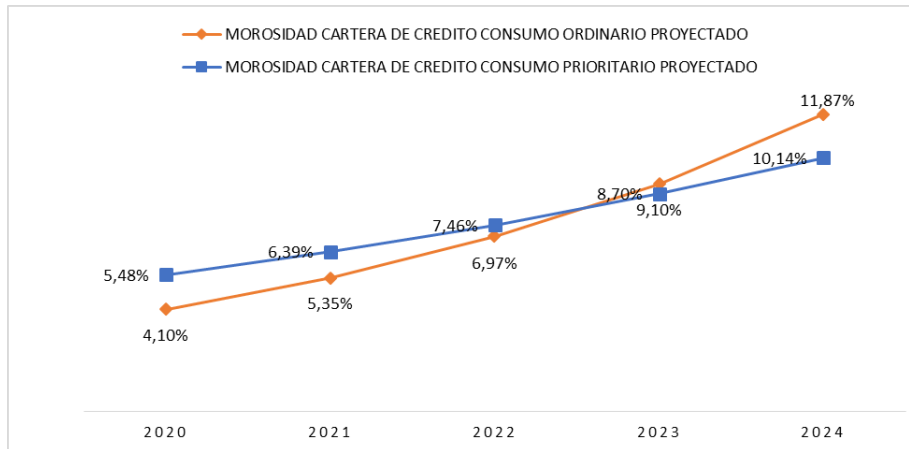
Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 40 se muestra la proyección de la cuenta 510426 con un porcentaje de variación del 139,45%, con una tendencia positiva de crecimiento en todos sus periodos, es decir que los resultados de intereses ganados en la cuenta cartera de crédito de consumo ordinario al 2024 cerrando con un valor de 734.943.850,10, evidenciando una tendencia de incremento alto esto favorece al banco de forma significativa.

Proyección de indicadores 2020-2024

Figura 41

Proyección de la morosidad 2020-2024

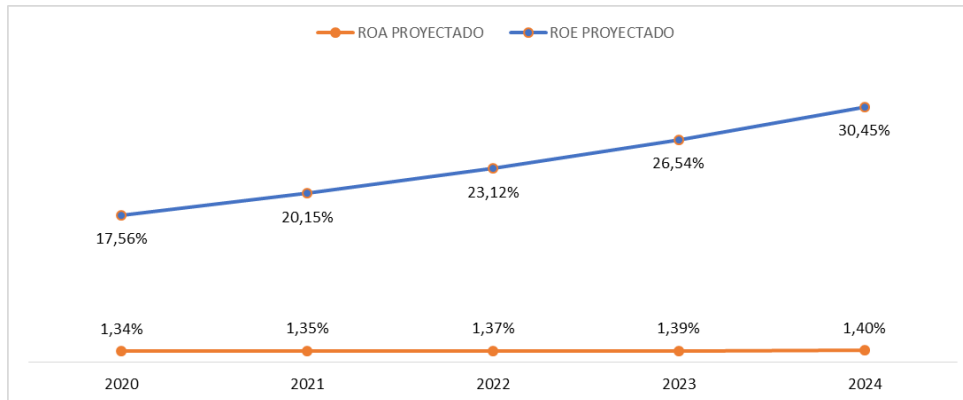


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

La figura 41 muestra la proyección de la morosidad con relación al crédito de consumo ordinario y prioritario la cual muestra una tendencia de crecimiento y que va en relación directa con el otorgamiento de créditos de consumo y la afectación de los factores externos, se evidencia un porcentaje de crecimiento para el último periodo de la cuenta de crédito de consumo ordinario de 11,87% y de la cuenta de consumo prioritario 10,14%.

Figura 42

Proyección de la variación del roa y roe 2020-2024

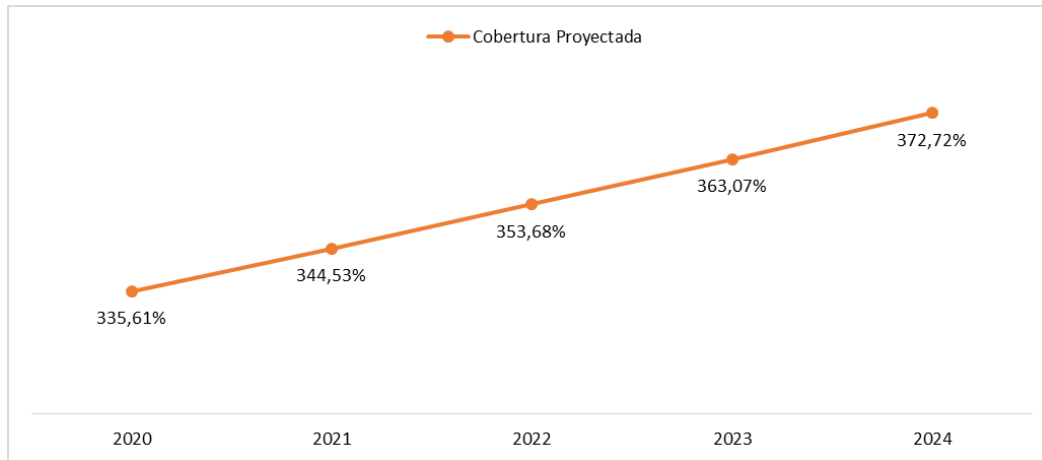


Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 42 se aprecia la proyección del ROA y ROE la cual refleja que el rendimiento sobre el activo es menor con un porcentaje de 1,40% en función del rendimiento sobre el patrimonio con un porcentaje del 30,45%

Figura 43

Proyección de la variación de la cobertura 2020-2024



Nota, la tabla mostrada se desarrolló con datos obtenidos del sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos periodo 2015-2019 otorgados por el Banco Internacional en el mismo periodo

En la figura 43 se aprecia la variación de la cobertura al 20204 que refleja una tendencia positiva en crecimiento cerrando el periodo de evaluación con un porcentaje del 372,72%.

De acuerdo con todos los datos evaluados en el capítulo cinco se determina que la rentabilidad del Banco Internacional frente a los créditos de consumo otorgados en el periodo 2015-2019, reflejan una rentabilidad que se muestra positiva, sostenible y en crecimiento, tanto en la evolución de los años en estudio como en las proyecciones, por lo tanto, la hipótesis presentada es positiva ya que si se muestra rentabilidad en este periodo.

Capítulo 6

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El personal que maneja el proceso de crédito de consumo ordinario o prioritario se encuentra altamente capacitado, además brinda un servicio al cliente excelente y esta es una de las variables para que el Banco Internacional crezca a pasos agigantados, es relevante mencionar que el resultado de las encuestas concuerda directamente con los resultados al analizar las cuentas más relevantes que presento el Banco Internacional en sistema de acopio de la Superintendencia de Bancos es decir la apreciación de los encuestados se asemeja a los resultados.

Dentro del año 2015 se apertura el mayor porcentaje de agencias en las provincias principales del Ecuador, además de la creación de ventanillas de extensión y más 25 cajeros a nivel nacional, esto permitió canalizar a más clientes y ofertar los productos del banco, sin duda el crecimiento en el otorgamiento de créditos de consumo fue relevante considerando así un 17,89% más que el año anterior según información extraída de las memorias del Banco Internacional 2015

En el análisis de cuentas se puede interpretar que el Banco Internacional cuenta con enfoque dinámico frente a sus créditos de consumo es decir durante el periodo 2015-2019 siempre reporto resultados positivos, con excepción del periodo 2018, pero hay que recalcar que en este periodo el banco desarrollo nuevas estrategias que aportaron para recuperarse y finalizar el año 2018 de forma exitosa; dentro de la evolución del activo y su variación porcentual se destaca el un crecimiento para el año 2019 con un porcentaje de 6,99%, es decir el activo se recuperó frente al porcentaje mostrado en el 2018 que fue de -0,39%.

La evolución de la cartera total de créditos y su variación porcentual se muestra que el banco mostro un decaimiento para el año 2018 y 2019 con un porcentaje de 6,26%, en función del año 2017 que mostro un porcentaje del 19,06%, es decir que el banco redujo el otorgamiento de créditos de consumo, esto se puede dar por la controversia política que sufrió el país en el último periodo del año 2019, el desarrollo de paros en el país, y la reducción de plazas de trabajo llevan al cliente a enfocarse en pagar sus deudas y no a incrementarlas; cabe señalar que en este periodo, se incrementó la cartera de crédito de consumo refinanciada por vencer en un porcentaje del 24,55%, en el año 2019 y en el año 2018 en un 2736%.

Al concluir con el análisis de la evolución de los saldos de las cuentas que afectan los resultados en el análisis financiero se determina que la evolución de la cuenta de cartera de crédito de consumo improductiva; refleja datos decrecientes desde el año 2015 al año 2018 y cierra el 2019 con un porcentaje del 10,36% en positivo; la cuenta evolución provisión de créditos de consumo resguarda un porcentaje de la cantidad total del crédito que pudiera servir para gastos o cubrir el tiempo de mora, en Banco Internacional dentro del periodo 2015- 2019 dando así un resultado del 49,24% en positivo.

El análisis de la evolución de los intereses ganados por el Banco Internacional en el periodo 2015-2019 se determina que en el año 2016-2017 se muestra que el banco percibe un decaimiento de 12,08%, en la recaudación de interés, pero al finalizar el periodo se muestra un porcentaje de 9,31% este valor refleja una rentabilidad aceptable para el banco, es importante mencionar que los créditos de consumo prioritario reflejan cantidades más altas de intereses ganados en los años 2015-2019.

Se determina que dentro de la cuenta evolución de utilidades, el banco mantiene una dinámica positiva generada por el cumplimiento de objetivos, como se cita en el año 2017 con el porcentaje de 32,17%, en el año 2016 con un porcentaje del 20,91% y cierra en el año 2019 con un porcentaje del 18,30%, esto demuestra que mantiene una tendencia equilibrada sostenida.

Dentro del análisis de los indicadores se analiza la evolución de la morosidad en la cual se concluye que la cuenta de crédito de consumo prioritario refleja más índice de morosidad que la cuenta de crédito de consumo ordinario en el periodo 2015-2019, se cierra esta evolución con los siguientes porcentajes, cuenta crédito de consumo ordinario 3,14% y cuenta crédito de consumo prioritario 4,70%, es relevante indicar que el año 2018 refleja menos morosidad en las dos cuentas.

Al evaluar el comportamiento de la cobertura dentro de los créditos de consumo se refleja un porcentaje para el año 2019 del 326,93%; la cobertura es una estrategia financiera que utilizan los bancos para cubrir el riesgo frente a los créditos otorgados, va en función del otorgamiento de créditos, el Banco Internacional maneja de forma adecuada esta cuenta y eso se refleja en la figura 30 del capítulo V.

Al finalizar el análisis de los indicadores de rendimiento como el ROA, se concluye que el Banco Internacional maneja datos positivos que aportan a la rentabilidad de la empresa frente a los activos mostrando un porcentaje del 1,32% para el año 2019; mientras que el ROE muestra la información que se le está dando al capital invertido por los accionistas dentro del banco el cual muestra un porcentaje para el 2019 del 15,30 evidenciando así la dinámica positiva que maneja el Banco Internacional.

Recomendaciones

Se recomienda mantener el personal capacitado dentro de cada una de las agencias ya que ellos son la cara representativa del Banco Internacional

Evaluar el porcentaje de variación del interés ganado, tasa de morosidad, cobertura y rentabilidad para el periodo 2020 al 2024.

Mantener las políticas de otorgamiento de créditos de consumo ya que estas han permitido elevar la rentabilidad del banco y mantener el crecimiento de la cartera de clientes potenciales.

Bibliografía

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2015). Recuperado el 29 de 07 de 2020, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Banco Internacional. (2019). *Memorias del Banco Internacional- Auditor Externo*. Recuperado el 02 de 08 de 2020, de Memorias del Banco Internacional- Auditor Externo: www.banco.internacional.com
- Billin.net. (2018). *Billin.net-Glosario Contable*. Recuperado el 29 de 07 de 2020, de Billin.net-Glosario Contable: <https://www.billin.net/glosario/definicion-accionista/>
- Burguillo, R. V. (2017). *Economipedia -definiciones-basilea*. Recuperado el 20 de 08 de 2020, de Economipedia -definiciones-basilea: <https://economipedia.com/definiciones/acuerdos-de-basilea.html>
- Cardona, M. P. (15 de 09 de 2016). *Blog Académico* . Obtenido de Blog Académico : <http://comunidad.iebschool.com/iebs/marketing-digital/plan-de-marketing-digital/>
- CEPAL. (2016). <http://www.cepal.org/es/acerca-de-la-cepal>. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/acerca-de-la-cepal>: <http://www.cepal.org/es/acerca-de-la-cepal>
- CÉSAR, A. M. (30 de 03 de 2015). *Repositorio Universidad SEK Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas*. Recuperado el 20 de 08 de 2020, de Repositorio Universidad SEK Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas: [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/facultad%20de%20Ciencias%20Sociales%20y%20Jurídicas)
- Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (6 de 10 de 2006). *Repositorio de Comité de Supervisión Bancaria de Basilea*. Recuperado el 23 de 08 de 2020, de Repositorio de Comité de Supervisión Bancaria de Basilea: <https://www.bis.org/publ/bcbs129esp.pdf>
- Debitoor. (2018). *Debitoor.es-glosario contable*. Recuperado el 29 de 07 de 2020, de Debitoor.es-glosario contable: <https://debitoor.es/glosario/comision-bancaria#:~:text=Las%20comisiones%20bancarias%20de%20servicio,tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito%20o%20los>
- Definición, C. (15 de 11 de 2018). <http://conceptodefinicion.de/in-situ/>. Obtenido de Concepto Definición: <http://conceptodefinicion.de/in-situ/>
- ECURED. (2017). *Blog informativo macroeconomico-balanza comercial*. Recuperado el 25 de 07 de 2020, de Blog informativo macroeconomico-balanza comercial: https://www.ecured.cu/Balanza_Comercial
- Moreno, A. (2018). Evolución de la pequeña banca privada en Ecuador y sus proyecciones en base a la nueva matriz productiva. *ESPACIOS.COM*, 39 (N 41),

26. Recuperado el 28 de 07 de 2020, de
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p26.pdf>

Nieto, A. (08 de 09 de 2017). *Blog Informativo conceptual-macroeconomico- inflación*. Recuperado el 25 de 07 de 2020, de Blog Informativo conceptual-macroeconomico- inflación: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-la-inflacion>

Repositorio Informativo Código Organico Financiero. (2018). *Repositorio Informativo Codigo Organico Financiero 2018.08 Fiel web Evolucion Juridica*. Recuperado el 20 de 08 de 2020, de Repositorio Informativo Codigo Organico Financiero 2018.08 Fiel web Evolucion Juridica: <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/COMF.pdf>

Sevilla, A. (10 de 10 de 2018). *Blog Informativo- indices macroeconomicos-pib-conceptos*. Recuperado el 25 de 07 de 2020, de Blog Informativo- indices macroeconomicos-pib-conceptos: <https://economipedia.com/definiciones/producto-interior-bruto-pib.html>

Solís, L. D. (13 de 3 de 2019). *Blog Académico-Marco Metodológico de Investigación. Investigalia*. Recuperado el 08 de 07 de 2020, de Blog Académico-Marco Metodológico de Investigación. Investigalia: <https://investigaliacr.com/investigacion/marco-metodologico-de-investigacion/>

Superintendencia de Bancos. (2017). *Blog Informativo superbancos.gob.ec/*. Recuperado el 06 de 08 de 2020, de Blog Informativo superbancos.gob.ec/: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_IX_cap_II.pdf

Superintendencia de Bancos. (2018). *Pagina Superintendencia de Bancos Codigo Organico Monetario y Financiero 2014*. Recuperado el 02 de 08 de 2020, de Pagina Superintendencia de Bancos Codigo Organico Monetario y Financiero 2014: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/10/codigo_organico_monetario_financiero_21_ago_18.pdf

