



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA, SEDE GUAYAQUIL

UNIDAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

“MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”

TEMA:

**ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CRÉDITOS
DEL IECE-GUAYAQUIL Y PROPUESTA DE MECANISMOS DE PREVENCIÓN
DE MOROSIDAD Y TÉCNICAS EFICIENTES DE COBRANZAS.**

AUTOR:

Ing. Carlos Antonio Parrales Ramos

DIRECTOR DE TESIS:

Ing. Alex Luque L.

JULIO, 2013

GUAYAQUIL-ECUADOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Guayaquil, Junio del 2013

Ing. Carlos Parrales Ramos

C.C 0923408298

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mi familia, amigos y profesores que con sus enseñanzas y consejos contribuyeron al desarrollo de este trabajo.

Carlos Parrales

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	PÁG. 1
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PÁG. 3
1.1.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN	PÁG. 3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	PÁG. 5
1.3 VARIABLES	PÁG. 5
1.4 OBJETIVOS	PÁG. 6
1.5 JUSTIFICACIÓN	PÁG. 7
1.6 DELIMITACIÓN DEL TEMA	PÁG. 8
1.7 HIPÓTESIS	PÁG. 8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES	PÁG. 9
2.2 NACIMIENTO DEL CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 10
2.3 MARCO LEGAL DEL IECE	PÁG. 12
2.4 ORGANISMOS DE CONTROL	PÁG. 13
2.5 FINANCIAMIENTO	PÁG. 14
2.6 RIESGO DE CRÉDITO EN CARTERA DE CONSUMO	PÁG. 14
2.7 EL ROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS	PÁG. 16
2.7.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE COBRANZAS	PÁG. 18
2.7.2 HERRAMIENTAS DE COBRANZAS	PÁG. 19
2.8 CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 20
2.8.1 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE MOROSIDAD EN LOS CRÉDITOS EDUCATIVOS	PÁG. 22
2.8.2 CARTERA DE COBRO EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 24
2.9 EVOLUCIÓN DE LA COBRANZA DE CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 24
2.9.1. COBRANZA INCIPIENTE	PÁG. 25

2.9.2 COBRANZA EN DESARROLLO	PÁG. 26
2.9.3 COBRANZA ESTRATÉGICA	PÁG. 27
2.9.4 COBRANZA ELECTRÓNICA	PÁG. 29
2.9.5 COBRANZA DE EXCELENCIA	PÁG. 30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	PÁG. 32
3.2 UNIDADES DE OBSERVACIÓN	PÁG. 32
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	PÁG. 33
3.4 HIPÓTESIS	PÁG. 33
3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	PÁG. 35
3.6 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	PÁG. 35
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
BUENAS PRÁCTICAS EN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS EN PAÍSES LATINOS: COSTA RICA	PÁG. 37
4.1 BUENAS PRÁCTICAS EN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS EN PAÍSES LATINOS: COLOMBIA	PÁG. 42
4.2 ÍNDICE DE MOROSIDAD DE CARTERA DE CRÉDITOS IECE-GUAYAQUIL	PÁG. 46
4.3 RESULTADOS DE ENTREVISTA A JEFA DE DEPARTAMENTO CARTERA	PÁG. 49
4.4 RESULTADO DE CUESTIONARIO A BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 50
4.5 ANÁLISIS DE SERIES DE TIEMPO	PÁG. 87
CAPÍTULO V: LA PROPUESTA	
5.1 ESTRATEGIA 1: ADOPTAR TÁCTICAS PROACTIVAS PARA ENFRENTAR LA MOROSIDAD ANTES QUE INICIE.	PÁG. 92
5.2 ESTRATEGIA 2: IMPULSAR EL ALTO RENDIMIENTO EN EL DEPARTAMENTO DE CARTERA.	PÁG. 103
5.3 ESTRATEGIA 3: ASEGURAR LA CALIDAD DE RECOPIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN.	PÁG. 105

5.4 ESTRATEGIA 4: ESTABLECER ESTRATEGIAS Y PROCESOS DE RECUPERACIÓN CLARAMENTE ESTABLECIDOS.	PÁG. 106
5.5 ESTRATEGIA 5: MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA ELECTRÓNICA DE LA INSTITUCIÓN.	PÁG. 111
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	
6.1 CONCLUSIONES	PÁG. 116
6.2 RECOMENDACIONES	PÁG. 117
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFIA	PÁG. 118
CAPÍTULO VIII: ANEXOS	

INDICE DE TABLAS.

TABLA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	PÁG. 5
TABLA 2: CRECIMIENTO HISTÓRICO DE LAS INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE CRÉDITO EDUCATIVO EN AMÉRICA LATINA.	PÁG. 11
TABLA 3: OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE	PÁG. 34
TABLA 4: OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE.	PÁG. 34
TABLA 5: ÍNDICE DE MOROSIDAD A ABRIL/2012	PÁG. 47
TABLA 6: CLASIFICACIÓN CARTERA DE CRÉDITOS.	PÁG. 48
TABLA 7: % BENEFICIARIOS CON CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 50
TABLA 8: SALDOS DE CAPITAL	PÁG. 51
TABLA 9: INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO	PÁG. 52
TABLA 10: INFORMACIÓN RECIBIDA ETAPA DE ESTUDIOS	PÁG. 52
TABLA 11: COMUNICACIÓN INICIO ETAPA DE RECUPERACIÓN	PÁG. 53
TABLA 12: PROBLEMAS PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA	PÁG. 54
TABLA 13: OPCIONES PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA	PÁG. 55
TABLA 14: FORMA NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA	PÁG. 56
TABLA 15: PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS	PÁG. 57
TABLA 16: CAUSA DE CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 58
TABLA 17: CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR	PÁG. 59
TABLA 18: CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS	PÁG. 60
TABLA 19: CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO CUOTAS	PÁG. 61
TABLA 20: INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE	PÁG. 62

CRÉDITO VS CUOTAS VENCIDAS

TABLA 21: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO EN FIRMA DE CONTRATO	PÁG. 63
TABLA 22: INFORMACIÓN RECIBIDA ETAPA DE ESTUDIOS VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 64
TABLA 23: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DEL CRÉDITO EN ETAPA DE ESTUDIOS.	PÁG. 66
TABLA 24: COMUNICACIÓN INICIO ETAPA DE RECUPERACIÓN VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 67
TABLA 25: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS COMUNICACIÓN INICIO DE ETAPA DE RECUPERACIÓN.	PÁG. 68
TABLA 26: PROBLEMAS PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 69
TABLA 27: PRUEBA CHI-CUADRADO NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS VS PROBLEMAS PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA	PÁG. 71
TABLA 28: OPCIONES PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 71
TABLA 29: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS OPCIONES PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.	PÁG. 73
TABLA 30: FORMA NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 74
TABLA 31: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS FORMA DE NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA.	PÁG. 75
TABLA 32: PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 76
TABLA 33: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS.	PÁG. 78
TABLA 34: CAUSA DE CUOTAS VENCIDAS VS CUOTAS	PÁG. 78

VENCIDAS

TABLA 35: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CAUSA CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 80
TABLA 36: CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 81
TABLA 37: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR.	PÁG. 82
TABLA 38: CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 83
TABLA 39: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS POR PAGAR	PÁG. 84
TABLA 40: CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO CUOTAS VS CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 85
TABLA 41: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO MENSUAL DE CUOTA	PÁG. 86
TABLA 42: UBICACIÓN DE LETREROS EN CENTROS DOCENTES	PÁG. 99
TABLA 43: MATRIZ RESUMEN ESTRATEGIA 1	PÁG. 101
TABLA 44: CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS DE CARTERA	PÁG. 104
TABLA 45: POLÍTICAS DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE	PÁG. 107

INDICE DE GRAFICOS.

GRÁFICO 1: NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 50
GRÁFICO 2: SALDOS DE CAPITAL BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO.	PÁG. 51
GRÁFICO 3: INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE SU CRÉDITO, DURANTE FIRMA DEL CONTRATO.	PÁG. 52
GRÁFICO 4: INFORMACIÓN SOBRE PAGO DEL CRÉDITO DURANTE ETAPA DE ESTUDIOS.	PÁG. 53
GRÁFICO 5: COMUNICACIÓN DEL INICIO DE ETAPA DE RECUPERACIÓN.	PÁG. 54
GRÁFICO 6: PROBLEMAS CON EL PAGO DE INTERESES DE DESEMBOLSO Y GRACIA.	PÁG. 55
GRÁFICO 7: OPCIONES PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.	PÁG. 56
GRÁFICO 8: FORMA DE NOTIFICACIÓN CUOTAS VENCIDAS	PÁG. 57
GRÁFICO 9: PERCEPCIÓN AGILIDAD DE GESTIÓN DE COBRANZAS.	PÁG. 58
GRÁFICO 10: CAUSAS ATRASO EN EL PAGO DEL CRÉDITO.	PÁG. 59
GRÁFICO 11: CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR.	PÁG. 60
GRÁFICO 12: CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS POR PAGAR	PÁG. 60
GRÁFICO 13: CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO DE CUOTA	PÁG. 61
GRÁFICO 14: CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO EN FIRMA DE CONTRATO.	PÁG. 63
GRÁFICO 15: CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DEL CRÉDITO EN ETAPA DE ESTUDIO	PÁG. 66

GRÁFICO 16: CUOTAS VENCIDAS VS COMUNICACIÓN INICIO DE ETAPA DE RECUPERACIÓN.	PÁG. 68
GRÁFICO 17: CUOTAS VENCIDAS VS PROBLEMAS CON PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.	PÁG. 70
GRÁFICO 18: CUOTAS VENCIDAS VS OPCIONES PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.	PÁG. 73
GRÁFICO 19: CUOTAS VENCIDAS VS FORMA DE NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA	PÁG. 75
GRÁFICO 20: CUOTAS VENCIDAS VS PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS.	PÁG. 77
GRÁFICO 21: CUOTAS VENCIDAS VS CAUSA DE CUOTAS VENCIDAS.	PÁG. 80
GRÁFICO 22: CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR.	PÁG. 82
GRÁFICO 23: CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS POR PAGAR.	PÁG. 84
GRÁFICO 24: CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO MENSUAL DE CUOTA.	PÁG. 86
GRÁFICO 25: TENDENCIA TEMPORAL CARTERA VENCIDA.	PÁG. 87
GRÁFICO 26: TENDENCIA TEMPORAL DE LA CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS.	PÁG. 88
GRÁFICO 27: TENDENCIA TEMPORAL DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD.	PÁG. 89
GRÁFICO 28: ESQUEMA RESUMEN DE PROCESO PARA CRÉDITO EDUCATIVO.	PÁG. 91
GRÁFICO 29: COBRANZA COMO PARTE INTEGRAL DEL PROCESO DE CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 93

INDICE DE IMÁGENES.

IMAGEN 1: PORTAL ELECTRÓNICO CONAPE	PÁG. 41
IMAGEN 2: PORTAL ELECTRÓNICO ICETEX	PÁG. 45
IMAGEN 3: OPCIONES PARA PAGO DE CRÉDITO ICETEX	PÁG. 46
IMAGEN 4: CUESTIONARIO SOBRE PAGO DEL CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 94
IMAGEN 5: ENCUESTA DE CRÉDITO EDUCATIVO	PÁG. 95
IMAGEN 6: MODELO DE CERTIFICADO DE PUNTUALIDAD	PÁG. 97
IMAGEN 7: E-MAIL ENVÍO DE TABLAS DE AMORTIZACIÓN	PÁG. 98
IMAGEN 8: BANNER PARA DEPARTAMENTOS DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO Y TESORERÍA	PÁG. 100
IMAGEN 9: LETREROS CENTROS DOCENTES	PÁG. 101
IMAGEN 10: MODELO DE NOTIFICACIÓN 1 MES VENCIDO	PÁG. 109
IMAGEN 11: MODELO DE NOTIFICACIÓN 2 MESES VENCIDOS PARA BENEFICIARIO	PÁG. 110
IMAGEN 12: MODELO DE NOTIFICACIÓN 2 MESES VENCIDOS PARA GARANTES	PÁG. 111
IMAGEN 13: SITIO ELECTRÓNICO IECE	PÁG. 112
IMAGEN 14: SERVICIO EN LÍNEA IECE	PÁG. 112
IMAGEN 15: CONSULTA SALDOS CRÉDITOS – ETAPA DESEMBOLSOS	PÁG. 113
IMAGEN 16: CONSULTA SALDOS CRÉDITOS – ETAPA RECUPERACIÓN (CLIENTE AL DÍA)	PÁG. 114
IMAGEN 17: CONSULTA SALDOS CRÉDITOS - ETAPA RECUPERACIÓN (CLIENTES EN MORA)	PÁG. 114

INTRODUCCIÓN

La educación es un derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social, por ende, la inversión que haga un país en crédito educativo tiene importantes efectos en su desarrollo.

El estado de la cartera de créditos, es el indicador más importante de la gestión de las instituciones de crédito educativo. La presente tesis se enfoca en el análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos del Instituto Ecuatoriano de Créditos Educativos y Becas (IECE) – Sucursal Mayor Guayaquil, del período enero/2010 a abril/2012 y en el planteamiento de propuestas para el mejoramiento de dicho indicador financiero.

El IECE, es una entidad financiera de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, con domicilio principal en la ciudad de Quito y jurisdicción en todo el territorio nacional. En el primer capítulo se realiza el planteamiento del problema, los objetivos y justificación de la investigación. Adicionalmente, se delimita el trabajo de investigación.

En el segundo capítulo se establece el marco teórico que es la base fundamental para determinar las causas que generan cartera vencida en una institución financiera, como lo es el IECE. Para esto se analiza el riesgo en las instituciones financieras, el riesgo de crédito en carteras de consumo, el rol de la gestión de cobranzas, características del proceso de cobranzas, características del crédito educativo y factores que afectan a la morosidad en una institución.

En el tercer capítulo se describe la metodología a utilizar en el presente trabajo, determinando la modalidad de la investigación, unidades de observación, población, muestra, instrumentos de recolección de datos y el procedimiento de la investigación. De igual manera, se plantea la hipótesis de la investigación y sus respectivas variables.

En el cuarto capítulo se detalla la experiencia en recuperación de créditos educativos en Costa Rica y Colombia, también se realiza un análisis del índice de morosidad de la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y de la entrevista y encuestas realizadas, para finalizar con el análisis de los resultados del estudio temporal de la cartera vencida, cartera que no devenga interés y del índice de morosidad.

En el quinto capítulo, se realiza la propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. La propuesta consta de cuatro estrategias que son: Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie, impulsar el alto rendimiento en el departamento de cartera, asegurar la calidad de recopilación y administración de información y establecer estrategias y procesos de recuperación de créditos claramente establecidos.

Finalmente, en el sexto capítulo, se establecen las conclusiones del trabajo y se realizan recomendaciones al IECE para reducir el nivel de morosidad de la cartera de créditos de la agencia de Guayaquil.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN.

El índice de morosidad de una cartera de créditos refleja la relación que existe entre la cartera que se encuentra en mora, con respecto al total de la cartera de créditos. Con corte a abril/2012, el índice de morosidad de la banca pública ecuatoriana es de 8.22%. Una de las instituciones que forma parte de la banca pública ecuatoriana es el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE).

Uno de los objetivos del IECE es: conceder crédito a los estudiantes y profesionales ecuatorianos, privilegiando a los de escasos recursos económicos, para financiar en forma total o parcial, estudios en el país o exterior.

El IECE a abril/2012 presenta un índice de morosidad del 10.26%, es decir, 2.04% superior al promedio de la banca pública ecuatoriana. Entre las principales causas que se pueden mencionar para el incumplimiento en los pagos de los beneficiarios de crédito educativo se encuentran:

- Pésima situación económica por falta de empleo.
- Calamidad doméstica.
- Olvido de la obligación de pago.
- Inflexibilidad en la propuesta de pago.
- Pocos mecanismos de cobros.

Al analizar el índice de morosidad por agencias del IECE, se muestra que el mayor porcentaje de créditos con cuotas vencidas se encuentra en la región costa; siendo la agencia regional Guayaquil, una de las que registra un alto índice de morosidad con el 12.13%.

La gestión de cobranza es parte fundamental del crédito educativo, ya que garantiza la sobrevivencia económica de la institución, sirve de presentación para captar fondos de instituciones nacionales y extranjeras, y demuestra la madurez institucional que se orienta a la autosuficiencia.

Al implementar mecanismos de prevención de morosidad así como técnicas eficientes de cobranzas en la recuperación de la cartera de créditos del IECE-Guayaquil, se estaría asegurando recursos, cuyo objetivo es seguir beneficiando a más estudiantes ecuatorianos.

De igual manera, se estaría reduciendo el nivel de provisiones, lo que repercute favorablemente en el estado de resultado. De no implementarse mecanismos de prevención y técnicas eficientes de cobranzas, se estaría deteriorando el patrimonio institucional, lo que no garantiza la supervivencia de la institución.

Cuando la recuperación de cartera se convierte en la primera fuente de recursos económicos, la institución de crédito educativo logra un equilibrio imprescindible para proyectarse a través del tiempo; así mismo deja de ser un organismo sujetado a los vaivenes de otras fuentes de recursos ligadas al presupuesto público.

Gracias a esta evolución, sigue vigente el objetivo social de la institución, pero ahora sostenido por mecanismos financieros más duraderos y confiables.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo reducir el índice de morosidad que presenta la cartera de créditos del IECE – Guayaquil?

1.3 VARIABLES.

Variable única dependiente: Índice de morosidad que presenta la cartera de créditos del IECE – Guayaquil.

Tabla 1: Operacionalización de Variables

INDICADOR	CONCEPTO	OPERACIONALIZACIÓN
Cartera vencida	Sumatoria de capital en mora de los créditos.	Información obtenida del reporte clasificación de activos de riesgo de cartera, del sistema SIGEN.
Cartera que no devenga intereses	Una vez que una cuota ha sido declarada vencida, el saldo de capital restante del crédito se denomina cartera que no devenga interés.	Información obtenida del reporte clasificación de activos de riesgo de cartera, del sistema SIGEN.

Cartera total	Es la sumatoria de la cartera de créditos al día, cartera que no devenga intereses y la cartera vencida.	Información obtenida del reporte clasificación de activos de riesgo de cartera, del sistema SIGEN.
---------------	--	--

Elaboración: Autor

1.4 OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

- Identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativo se atrasan en el pago del crédito-
- Mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer los motivos por los cuáles se presentan créditos con cuotas vencidas en el IECE-Guayaquil.
- Determinar si el reglamento de crédito educativo y política de cobranza, se encuentra acorde con la gestión de cobranzas moderna.
- Determinar las medidas de prevención de morosidad y técnicas de cobranzas utilizadas en el departamento de cartera del IECE-Guayaquil.
- Diseñar una política de cobranzas eficiente acorde a los reglamentos de crédito educativo.

1.5 JUSTIFICACIÓN.

La educación es un derecho irrenunciable de las personas, deber inexcusable del Estado, requisito del desarrollo nacional y garantía de la equidad social, por lo tanto, la inversión que haga un país en crédito educativo tiene importantes consecuencias en su progreso.

El estado de la cartera de créditos, es el indicador más importante de la gestión de las instituciones de crédito educativo, ya que de la recuperación de cartera dependen los siguientes elementos:

- Los recursos que se prestan y se recuperan vuelven a prestarse, gracias a esto se logra beneficiar a más estudiantes.
- Los recursos derivados de la recuperación de cartera, conforme pasan los años, incrementan el patrimonio institucional y garantizan la estabilidad de la institución.

En materia de crédito educativo la cobranza es fundamental, pues con el tiempo, debe transformarse en la principal fuente de recursos de la entidad. Es bastante claro que una de las labores más difíciles para el crédito educativo es la de lograr fuentes de recursos seguros; si la cobranza puede alcanzar ese nivel, es lógico dedicar esfuerzos para fortalecer dichos ingresos.

1.6 DELIMITACIÓN DEL TEMA.

- *Campo:* Administración de Empresas.
- *Área:* Creación de Valor.
- *Aspecto:* Mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.

- *Tema:* Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas.
- *Problema:* ¿Cómo reducir el índice de morosidad que presenta la cartera de créditos del IECE-Guayaquil?.
- *Delimitación Espacial:* Provincias de Guayas, Santa Elena, Los Ríos y Bolívar.
- *Delimitación temporal:* Enero 2010 – Abril 2012

1.7 HIPÓTESIS.

- La deserción estudiantil y falta de oportunidades laborales son los factores con mayor impacto en el índice de morosidad de la cartera de créditos del IECE-Guayaquil.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES.

De conformidad con el párrafo 1 del Artículo 26 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el acceso a los estudios superiores debería estar basado en los méritos; la capacidad; los esfuerzos; la perseverancia y la determinación de los aspirantes y, en la perspectiva de la educación a lo largo de toda la vida, podrá tener lugar a cualquier edad, tomando debidamente en cuenta las competencias adquiridas anteriormente.

En consecuencia, en el acceso a la educación superior no se podrá admitir ninguna discriminación fundada en la raza, el sexo, el idioma, la religión o en consideraciones económicas, culturales o sociales, ni en incapacidades físicas.

Para garantizar la igualdad de oportunidades de acceso a la educación de los ecuatorianos y ecuatorianas con capacidad intelectual suficiente, de reconocidos méritos personales y de escasos recursos económicos para que cursen sus estudios en planteles nacionales o extranjeros, con fecha 26 de abril de 1971, el Gobierno Nacional, mediante Decreto Supremo No. 601, publicado en el Registro Oficial No. 212 de 28 de abril del mismo año, creó el Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas –IECE.

2.2 NACIMIENTO DEL CRÉDITO EDUCATIVO EN AMÉRICA LATINA.

En 1944, el estudiante colombiano Gabriel Betancourt Mejía deseaba estudiar en el exterior. Como no disponía de recursos financieros para cubrir los costos de sus estudios, solicitó un préstamo a la Compañía Colombiana de Tabaco.

Luego de muchas dificultades, el préstamo se aprobó y viajó a los Estados Unidos, donde obtuvo el grado de magíster en Administración Pública. Su tesis de grado se concentró en la iniciativa de crear una institución dedicada a prestar dinero a los estudiantes de comprobado talento académico y escasos recursos financieros. Al regresar a Colombia impulsó dicha tesis y logró que el 3 de Agosto de 1950 naciera el Instituto Colombiano de Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX).

Posteriormente varios países conocieron la idea y la adoptaron. El crédito educativo nace como un mecanismo financiero con efectos económicos y sociales, consiste en un préstamo con el cual el estudiante cubre todo o parte de los costos de estudios superiores. Cuando el estudiante finaliza sus estudios, se convierte en profesional e ingresa en el mercado laboral, paga dicho préstamo. Este dinero se utiliza para otorgar crédito a otro estudiante. Así se genera un mecanismo financiero de carácter rotativo que, bien administrado, permite utilizar, gradualmente, el mismo dinero para apoyar a estudiante tras estudiante, generación tras generación.

Así nacieron el Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE) de Argentina, el Instituto de Crédito Educativo (EDUCRÉDITO) de Honduras, el Instituto para la Formación y Aprovechamiento de Recursos (IFARHU) de Panamá, el Instituto Peruano de Fomento Educativo (IPFE) de Perú, la Fundación APEC de Crédito Educativo (FUNDAPEC) de República Dominicana y el Instituto de Crédito Educativo, de Venezuela.

Años más tarde, en 1969, por iniciativa de Gabriel Betancourt y la participación de las instituciones de crédito educativo, nace la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo (APICE).

Tabla 2: Crecimiento histórico de las Instituciones y programas de crédito educativo en América Latina.

Año de Fundación	Instituciones y programas de crédito educativo	País
1950	ICETEX	Colombia
1962	IPFE	Perú
1963	EDUCREDITO	Nicaragua
1963	INDE	Nicaragua
1964	FUNDAPEC	República Dominicana
1965	BANCO DE MÉXICO	México
1965	IFARHU	Panamá
1965	EDUCREDITO	Venezuela
1968	FONDO NACIONAL DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN	Brasil
1968	EDUCREDITO	Honduras
1969	INCE	Argentina
1969	CIDEP	Bolivia
1969	SACEUDO	Venezuela
1970	FECS	Colombia
1971	CONAFE	México
1971	FUNDAPLUB	Brasil
1971	IECE	Ecuador
1972	INABEC	Perú
1973	EDUCREDITO	El Salvador
1973	FUNDAYACUCHO	Venezuela
1974	CAIXA ECONÓMICA FEDERAL	Brasil
1976	CONAPE	Costa Rica
1977	ICEES	México

Elaboración: Autor

2.3 MARCO LEGAL IECE.

Naturaleza, Domicilio, Jurisdicción y Fines.

El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, es una entidad financiera de derecho público, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, con patrimonio y fondos propios, con domicilio principal en la ciudad de Quito y jurisdicción en todo el territorio nacional.

Son fines del instituto:

- a) Conceder crédito a los estudiantes y profesionales ecuatorianos, privilegiando a los de escasos recursos económicos, para financiar en forma total o parcial, estudios en el país o en el exterior.
- b) Administrar los recursos económicos, mediante crédito educativo y/o becas, que el Estado, las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, voluntariamente o por disposición legal, destinen al financiamiento de la educación de ecuatorianos o ecuatorianas
- c) Coordinar el proceso de preselección para las becas nacionales e internacionales otorgadas a los ecuatorianos por el Estado, gobiernos extranjeros, organismos internacionales, instituciones educativas nacionales o extranjeras; y, a su vez difundir estos procesos a través de su boletín y la página electrónica del IECE, con el fin de transparentarlo.
- d) Formular políticas nacionales en materia de crédito educativo y becas, y coordinar su aplicación con otros organismos que ejercieren actividades similares.
- e) Gestionar recursos económicos antes diferentes organismos gubernamentales, nacionales o internacionales, con el fin de destinarlos a la concesión de crédito educativo y/o becas.
- f) Ejercer la representación oficial ante organismos del país o del exterior, en reuniones o negociaciones sobre crédito educativo o becas.

- g) Financiar, con sus fondos y/o en asocio con otros organismos estatales o privados, cursos de perfeccionamiento, capacitación, postgrado, seminarios con la concurrencia de estudiantes y profesionales nacionales y/o extranjeros, en reciprocidad a las becas y a los cursos de estudio y entrenamiento que se ofrecen al Ecuador.
- h) En coordinación con el CONESUP, organizar el proceso de concesión de becas que los centros de educación superior públicos y privados, deben conceder a los bachilleres declarados como mejores egresados de acuerdo a la Constitución Política de la República.
- i) Administrar la beca estudiantil de entrenamiento.

2.4 ORGANISMOS DE CONTROL.

El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas, IECE, está sujeto al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en lo relativo a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera. La Contraloría General del Estado ejercerá control y vigilancia sobre la utilización de los recursos públicos asignados a la entidad en cumplimiento a la normativa legal vigente.

El IECE contará con una unidad de auditoría interna que prestará asesoría y realizará la evaluación integral de la Institución, ejecutará auditorías y exámenes especiales, en concordancia con la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, y de conformidad con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

2.5 FINANCIAMIENTO.

Son fuentes de financiamiento del IECE, las siguientes:

- a) La contribución del 0,5% de las planillas de pago al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, transferidos al IECE según decreto supremo No 623-A, de 3 de agosto de 1976.
- b) Los recursos destinados a crédito educativo y becas, asignados anualmente en el Presupuesto General del Estado.
- c) Los empréstitos internos o externos contratados por el IECE para el cumplimiento de sus fines.
- d) Los rendimientos y utilidades que se obtengan de las inversiones efectuados por el IECE.
- e) Los recursos provenientes de convenios suscritos con personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, y de cooperación técnica, cultural y económica, internacional, bilateral o multilateral.
- f) Los recursos destinados al financiamiento de estudios de capacitación técnica, previstos en el literal j del artículo 31 de la Ley de Hidrocarburos y los que se establecieren en otras leyes.
- g) Las herencias, legados y donaciones realizados por personas naturales, nacionales o extranjeras, a favor del IECE.
- h) Las donaciones o contribuciones de personas jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, hechas a favor de IECE.

2.6 RIESGO DE CRÉDITO EN CARTERA DE CONSUMO DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA.

Zuluaga, U. (2003) manifiesta que las instituciones financieras están sujetas a una variedad de riesgos. El más significativo de estos es el Riesgo de Crédito, y este es mayor cuando la cartera de crédito de una institución está concentrada en Créditos de Consumo (p. 91). Actualmente, los créditos otorgados por el IECE, son catalogados con créditos de consumo, por ende, el riesgo de mayor presencia, es el riesgo de crédito.

La actividad crediticia constituye la principal fuente de ingresos para una institución financiera, pero también puede ser la causa de la quiebra. La función del crédito es canalizar de manera eficiente los recursos hacia empresas y personas para impulsar el desarrollo económico y la creación de valor. El riesgo de los préstamos irrecuperables es el condicionante de la rentabilidad y de la valuación de lo que deberá ser el activo más importante de un intermediario financiero.

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

Tener portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El problema radica cuando este porcentaje supera los límites esperados. Aunque considerado muchas como la etapa final del ciclo de crédito, en la realidad la cobranza juega un papel mucho más integral en este proceso.

2.7 EL ROL DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS.

De acuerdo a Ettinger, R. (1992) la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de *volver a prestar*; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes (p.63). Al tener los créditos otorgados por el IECE, finalidad social, resuelta de vital importancia el contar con recursos que permitan seguir financiando a más estudiantes ecuatorianos.

La cobranza, según Seder, J. (1983) es parte integral del ciclo de crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso (p.102). Por lo tanto, desde el momento en que los clientes solicitan un crédito se debe indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear en los prestamistas una cultura de pago, que genere una baja cartera vencida.

Para Zuluaga, U. (2003), la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es muy interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados (p. 189). Por lo tanto el proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, con la finalidad de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas en un crédito.

De acuerdo a Ettiger, R. (1992), el cliente debe percibir la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, personal departamento de cobranzas y gestores de campo (p. 134).

Por lo que el cliente debe sentir que lo se lo está marcando constantemente. Es fundamental realizar acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, familiares o amigos que ofrecieron referencias.

De acuerdo a Batle, E. (2008), una gestión de cobranzas mal definida o que no es bien entendida puede llevar a la toma de estrategias equivocadas y costosas (p 167). A continuación se describen errores en este sentido:

Orientación a la refinanciación, renovación, o el otorgar un crédito para cancelar uno previo en atraso sin el debido análisis y seguimiento de la situación actual del cliente: Estas son prácticas erradas que conllevan a maquillar la cartera y empeorar la situación en el corto plazo. Existen algunas excepciones como desastres naturales o calamidades (incendios, inundaciones, etc.) donde un número significativo de clientes pueden verse afectados.

Orientación a la colección de bienes o artefactos del negocio o el hogar como medio de repago de la deuda: Esta práctica puede desorientar al gestor que se convierte en una especie de intermediario o vendedor de artefactos. Muchas veces el cliente prefiere entregar sus bienes sin hacer esfuerzo para cancelar el crédito, debilitando de esta manera, la imagen y posición de la institución en el mercado.

Orientación a la subjetividad: Considerar ciertos clientes como pérdida total, o confiar en exceso en la buena voluntad de los clientes, pueden distraer la gestión resultando en pérdidas de tiempo y dinero de la institución.

2.7.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE COBRANZA.

Manifiesta, Rooser, C. (2006), que cualquiera sea el proceso empleado, debe ser:

Ágil, porque: Produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el

incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago

Normativo, porque: Una cobranza sin normas claras y precisas produce el caos en el manejo de la cartera.

Planeado, porque: El proceso de cobranzas debe responder a un sistema (conjunto ordenado de normas) y a un plan (conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas). La improvisación es causa del fracaso (p. 67)

Al ser el proceso de cobranza ágil, planeado y con uso de normas, existe mayor probabilidad que se logre el pago de créditos vencidos.

2.7.2 HERRAMIENTAS DE COBRANZA.

Según Brachfield, P. (2008), la herramienta más efectiva suele ser la mezcla de todas las herramientas de cobranza (p. 123). Las diferentes herramientas deben utilizarse bajo diferentes circunstancias.

Principales herramientas de cobranza.

- **Llamadas telefónicas:** Es quizás la acción más efectiva de cobranza, ya que genera retroalimentación y permite el diálogo. Constituye la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar la gestión con otras herramientas de cobranza.
- **Mensaje a través de los celulares:** Con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y sobre todo en el auge de los celulares, esta herramienta está siendo muy utilizada con buenos resultados.
- **Cobros por correo electrónico:** El envío de mensajes a las direcciones electrónicas de los deudores, también es un medio directo y efectivo de cobranza.

- **Visitas personales:** Es un método costoso, sin embargo se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: Cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono
- **Cartas:** Las cartas de cobranza tienen como propósito principal conseguir el pago de los atrasos. Su lenguaje debe ser claro y sencillo. Tiene que realizar la difícil tarea de persuadir al cliente para que pague y al mismo tiempo que se conserve su buena voluntad.

2.8 CARACTERÍSTICAS DEL CRÉDITO EDUCATIVO.

El crédito educativo, según Zaldívar, M. (1994), es un mecanismo financiero de carácter social. Consiste en un préstamo con el cual el estudiante cubre todo o parte de los costos que implican sus estudios. Cuando el estudiante se hace profesional paga el préstamo y dicho pago se utiliza para otorgar crédito a otro estudiante. Así se posibilita el uso rotatorio e indefinido del dinero en la educación superior (p. 123). Por lo tanto, la recuperación de los créditos es parte vital, para para la permanencia de la institución y que se logre el objetivo de seguir otorgando créditos a estudiantes.

De acuerdo a Estévez-Bretón, M (2005), uno de los principales retos que enfrentan las instituciones de crédito educativo es mantener el equilibrio financiero y social en su operación. Con frecuencia es fácil olvidar que el crédito educativo es un instrumento financiero que debe ser sostenible, y que, simultáneamente, tiene una finalidad social (p. 24). Por este motivo el crédito educativo no puede ser tratado como cualquier tipo de crédito, sus políticas deben asegurar la estabilidad financiera de la institución, como asegurar se cumpla el objetivo social.

Si el crédito educativo se otorga con criterio meramente financiero, las condiciones que se colocan al deudor son excesivas y difíciles de cumplir, porque el estudiante no es cualquier

deudor. No puede ser tratado como el cliente de una entidad bancaria. Si el crédito educativo se facilita con criterios demasiado sociales, es decir, blando, con tasas excesivamente subsidiadas, es muy probable que la institución prestataria se descapitalice y corra el riesgo de desaparecer.

El crédito educativo, por tanto, enfrenta críticas como las siguientes: Recuperar los préstamos toma tiempo, sobre todo cuando son de largo plazo, prestar dinero es menos rentable políticamente que dar becas y muchos analistas señalan que no es fácil definir las condiciones de los préstamos, en especial porque el contexto macroeconómico cambia.

Zaldívar, M. (1994), experto en crédito educativo, también sintetizó las principales amenazas que enfrentan las instituciones de crédito educativo:

- Financieras: Fuentes débiles, tasas ruinosas, cobranza ineficaz, devaluación acelerada, garantías inaccesibles, restricciones presupuestarias.
- Administrativas: Recursos humanos sin capacitación, baja promoción y divulgación.
- Técnicas: Plataforma informática insuficiente.
- Del entorno: Desempleo, altos costos universitarios, baja calidad académica (p. 36).

Ante todo, el crédito educativo está basado en la confianza: Confianza en que el estudiante intentará pagar su deuda cuando sea profesional, Confianza en que podrá pagar su deuda: conseguirá empleo, Confianza en que no sucederá nada que le impida pagar y Confianza en el carácter e integridad del estudiante.

Como factor clave en el manejo de crédito educativo se destaca la cobranza. En el caso de instituciones de crédito educativo adquiere una importancia extraordinaria la función de

cobro, pues, una apreciable cantidad del flujo de efectivo, tiene su origen en la recuperación de los préstamos.

En la actualidad, la función de cobranza se presenta en distintos aspectos, uno de los más importantes es como proceso administrativo básico dentro del marco de la administración moderna. Es individualmente un proceso administrativo con sus características, técnicas y procedimientos propios.

A fin de minimizar las cuentas de difícil recuperación, toda entidad debe implementar una serie de políticas y procedimientos tendientes a fortalecer y regular las relaciones con sus clientes. Así pues, el primer paso para lograr cobros oportunos consiste en tener una política de cobranza debidamente planeada.

De acuerdo a Battle, E. (2008), estas políticas están contenidas en un manual que generalmente se denomina manual de cobros. En este se diseñan desde los procedimientos de cobros, hasta los formularios, cartas y documentos a utilizar en la gestión de cobranzas (p. 98). Por lo tanto, todo proceso de gestión de cobranza debe estar documentado.

El éxito en las cobranzas, para Brachfield, P. (2004) se logra partiendo de la existencia de un buen sistema de detección de los atrasos que se producen en una cartera de créditos. Esto se puede lograr mediante el análisis de saldos por antigüedad, que consiste en agrupar el total de los créditos en grados de antigüedad, por ejemplo: de 0 a 30 días, de 31 a 60 días, de 61 a 90 días, más de 90 días (p. 59). Al contar la institución bancaria, con este tipo de información tendrá segmentado su cartera de créditos vencida y por ende, podrá direccionar correctamente el tipo de gestión de cobranza a realizar con cada cliente moroso.

2.8.1 Factores internos y externos de la morosidad en los créditos educativos.

De acuerdo a Estévez-Bretón, M (2005), se presentan los siguientes factores en los créditos educativos en mora:

Factores internos: Son fallas de orden administrativo originadas en la institución. Entre las principales se cuentan las siguientes:

- El monto del crédito concedido es superior a la capacidad de pago. Los préstamos educativos esto suele suceder porque no se hizo una correcta estimación del salario FUTURO del beneficiario.
- Retardo en comenzar la gestión de cobro. Cuanto más crezca la edad de la mora de la deuda tanto más se dificulta su puesta al día.
- Personal deficiente en número y/o en preparación para administrar el crédito y la cartera. Como antes se dijo, posiblemente es la causa más frecuente de las deficiencias en el cobro y, por consiguiente, de que los deudores no paguen oportunamente.
- Deficiencias en el control de los pagos efectuados, que suelen originarse en la desorganización de Crédito, carencia de tecnología, etc. Nada tan negativo para la imagen de la entidad como cobrar a quien ya ha efectuado el pago.

Factores externos: Son las principales causas que por parte del acreedor suelen originar el incumplimiento en los pagos. Pueden enumerarse las siguientes:

- Mala interpretación de las condiciones en que fue otorgado el crédito. Algunas veces los funcionarios de la institución crediticia por ignorancia, por recargo de trabajo u otras causas informan erróneamente sobre las condiciones en cuanto plazo, monto, tasas de interés, etc. en que fue concedido el crédito. Otras veces son los mismos beneficiados con el crédito, quienes de buena fe malinterpretan las condiciones en que se les concedió el crédito.
- Mala administración de la propia economía, que generalmente se debe a la falta de planeación para invertir correctamente los ingresos.

- Posición financiera deficiente. Suele ser uno de los motivos más frecuentes para el incumplimiento en el pago de las deudas.
- Utilización del dinero para otros fines. Algunos deudores- ya profesionales - distraen sus recursos económicos en objetivos distintos a satisfacer sus necesidades primordiales y a cumplir con sus obligaciones económicas.
- Insolvencia. Son muy raros los casos en que la insolvencia sucede intempestivamente. Los incumplimientos se deben generalmente por falta de seguimiento de las cuentas y/o porque se es demasiado complaciente con el deudor moroso (p. 104).

2.8.2 Cartera de cobro en una institución financiera de crédito educativo.

La cartera de cobro es una de las facetas más visibles de las instituciones de crédito educativo, pues mide varias acciones: eficiencia institucional, madurez de la organización, fortaleza financiera y expectativas de desarrollo. Es difícil que otra actividad sea tan decisiva para el crédito educativo como la cobranza. Para Zaldívar, M. (1994), los siguientes son indicadores de la buena salud de la cartera de cobro:

- Los recursos recuperados (capital e intereses) deben representar, al menos, el 50% de los ingresos totales de la institución.
- La cartera morosa no debe alcanzar porcentajes superiores al 10% de la totalidad de las operaciones de cobro.
- La cartera de difícil cobro, más de 90 días de mora, no debe superar el 1.5% de la cartera total en proceso de cobranza (p. 23).

2.9 EVOLUCIÓN DE LA COBRANZA DE CRÉDITO EDUCATIVO.

La historia del crédito educativo alcanza más de seis décadas. En ese período se han experimentado cambios importantes en muchos aspectos de esta herramienta financiera; uno de ellos es la cobranza. Se puede decir que la cobranza ha atravesado por cuatro facetas que se definen así:

1. **Cobranza incipiente (años 50 y 60):** La primera etapa se inicia con la fundación del ICETEX de Colombia (1950) y finaliza con la creación de APICE (1969). Son los años en que se establecen las bases de la cobranza como una labor subalterna de la concesión del crédito. En aquella época la fundamental era colocar préstamos, mientras que la cobranza aún no tenía la relevancia que tuvo después.
2. **Cobranza en desarrollo (años 70 y 80):** La segunda etapa está marcada por la importancia que le dio APICE a la gestión de cobro. Varios congresos, seminarios, cursos y conferencias versaron sobre el tema de la cobranza. De ahí en adelante, las instituciones de crédito educativo y gerentes tomaron cuenta de la relevancia de esta actividad.
3. **Cobranza estratégica (años 90 y parte de la primera década del siglo XXI):** La etapa anterior creó las condiciones para que la cobranza adquiriera el protagonismo que tiene hoy, al punto de consolidarse como la primera fuente de recursos de varias organizaciones especializadas en crédito educativo. Simultáneamente fue creándose una cultura de cobranza, la cual se traduce en un compromiso institucional de perfeccionar los mecanismos de cobro y recuperar hasta el último centavo prestado.

4. **Cobranza electrónica (primera década del siglo XXI):** A partir de la primera década del siglo XXI, se comienza a perfilar una nueva faceta de la cobranza del crédito educativo: la cobranza electrónica.

2.9.1 Cobranza Incipiente.

Las primeras instituciones de crédito educativo efectuaban sus cobros en forma manual. Los clientes llegaban a la ventanilla donde un cajero cobraba y confeccionaba un recibo de pago. Esta labor primero fue totalmente manual y luego se apoyó en máquinas de escribir eléctricas y calculadoras.

Los listados de pagos se llegaron a llamar “Sábanas”, dada la dimensión del reporte. Los cajeros trataban personalmente a cada deudor, creándose una relación de empatía entre el cliente y la organización. La contabilidad de aquellos años era manual, intensa en el uso de mano de obra: contadores, auxiliares y jefatura.

Las características más visibles de la etapa manual de la cobranza del crédito educativo son las siguientes: Pocos clientes en la fase de cobro, relación directa entre el deudor y la institución, uso intenso de la mano de obra, reportes demorados hacia la gerencia, registros contables engorrosos, bajos ingresos por concepto de cobro, la cobranza tenía una condición subalterna de la colocación crediticia, cada deudor era identificable, la cobranza acusaba diversos grados de mora, no existían oportunidades de capacitación en esta materia y muchas veces el personal a cargo de la cobranza se había formado en áreas sociales, lejos de las que corresponden a las de especialización financiera y administrativa.

2.9.2 Cobranza en Desarrollo.

En 1969 se crea la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo, APICE, quien organizó en los años siguientes seminarios, congresos, cursos y foros con la temática de la cobranza del crédito educativo. A partir de este tipo de eventos se empezó a tomar conciencia de la importancia de esta función en varios aspectos:

- La cobranza como instrumento para asegurar la continuidad de los programas de crédito educativo. Relevancia de esta función en los ingresos institucionales.
- La cobranza como factor de eficiencia de las ICE: desempeño de los funcionarios a cargo de esta tarea y la rendición de cuentas.
- La cobranza como carta de presentación ante la opinión pública y ante los organismos multilaterales de financiamiento.

Estas actividades organizadas por APICE, fueron el punto de partida para crear una conciencia internacional sobre la importancia de la cobranza en el contexto del crédito educativo. Esto fue un llamado a la reflexión para directores y gerentes acerca de un tema decisivo para la sobrevivencia de sus instituciones.

Los principales problemas que agobiaban a la gestión de cobro de la ICE de los años 70 y 80, eran: El personal a cargo de la actividad de cobro no tenía la capacitación adecuada, los métodos de cobro eran rudimentarios, sin auxilio tecnológico, no existía una cultura de cobro, comprendida como un compromiso institucional de recuperar los fondos prestados, el entusiasmo de prestar dinero opacó la función de cobro; se descuidó la etapa siguiente que también es crucial, el concepto de auto-sostenibilidad no existía y era la época de marcado apoyo gubernamental y empréstitos internacionales blandos.

2.9.3 COBRANZA ESTRATÉGICA.

En materia de crédito educativo las tareas estratégicas se concentraron en la concesión de crédito, la captación de recursos y la cobranza, principalmente. Lo nuevo era que la gestión de cobro se ubicaba en un sitio que no tuvo antes, junto a las acciones más relevantes de la organización.

Al calificar a la cobranza como elemento vital de las ICE, se partió para un enfoque diferente de la actividad de estas instituciones: prestar es la función sustantiva de la empresa, pero sostenida por la actividad de cobro. Esto fue unificado en un mensaje que decía: La cobranza como primera fuente de recursos de las ICE.

Con la evolución hacia un modelo donde la cobranza se tornara la primera fuente de recursos, se pasaron a observar algunas reglas que antes no tenían una atención especial:

- Mayor espacio publicitario para la cobranza. Se diseñaron y se ejecutaron campañas de cobro, haciendo conciencia en los deudores y en el público sobre la importancia de pagar puntualmente para beneficiar a las próximas generaciones estudiantiles. Esta publicidad dejó de verse como un despilfarro, para calificarse como un mensaje destinado a sostener el ritmo rotatorio del programa.
- Cobranza con más recursos. Uno de los aspectos más visibles del cambio fue el favorecimiento material para la gestión de cobranza. Esto se tradujo en mayor espacio físico para las secciones de cobro, más recurso humano, más equipo y herramientas para cumplir con sus objetivos.
- Profesionalización de la cobranza. Durante las etapas anteriores, el recurso humano que manejó las carteras de cobro era compuesto básicamente por técnicos y asistentes; con el nuevo enfoque se contrató a profesionales en administración, economía y finanzas para que dirigieran las acciones de cobro y ejecutaran las tareas diarias.
- Tecnología al servicio de la cobranza. Las nuevas tecnologías de fin y principio del siglo XX se pusieron al servicio de la cobranza. Las organizaciones financieras

apostaron a las herramientas tecnológicas para recuperar el dinero entregado a sus deudores; especialmente la banca invirtió grandes cantidades de dinero en equipo tecnológico, lo cual favoreció a todo el sector.

- Alianzas para cobrar mejor. Las ICE observaron que la banca había depurado sus sistemas de cobro y entonces fue el momento para pactar alianzas con el propósito de fortalecer la recuperación de fondos del crédito educativo. Otras ICE contrataron a empresas especializadas en gestión de cobro para aprovechar las economías de escala. El resultado fue una desconcentración de labores de cobro, con elevada especialización tecnológica, parejas a una mejoría sensible en los indicadores de cobro de las ICE.
- Formación de una Cultura de Cobro. Todos los factores anteriores contribuyeron a formar una cultura de cobro donde antes no la había. La Cultura de Cobro es un valor institucional comprometido en cobrar eficiente y eficazmente. Lo primero tiene que ver con el funcionamiento interno de la gestión de cobro y los segundo, cómo revierte la ICE a la sociedad los recursos recuperados.
- Ingresos institucionales provenientes de la cobranza. Estadísticamente se pasó a controlar la participación porcentual de la cobranza dentro de los ingresos totales de la ICE. Se propuso una meta general de que la cobranza representara, al menos, el 50 % de los ingresos totales de la ICE.

2.9.4 Cobranza Electrónica.

Los auxilios electrónicos llegaron progresivamente a las empresas desde las dos últimas décadas del siglo pasado; sin embargo, la instalación plena de la informática en los sistemas organizacionales es un fenómeno más reciente. Se dice que un proceso está totalmente amparado a la electrónica cuando cada uno de sus pasos se realiza por vía informática

En el ámbito del crédito educativo las primeras tareas que se sometieron al dominio absoluto de la electrónica fueron la concesión crediticia y la cobranza. Estas dos tareas

esenciales fueron la punta de lanza del proceso de mecanización del crédito educativo. Posteriormente, las áreas de contabilidad, proveeduría, fiscalización, presupuesto y el resto del engranaje institucional completaron la red de procesamiento electrónico de datos.

Las características más importantes de la cobranza electrónica son las siguientes:

- Expediente electrónico del deudor. Toda la información de la deuda y de la persona responsable de esa obligación, está en archivos electrónicos; de tal forma que cada movimiento relativo a la operación se realiza mediante mecanismos electrónicos.
- Comunicaciones por la red. Las conexiones más importantes se realizan a través de medios electrónicos, sean estos correos, recordatorios de pago, citas y otros.
- Estado de cuenta por pantalla. El deudor puede consultar su estado de cuenta en la pantalla del computador.
- Pagos electrónicos. El deudor tiene la opción de pagar por vía electrónica e imprimir su recibo en la impresora personal.
- Alianzas bancarias. Alguna proporción o la totalidad de la cobranza se realiza mediante el apoyo de entidades bancarias, quienes acreditan automáticamente los pagos a la ICE
- Reportes electrónicos. Los reportes de la cobranza se emiten en formato electrónico, no en papel como se estilaba en el pasado.
- Recurso humano encargado de la cobranza. Los funcionarios encargados de la cobranza poseen un entrenamiento intensivo en materia de procesamiento electrónico de datos.
- Hardware. El equipo especializado que da soporte a la red tiene capacidad para manejar amplios volúmenes de información y la rapidez de su sistema operativo permite la obtención de datos veraces y oportunos.
- Mecanismos de apoyo. El módulo de cobro es suficientemente amigable como para incorporar mecanismos de apoyo destinados a fortalecer la cobranza. Estos son recordatorios de pago, citas e información general.

2.9.5 Nueva era de la cobranza: Cobranza de Excelencia.

De aquí en adelante se parte para un concepto de *COBRANZA DE EXCELENCIA*, entendida como función institucional del más alto nivel y en constante mejoramiento. Los parámetros de una Cobranza de Excelencia deben ser objetivos y claros, de modo que su evaluación no esté sujeta a interpretaciones diversas.

Los siguientes son los parámetros de una Cobranza de Excelencia: Morosidad inferior al 1 % de la cartera total, atrasos no mayores a los 30 días, cero operaciones incobrables y al menos un auxiliar externo de cobro: empresa localizadora de deudores y garantes extraviados o empresa de apoyo en la gestión directa de cobro.

También la existencia de póliza de vida que cubra al deudor, procesos totalmente digitalizados con sus respectivos reportes gerenciales, plan de contingencia específico para la cobranza y cobro de intereses durante el período de estudios. Cada vez son más las instituciones que cobran intereses durante el período de estudios. Tal práctica tiende a extenderse a las entidades que aún no la practican. Esta es una cultura de cobro que va ganando terreno en materia de crédito educativo y que puede aplicarse selectivamente a segmentos de deudores que pueden realizar ese pago.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA.

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

La investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, ya que buscó describir el comportamiento del índice de morosidad de una institución financiera. En cuanto al diseño de la investigación fue:

- Documental: Se realizaron análisis de materiales impresos. Así como la revisión de páginas web de diversas instituciones
- De campo: Se recolectaron datos directamente en el lugar de los hechos, a través de encuestas y entrevista.
- Correlacional: Se investigó si existe relación de dependencia en el número de cuotas vencidas de un crédito educativo y otras variables.

3.2 UNIDADES DE OBSERVACIÓN.

- Beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil con cuotas vencidas (1, 2 o 3 meses). Se utilizó el muestreo probabilístico.
- Funcionarios del departamento de cartera del IECE-Guayaquil.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población fue definida por el total de beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil, con 1, 2 o 3 cuotas vencidas. Esta información fue otorgada por funcionarios de la institución y se basó en el reporte denominado *Días de Vencimiento*. Se utilizó una técnica de muestreo probabilístico para obtener una muestra aleatoria simple.

El tamaño de la muestra se determinó usando la fórmula de cálculo para poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 236$$

N=1800 z=1,645 p=0,5 q=0,5 e=0,05

3.4 HIPÓTESIS.

- La deserción estudiantil y falta de oportunidades laborales son los factores con mayor impacto en el índice de morosidad de la cartera de créditos del IECE-Guayaquil.

Operatividad de las variables.

VARIABLES:

Variable Dependiente: Índice de Morosidad, Número de cuotas vencidas

Tabla 3: Operacionalización variable dependiente

INDICADOR	CONCEPTO	OPERACIONALIZACIÓN
Cartera vencida	Sumatoria de capital en mora de los créditos.	Información obtenida del reporte clasificación de activos de riesgo de cartera, del sistema SIGEN.
Cartera que no devenga intereses	Una vez que una cuota ha sido declarada vencida, el saldo de capital restante del crédito se denomina cartera que no devenga interés.	Información obtenida del reporte clasificación de activos de riesgo de cartera, del sistema SIGEN.
Cartera total	Es la sumatoria de la cartera de créditos al día, cartera que no devenga intereses y la cartera vencida.	Información obtenida del reporte clasificación de activos de riesgo de cartera, del sistema SIGEN.

Elaboración: Autor

Variable Independiente:

Tabla 4: Operacionalización variable independiente.

Variable	Tipo	Escala de Medición
Saldo de capital	Cuantitativa	Continua
Información recibida sobre pago del crédito durante firma del contrato	Cualitativa	Ordinal
Información recibida sobre pago del crédito en etapa de estudios	Cualitativa	Nominal
Comunicación inicio de etapa de recuperación	Cualitativa	Nominal
Problema pago de los intereses de desembolso y gracia	Cualitativa	Ordinal
Opciones pago de interés desembolso y gracia	Cualitativa	Nominal
Forma de notificación	Cualitativa	Nominal
Percepción agilidad gestión de cobranzas	Cualitativa	Ordinal
Causa atraso en pago de crédito	Cualitativa	Nominal
Conocimiento saldo por pagar del crédito	Cualitativa	Nominal

Conocimiento número de cuotas pendientes de pago	Cualitativa	Nominal
Conocimiento fecha de vencimiento mensual de la cuota	Cualitativa	Nominal

Elaboración: Autor

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la recolección de datos, se realizó una entrevista a la jefa del departamento de cartera del IECE-Guayaquil. Esta entrevista consistió de 12 preguntas de tipo abierto, que permitieron conocer cómo se realiza la gestión de cobranzas en la institución e identificar las posibles causas que generan morosidad en los créditos educativos. **VER ANEXO 1: Guía de entrevista a jefa del departamento de cartera.**

Para conocer las razones por las cuales se generan morosidad en los créditos educativos y la percepción del cliente respecto a la gestión de cobranzas de la institución, se realizaron 236 encuestas a clientes con 1, 2 o 3 cuotas vencidas.

La primera parte de la encuesta, denominada *Identificación del Cliente*, consistió en registrar el número de cuotas vencidas del crédito y el saldo de capital vigente a la fecha. Esta información fue brindada por funcionarios del departamento de cartera. La segunda parte de la encuesta consistió en nueve preguntas de tipo cerrado.

3.6 PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.

En cuanto a la investigación documental, se revisó bibliografía perteneciente a la Asociación Panamericana de Instituciones de Crédito Educativo (APICE), así mismo, se consultó los reglamentos de crédito de dos de las principales instituciones de crédito educativo de América Latina, estas son, Comisión de Préstamos para la Educación

(CONAPE) e Instituto Colombiano de Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), y se consultó sus portales web, para conocer el nivel de procesos que se ejecutan electrónicamente

La entrevista a la jefa de cartera del IECE-Guayaquil, Econ. Pilar Jarama, se realizó en la oficina de la institución, el 4 de junio del 2012. **VER ANEXO 2: Transcripción de la entrevista a jefa de cartera.**

En el caso de las encuestas, una vez identificadas las unidades de observación, se realizaron telefónicamente desde el 11 al 29 de junio del 2012. La información para localizar a los clientes fue brindada por la jefa cartera.

También, con la finalidad de identificar la tendencia del índice de morosidad del IECE-Guayaquil y predecir el comportamiento en 2 períodos futuros, se realizó un análisis de series de tiempo, de la cartera vencida, cartera que no devenga intereses y del propio indicador, con los datos presentados desde enero del 2010 a abril del 2012.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1 BUENAS PRÁCTICAS EN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS EN PAÍSES LATINOS – COSTA RICA.

El modelo de crédito educativo costarricense comienza por la época de los sesentas, como un programa de crédito dentro de un banco, posteriormente el Gobierno crea CONAPE como una Institución Nacional de crédito educativo, la cual obtiene un préstamo de siete millones de dólares del BID en el año 1977 para iniciar sus operaciones. Hoy en día tiene 65 funcionarios y es la organización nacional que otorga crédito educativo.

El direccionamiento de la institución lo determina una Junta Directiva, en la cual participan miembros de distintos sectores del país. La Institución tiene financiación para programas dentro y fuera del país, incluso para cursos de idiomas, cursos cortos y computadores. En la actualidad la cobranza es la principal fuente de recursos, aunque se mantiene el aporte bancario.

CONAPE mantiene una estrecha relación con las Instituciones de Educación Superior. El personal de las instituciones de educación superior es capacitado por CONAPE para

realizar algunas funciones durante el flujo del crédito. Cuenta con un software que facilita contar con un Sistema Integrado de Crédito que mide algunas variables para el otorgamiento.

Tiene un fondo de garantía que ayuda con el respaldo de los créditos para aquellos jóvenes que no tienen condiciones de acceso al crédito. Se ha generado una cultura de cobro, haciendo la gestión de cartera con la rigurosidad necesaria, su tasa de morosidad es muy baja con un 1.5% por la vía judicial, aunque a partir de segundo trimestre del 2008 se comenzó a deteriorar. A raíz de la crisis económica mundial, el gobierno expidió normas de beneficio crediticio, para que las familias puedan sobrellevar la crisis que también ha afectado a Costa Rica.

Tradicionalmente CONAPE tiene una cobranza magnífica, a tal punto de que recibiendo un aporte del 5% de las ganancias de los bancos, la cobranza es mayor y eso es el producto de todas las decisiones que se tomaron para que la cobranza de la organización fuera la primera fuente de recursos, eso se definió a principios de los ochenta, se dijo como paradigma de la organización que, *“la principal fuente de recursos de CONAPE tiene que ser la cobranza”*, aunque tenga un recurso seguro con los aportes de los bancos.

La institución mentalizó esa idea y fue una constante con la mecanización de la cobranza y luego con convenios con la banca, de tal manera que en este momento una tercera parte de la cobranza de CONAPE la hacen los bancos, no la hace CONAPE, y se hace por sistemas electrónicos, la transferencia es electrónica y dos terceras partes lo hacen en CONAPE, pero eso va en vía de extinción porque los convenios que se están firmando con los bancos son cada vez más amplios, con el objetivo de llegar en los próximos 5 años por lo menos a un 75 % de la cobranza vía bancaria, y el 25% institucional en la ventanilla institucional.

Con la crisis del 2008 el gobierno costarricense decretó el “**Plan Escudo**”, donde todas las organizaciones del sector público tenían que hacer un aporte en alguna medida para enfrentar la crisis y para favorecer a la población. A CONAPE se le pidieron tres cosas muy concretas: le pidieron mantener la tasa de interés del 7% durante todo el año 2009 hasta el momento esa tasa no varía, es una situación muy seria de mantener el capital concediendo préstamos al 7% cuando la inflación es del 11%, hay una pérdida ilógica.

Sin embargo, la institución sobrevive porque tiene un aporte bancario importante, eso es lo que le permite hacer esas concesiones porque igual que todas las organizaciones de crédito educativo, CONAPE cobra cuando el estudiante concluye sus estudios. Se le presta, al estudiante mientras esté rindiendo y termine su carrera, una vez que se gradúa el estudiante empieza a pagar, entonces también el soporte de esa descapitalización tiene que hacerlo la institución con una tasa de interés muy baja. Ese es el primer factor que aportó CONAPE en el “Plan Escudo”.

El segundo factor que aportó es que los estudiantes que se graduaron en el 2008 tuvieron la posibilidad de pedir un periodo de gracia hasta el 31 de diciembre de 2009, es decir, los estudiantes podían pedir que se les empiece a cobrar la deuda el 1 de enero de 2010, es un sacrificio duro porque eso es dejar de percibir dineros, descapitalizarse y mermar los ingresos de la organización.

Y el tercer factor que CONAPE aportó al “Plan Escudo” del gobierno es que si un deudor de CONAPE, un profesional estaba pagando y quedaba desempleado por motivo de la crisis tenía un periodo de gracia hasta el 31 de diciembre de 2009 sin recargos, corre la tasa de interés desde luego, pero no tenía ningún recargo ni tiene pagos por morosidad, ni tiene la gestión que se hace de los deudores y de los fiadores, sino que se le congelaba la deuda hasta el 01 de enero de 2010.

Sin embargo, además de la capitalización que tiene la organización, el otro factor fuerte es la cobranza, o sea que tiene mecanismos de cobranza muy efectivos y los que pueden pagar sí tienen que pagar, esa es la consigna, la medida administrativa que se tomó, se ha hecho una campaña de concientización mediante la prensa, del pago oportuno y se dedicó parte del personal a atacar los deudores que tienen periodos de atraso superiores a un mes, entre 30 y 90 días fundamentalmente, hacer una campaña agresiva de cobro a los que sí pueden pagar.

La institución está copiando un modelo del ICETEX que es llevar la gestión del crédito por la vía tecnológica, es decir, el portal electrónico de CONAPE evolucionó para tratar de que sea interactivo y que de aquí a un año aproximadamente todos los préstamos se puedan hacer por esa vía, que el estudiante pueda tramitar su préstamo por Internet. En este momento pueden ir a la página, bajar la solicitud y llenarla, pero tiene que llevarla a la institución o la pueden enviar también por Internet, sin embargo todo lo que es el trámite con el fiador lo tiene que hacer directamente en la institución.

Esos factores: cultura de la cobranza, alianzas con los bancos, mecanismos electrónicos, esos son los factores básicos de la estrategia de la cobranza, ahora como hay mayor flexibilidad presupuestaria se está dedicando una parte de la publicidad a la población para que paguen.

Imagen 1: Portal web CONAPE

The image is a screenshot of the CONAPE website. At the top left is the CONAPE logo with the tagline "Con tu proyecto de estudios". A navigation bar contains links for "INICIO", "CONAPE", "CONTÁCTENOS", and "CONTRALORIA DE SERVICIOS". The date "junio 26, 20" is visible in the top right. A search bar with the text "Buscar" is located below the date. The main content area is titled "Pagando el préstamo" and features a sub-header "Información relacionada con el pago de su préstamo, sobre el inicio de pago, formas en que puede cancelarlo, arreglos de pago, requisitos de los trámites y consulta del estado de su cuenta." Below this is a list of links: "Consulta en línea de créditos", "Como iniciar los pagos", and "Trámites y Requisitos". The left sidebar contains a menu with items: "INFORMACIÓN Y REQUISITOS DE PRÉSTAMO", "SOLICITUD DE PRÉSTAMO", "APROBACIÓN Y FORMALIZACIÓN", "DISFRUTANDO EL PRÉSTAMO", and "PAGANDO EL PRÉSTAMO". Below the menu is a banner for "Sobre nuestros servicios" with an image of three people. The right sidebar has a section "MIS SERVICIOS WEB" with a banner for "Cursos de idiomas" featuring the CONAPE logo and a rolled-up diploma.

Fuente: [http:// www.conape.go.cr/](http://www.conape.go.cr/)

En portal web del CONAPE se encuentra información referente al préstamo, como: monto adeudado, plan de pagos, saldo actual de su deuda, cuotas mensuales pagadas, tasa de interés, próxima fecha de pago, número de cuotas atrasadas y su correspondiente monto, entre otros.

En la parte de inicio del portal, se encuentra el enlace REGISTRARSE, donde al ingresar se halla un formulario para digitar información personal del cliente, su nombre de usuario y contraseña de acceso, necesarios para visualizar la información privada del préstamo.

Una vez registrado el cliente debe presentarse por única vez a las oficinas de CONAPE, a la Sección de Cobro, para que firme la autorización para efectuar consultas de su operación crediticia.

4.2 BUENAS PRÁCTICAS EN RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EDUCATIVOS EN PAÍSES LATINOS – COLOMBIA.

El ICETEX es el primer instituto en el mundo dedicado a la financiación de la educación superior, nació el 3 de agosto de 1950 e Inicio labores el 22 de octubre de 1952, siendo su gestor Gabriel Betancur Mejía

El ICETEX es una entidad estatal colombiana que promueve la educación superior a través del otorgamiento de créditos educativos y su recaudo, con recursos propios o de terceros, a la población con menores posibilidades económicas y buen desempeño académico. Igualmente, facilita el acceso a las oportunidades educativas que brinda la comunidad internacional para elevar la calidad de vida de los colombianos y así contribuir al desarrollo económico y social del país.

Su visión es: Seremos reconocidos como el gran motor financiador de la educación superior en Colombia, maximizando el número de créditos activos e incrementando las oportunidades de cooperación nacional e internacional, para la inclusión social; soportados en una operación financiera sostenible, un modelo de gestión efectivo, tecnología de punta y personal altamente calificado; orientados a alcanzar altos niveles de satisfacción en nuestros clientes.

El ICETEX es una entidad modelo para el mundo y anualmente misiones extranjeras llegan a Colombia para hacer sus pasantías y así conocer y adaptar el sistema en sus países de origen El ICETEX con la finalidad de mejorar el recaudo de cartera y, en especial, evitar la morosidad temprana del portafolio de cartera de cartera que gestiona y administra, desde abril del 2012, ofrece planes alternativos de amortización de su crédito, los cuales se mencionan a continuación:

- Sistema de Amortización cuota escalonada: Es un sistema de amortización que se adapta a la capacidad de pago del deudor, de acuerdo con el comportamiento de los salarios. Para este tipo de sistema, aplican todos los usuarios de crédito, ya sea que se encuentren en etapa de estudios o en etapa de amortización. El beneficio aplica, incluso, para aquellos beneficiarios que estén vencidos y aceptan normalizar su crédito de acuerdo a las políticas de normalización de la entidad.

Este sistema de amortización de cuota escalonada, define cuotas más bajas al inicio del plan de pagos, que se adaptan a la capacidad de pago que tiene el recién egresado.

- Suspensión paso al cobro: Es un beneficio que se brinda por única vez y que consiste en postergar el inicio del plan de amortización del crédito que debe ser

pasado al cobro conforme a la reglamentación dispuesta por el ICETEX. Aplica para aquellos usuarios del crédito que no han sido pasados al cobro y que certifican su situación de desempleo.

En este sistema, se suspende el inicio del plan de pagos por un término de seis meses, prorrogables por otros seis meses más, siempre y cuando, persista su situación de desempleo. Durante dicho periodo, no cancelará cuotas, pero el crédito causa intereses corrientes a la tasa vigente que tiene el crédito.

- Congelamiento de la obligación: El beneficio que brinda este tipo de sistema, consiste en que por una única vez se congela el crédito que se encuentra en etapa de amortización. Puede aplicar aquellos usuarios de crédito que se encuentran en etapa de amortización y que certifican situación de desempleo.

En este sistema, se congela el plan de pagos del crédito por un término de seis meses, prorrogables por otros seis meses más, siempre y cuando, persista la situación de desempleo. Durante dicho periodo, no cancelará cuotas, pero el crédito causa intereses corrientes a la tasa vigente que tiene el crédito.

En la actualidad, el ICETEX, cuenta con un moderno sitio web, desde el cual los beneficiarios de crédito educativo, pueden aplicar a créditos e incluso realizar el pago de sus cuotas. Adicionalmente, los beneficiarios de crédito educativo pueden solicitar un usuario y clave, en las oficinas de la institución, para revisar el estado de su crédito en la página web.

Imagen 2: Portal web ICETEX



Fuente: <http://www.icetex.gov.co/>

De igual manera, ha realizado convenios con varias instituciones financieras para facilitar el pago del crédito a sus clientes. Dicha información se encuentra detallada en su sitio web.

Imagen 3: Opciones pago crédito ICETEX

¿CÓMO HAGO PARA PAGAR MI CRÉDITO EDUCATIVO?

Las operaciones financieras del ICETEX, tanto en el recaudo de la cartera en el país, del reembolso por otros conceptos, así como de los aportes que realicen los aliados y constituyentes, se pueden adelantar únicamente en las siguientes entidades bancarias:

- Banco Popular
- Banco de Occidente
- Banco Caja Social BCSC
- Bancolombia
- Medios virtuales y electrónicos

Realice sus pagos con comodidad desde los siguientes medios electrónicos:

- Módulo de pago en línea | Descarga del recibo de pago
- Portal Banco Caja Social
- Red Multicolor

Fuente: <http://www.icetex.gov.co/>

4.3 ÍNDICE DE MOROSIDAD CARTERA DE CREDITOS IECE – SUCURSAL GUAYAQUIL.

El índice de morosidad, es un indicador financiero que mide la proporción de la cartera que se encuentra en mora, con respecto a la cartera total. La relación mientras más baja es mejor.

La cartera de créditos es una cuenta del activo que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por la institución. En esta cartera se incluyen a las siguientes transacciones:

- Aquellas otorgadas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo.
- Operaciones contingentes pagadas por la institución por incumplimiento de los deudores principales, los sobregiros en cuentas corrientes de los clientes y los valores por cobrar a tarjetahabientes.
- Contratos de arrendamiento mercantil financiero.

Estas transacciones se las puede clasificar, de acuerdo al cumplimiento de su vencimiento, en tres sub-carteras: la cartera por vencer, la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses. Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no se ha cumplido o aquella vencida hasta 30 días posteriores a la fecha de madurez del crédito o de acuerdo a lo establecido en el contrato, sin llegar a modificar los intereses por mora que se generan. A esta cartera también se la denomina cartera productiva.

La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días, se reclasifican a la cartera que no devenga intereses. Estas dos últimas divisiones de la cartera de crédito conforman la cartera improductiva.

Para Batlle, E. (2008), la morosidad de una institución financiera es una medida de su riesgo crediticio y se entiende como la proporción de créditos de una institución bancaria que se encuentran en incumplimiento (p. 187). Por lo tanto, la morosidad, es la proporción que representa la cartera improductiva, con respecto a la cartera total.

A abril/2012, el índice de morosidad promedio de las instituciones financieras públicas ecuatorianas fue de 8.22%. El índice de morosidad del IECE fue de 10.26%, mientras que el índice de morosidad del IECE-Sucursal Guayaquil a abril/2012 fue de 12.13%.

Tabla 5: Índice de Morosidad a Abril/2012

ENTIDADES	INDICE DE MOROSIDAD ABRIL/2012
CORPORACION FINANCIERA NACIONAL	8.88%
BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	8.48%

BANCO NACIONAL DE FOMENTO	15.72%
IECE	10.26%
PROMEDIO INSTITUCIONES PUBLICAS	8.22%

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaboración: Autor

Tabla 6: Clasificación Cartera de Créditos.

CARTERA DE CRÉDITOS IECE – GUAYAQUIL				
PERIODO	VENCIDA	NO DEVENGA INTERES	CARTERA TOTAL	ÍNDICE DE MOROSIDAD
Ene-10	\$ 4,120,695.61	\$ 2,467,078.45	\$ 35,296,680.92	18.66%
Feb-10	\$ 4,286,621.57	\$ 2,917,153.97	\$ 35,457,487.07	20.32%
Mar-10	\$ 4,388,812.50	\$ 2,490,343.09	\$ 35,708,158.36	19.26%
Abr-10	\$ 4,412,995.18	\$ 2,297,316.99	\$ 36,519,945.56	18.37%
May-10	\$ 4,220,535.67	\$ 2,358,941.44	\$ 36,585,199.45	17.98%
Jun-10	\$ 4,122,314.20	\$ 2,337,598.12	\$ 36,644,544.03	17.63%
Jul-10	\$ 4,015,044.80	\$ 2,476,594.19	\$ 37,110,498.49	17.49%
Ago-10	\$ 4,146,745.72	\$ 2,731,141.32	\$ 37,489,438.33	18.35%
Sep-10	\$ 4,018,701.05	\$ 3,152,778.61	\$ 38,487,706.87	18.63%
Oct-10	\$ 4,311,544.92	\$ 2,781,469.54	\$ 39,387,434.94	18.01%
Nov-10	\$ 4,433,809.73	\$ 2,935,129.83	\$ 39,625,912.55	18.60%
Dic-10	\$ 4,364,997.65	\$ 2,896,246.88	\$ 39,637,110.60	18.32%
Ene-11	\$ 4,692,426.30	\$ 2,957,948.76	\$ 39,954,591.48	19.15%
Feb-11	\$ 4,656,615.25	\$ 2,984,819.93	\$ 40,232,570.50	18.99%
Mar-11	\$ 4,543,891.63	\$ 2,841,843.12	\$ 40,988,673.35	18.02%
Abr-11	\$ 4,458,905.85	\$ 2,449,049.55	\$ 41,933,224.47	16.47%
May-11	\$ 4,401,819.06	\$ 2,813,183.38	\$ 42,141,954.22	17.12%
Jun-11	\$ 4,337,917.29	\$ 2,700,635.23	\$ 42,121,924.85	16.71%
Jul-11	\$ 4,349,591.54	\$ 2,709,547.81	\$ 42,685,452.32	16.54%
Ago-11	\$ 4,164,034.58	\$ 2,702,609.78	\$ 43,156,611.49	15.91%
Sep-11	\$ 3,886,963.82	\$ 2,647,752.53	\$ 43,977,718.82	14.86%
Oct-11	\$ 3,825,102.29	\$ 2,827,003.56	\$ 44,884,830.22	14.82%
Nov-11	\$ 3,820,867.83	\$ 3,046,137.50	\$ 45,115,142.49	15.22%
Dic-11	\$ 3,715,633.09	\$ 2,366,722.20	\$ 45,206,748.36	13.45%
Ene-12	\$ 3,440,295.13	\$ 2,985,351.78	\$ 47,427,100.84	13.55%
Feb-12	\$ 3,369,435.93	\$ 2,950,250.17	\$ 47,836,333.41	13.21%

Mar-12	\$ 3,210,150.21	\$ 2,797,202.98	\$ 48,900,142.78	12.28%
Abr-12	\$ 3,140,835.51	\$ 2,941,606.46	\$ 50,131,146.72	12.13%

Fuente: Reporte Calificación activos de riesgos, sistema SIGEN

Elaboración: Autor

4.4 RESULTADOS ENTREVISTA.

De la entrevista realizada a la Econ. Pila Jarama, jefa del departamento de cartera del IECE-Guayaquil, resaltan las siguientes opiniones:

- El departamento no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas.
- No hay una capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas.
- No hay una correcta actualización de la base de datos personales de los clientes.
- Se comunica con dos meses de anticipación a los clientes, el inicio de la etapa de pagos obligatorios del crédito.
- Las notificaciones a clientes con cuotas vencidas se realizan mediante llamadas telefónicas, notificaciones escritas y correos electrónicos.
- Las principales razones para que se presentan atrasos en el pago del crédito son: falta de empleo, poca capacidad de pago del cliente, falta de otros mecanismos de pago, sobreendeudamiento, calamidades domésticas, desconocimiento de obligaciones contraídas.
- Para disminuir el crecimiento del índice de morosidad, la institución ha disminuido las tasas de interés, también ha realizado cambios en los reglamentos para prolongar los plazos de pago.
- Los clientes pueden pagar sus cuotas en: oficina de la institución, servipagos, banco del pacífico y banco nacional de fomento.
- Los clientes pueden verificar el estado de su deuda a través de consultas a los funcionarios del área de cartera.

4.5 RESULTADOS ENCUESTA DIRIGIDA A BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO.

Identificación del cliente.

TABLA 7: % BENEFICIARIOS CON CUOTAS VENCIDAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	132	55,9	55,9	55,9
2	83	35,2	35,2	91,1
3	21	8,9	8,9	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 1: NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS.



Elaboración: Autor

La encuesta fue realizada a 236 beneficiarios de crédito educativo del IECE-Guayaquil, de los cuales el 55,90% se encontraba con 1 cuota vencida, el 35,20% se encontraba con 2 cuotas vencidas y el 8,90% tenía 3 cuotas vencidas.

Saldos de Capital.

TABLA 8: SALDOS DE CAPITAL

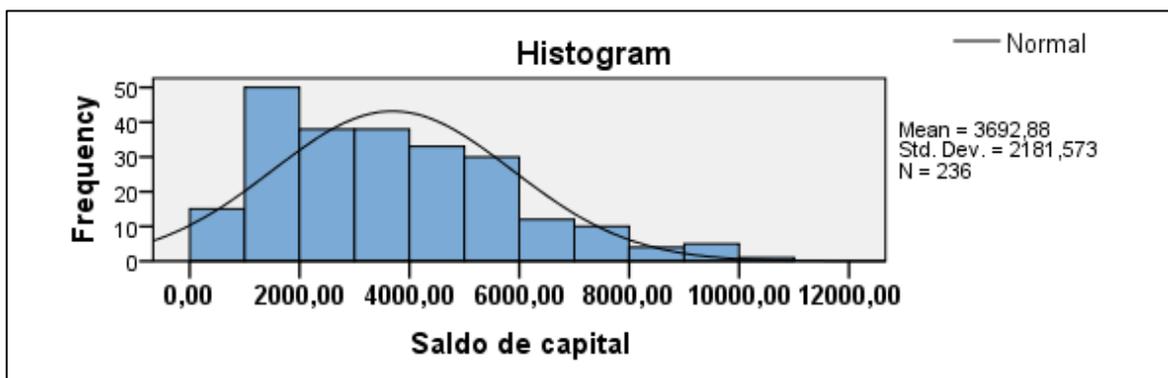
Statistics

Saldo de capital

N	Valid	236
	Missing	0
Mean		3692,8791
Median		3352,9650
Minimum		244,66
Maximum		10000,00
Percentiles	25	1951,1800
	50	3352,9650
	75	5101,3225

Elaboración: Autor

GRÁFICO 2: SALDOS DE CAPITAL BENEFICIARIOS DE CRÉDITO EDUCATIVO.



Elaboración: Autor.

De la muestra seleccionada el 50% de los beneficiarios de crédito educativo con cuotas vencidas tiene una deuda superior a \$ 3352,96. El mínimo de endeudamiento es de \$244,66 y el máximo de endeudamiento es de \$100000. La distribución de este endeudamiento es sesgada a la derecha, indicando que la tendencia al endeudamiento es de \$3352,97, pero existen beneficiarios que deben más, llevando a deber hasta \$10000. El endeudamiento promedio es de \$3692,97.

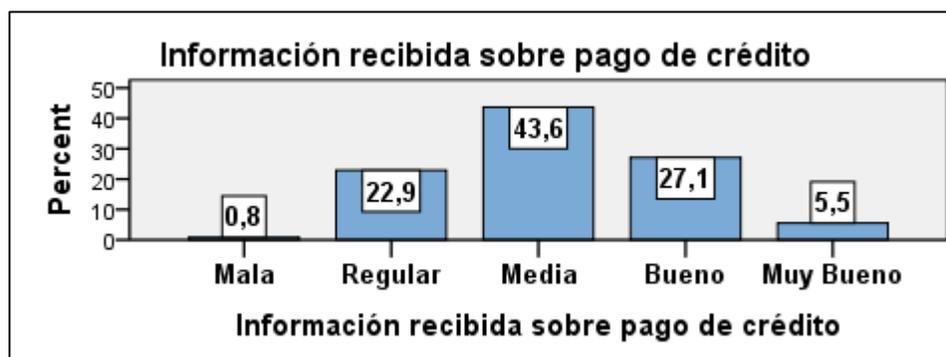
Información recibida sobre pago de crédito durante firma de contrato.

TABLA 9: INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mala	2	,8	,8	,8
Regular	54	22,9	22,9	23,7
Media	103	43,6	43,6	67,4
Bueno	64	27,1	27,1	94,5
Muy Bueno	13	5,5	5,5	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 3 INFORMACIÓN SOBRE PAGO DE SU CRÉDITO, DURANTE FIRMA DEL CONTRATO.



Elaboración: Autor

El 32,60% de los encuestados afirmó que la información que recibieron durante la firma del contrato, con respecto al pago de su crédito, superó la calificación media. Mientras el 23,7% opinó que dicha información fue regular o mala

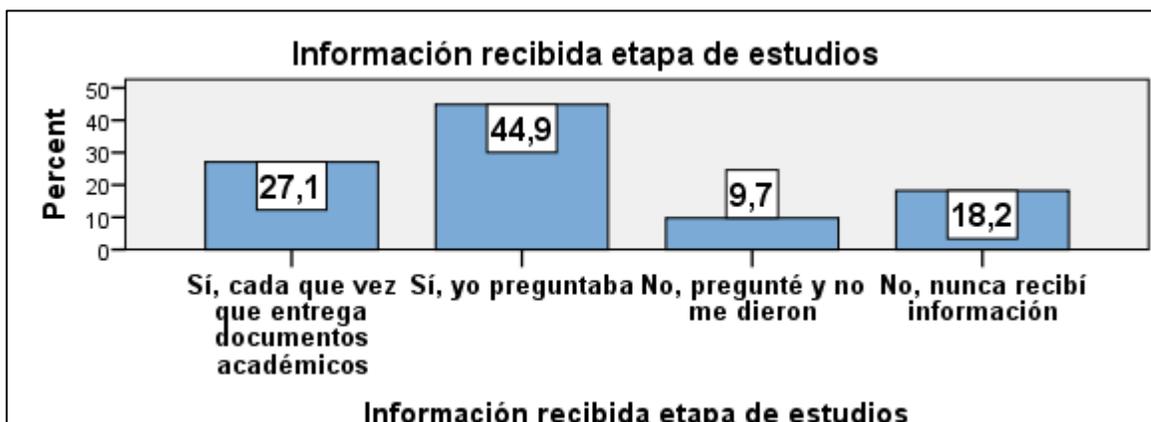
Información recibida sobre pago de crédito durante etapa de estudios.

TABLA 10: INFORMACIÓN RECIBIDA ETAPA DE ESTUDIOS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sí, cada que vez que entrega documentos académicos	64	27,1	27,1	27,1
Sí, yo preguntaba	106	44,9	44,9	72,0
No, pregunté y no me dieron	23	9,7	9,7	81,8
No, nunca recibí información	43	18,2	18,2	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 4: INFORMACIÓN SOBRE PAGO DEL CRÉDITO DURANTE ETAPA DE ESTUDIOS.



Elaboración: Autor.

El 44,90% indicó que para recibir información respecto al pago de su crédito, ellos preguntaban, así mismo, el 27,10% de los encuestados indicaron que durante la etapa de estudios de su crédito, recibieron información relacionada con el pago de su crédito cada vez que entregaban documentos académicos. El 27,90% afirma que no recibieron esta información.

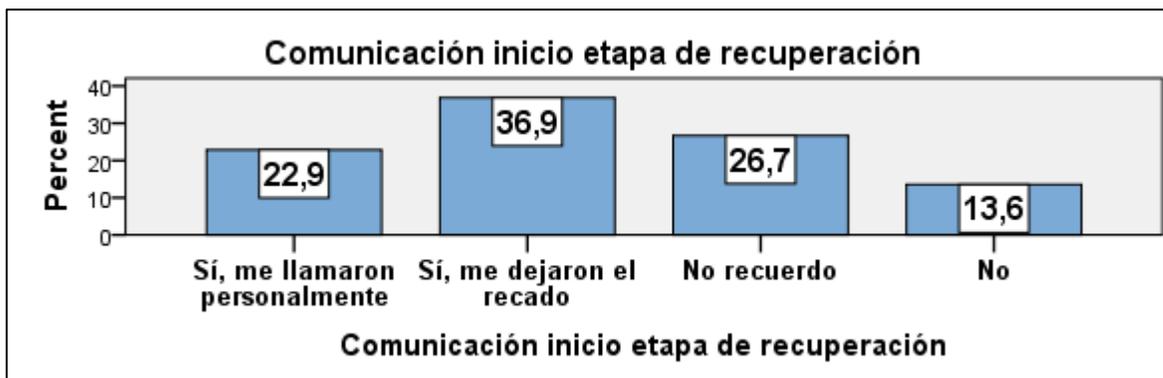
Comunicación recibida sobre inicio de etapa de recuperación.

TABLA 11: COMUNICACIÓN INICIO ETAPA DE RECUPERACIÓN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sí, me llamaron personalmente	54	22,9	22,9	22,9
Sí, me dejaron el recado	87	36,9	36,9	59,7
No recuerdo	63	26,7	26,7	86,4
No	32	13,6	13,6	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor.

GRÁFICO 5: COMUNICACIÓN DEL INICIO DE ETAPA DE RECUPERACIÓN.



Elaboración: Autor.

El 59,70% de los encuestados, indica que se le comunicó con anticipación el inicio de la etapa de recuperación de su crédito personalmente o por recado. Mientras el 13,60%, afirma no haber recibido esta información con anticipación.

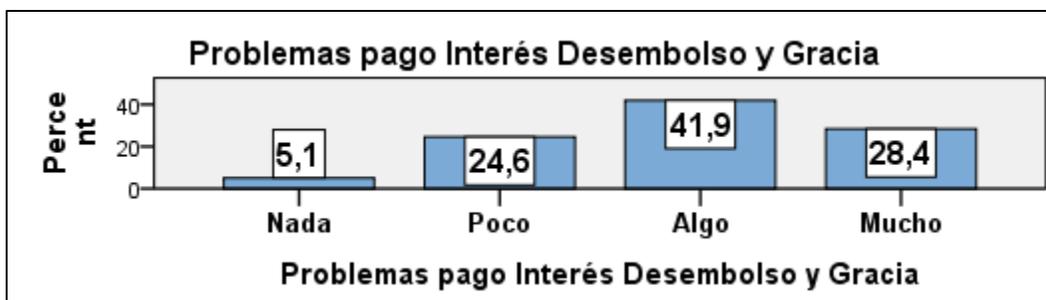
Problemas para pago de Interés de Desembolso y Gracia.

TABLA 12 : PROBLEMAS PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nada	12	5,1	5,1	5,1
Poco	58	24,6	24,6	29,7
Algo	99	41,9	41,9	71,6
Mucho	67	28,4	28,4	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor.

GRÁFICO 6: PROBLEMAS CON EL PAGO DE INTERESES DE DESEMBOLSO Y GRACIA.



Elaboración: Autor.

El 28,40% de los encuestados afirmaron que tuvieron muchos problemas con el pago de los intereses de desembolso y gracia, mientras el 41,90% indicaron que tuvieron algo de problemas con el pago de dicho rubro. El 29,70% indicó que tuvo poco o nada de problemas con el pago de los intereses de desembolso y gracia.

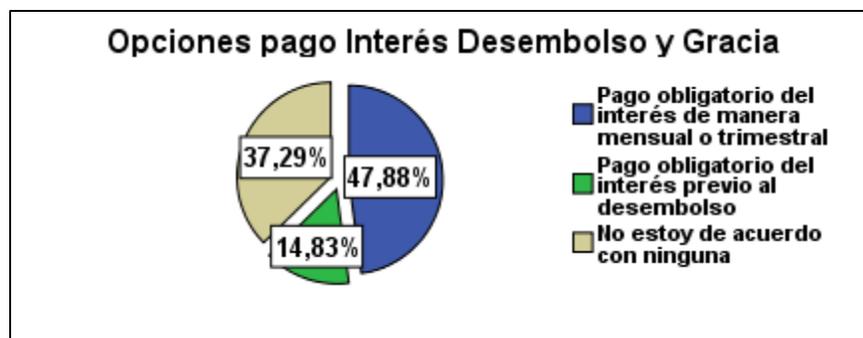
Opciones para pago de Interés de Desembolso y Gracia.

TABLA 13: OPCIONES PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pago obligatorio del interés de manera mensual o trimestral	113	47,9	47,9	47,9
Pago obligatorio del interés previo al desembolso	35	14,8	14,8	62,7
No estoy de acuerdo con ninguna	88	37,3	37,3	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 7: OPCIONES PAGO DE INTERES DESEMBOLSO Y GRACIA.



Elaboración: Autor

El 47,88% indicó que estaría de acuerdo con el pago obligatorio de los intereses de desembolso y gracia de manera mensual o trimestral; mientras el 14,83% indicó que estaría de acuerdo con el pago de dicho rubro previo al desembolso. El 37,29% indicó no estar de acuerdo con ninguna de las opciones mencionadas.

Forma de notificación de cuotas vencidas.

TABLA 14: FORMA NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Notificación telefónica	93	39,4	39,4	39,4
Notificación escrita	84	35,6	35,6	75,0
E-mails	34	14,4	14,4	89,4
Cuando me acerco a la oficina	18	7,6	7,6	97,0
Nunca me comunican	7	3,0	3,0	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 8: FORMA DE NOTIFICACIÓN CUOTAS VENCIDAS



Elaboración: Autor

El 39,40% de los encuestados indicó que cuando tiene retrasos en el pago de las cuotas de su crédito, el IECE le comunica dicha situación mediante una notificación telefónica, así mismo, el 35,60% indicó recibir notificaciones escritas. El 3% de los encuestados indicó que nunca se le comunica sobre los retrasos en el pago.

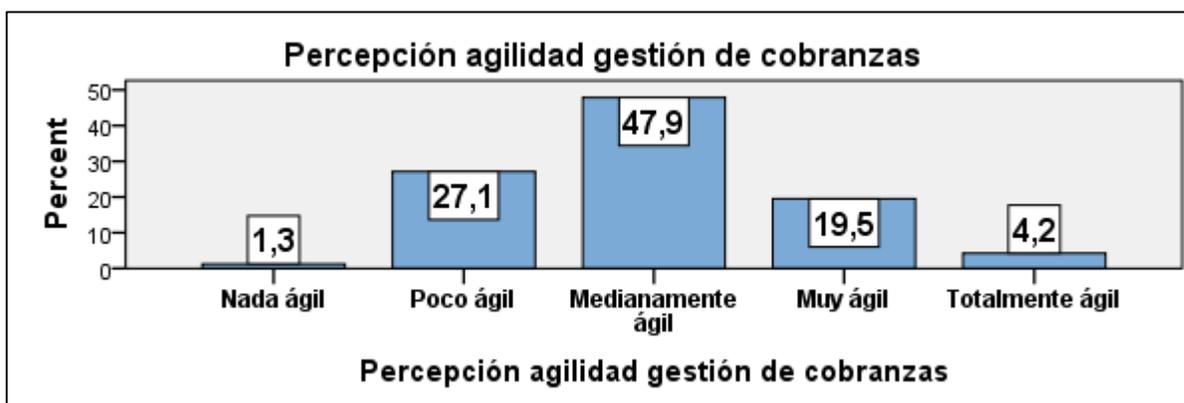
Percepción de agilidad de gestión de cobranzas.

TABLA 15: PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Nada ágil	3	1,3	1,3	1,3
Poco ágil	64	27,1	27,1	28,4
Medianamente ágil	113	47,9	47,9	76,3
Muy ágil	46	19,5	19,5	95,8
Totalmente ágil	10	4,2	4,2	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 9: PERCEPCIÓN AGILIDAD DE GESTIÓN DE COBRANZAS.



Elaboración: Autor

El 19,50% de los encuestados piensa que es muy ágil. EL 47,90% de los encuestados indicó que considera la gestión de cobranzas del IECE medianamente ágil. Tan solo un 28,40% de los encuestados piensan que la gestión de cobranzas es poco o nada ágil.

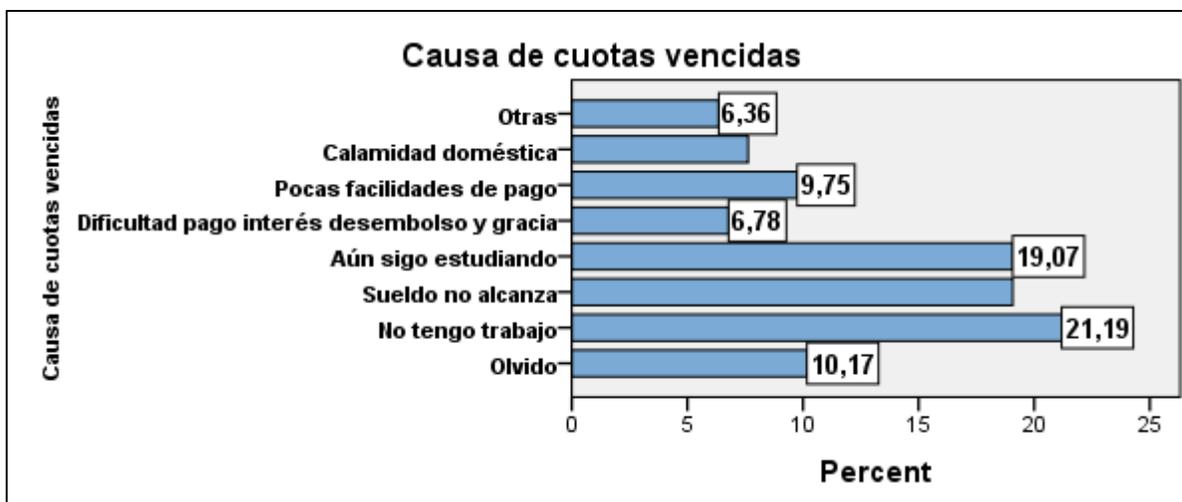
Causas de cuotas vencidas.

TABLA 16: CAUSA DE CUOTAS VENCIDAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Olvido	24	10,2	10,2	10,2
No tengo trabajo	50	21,2	21,2	31,4
Sueldo no alcanza	45	19,1	19,1	50,4
Aún sigo estudiando	45	19,1	19,1	69,5
Dificultad pago interés desembolso y gracia	16	6,8	6,8	76,3
Pocas facilidades de pago	23	9,7	9,7	86,0
Calamidad doméstica	18	7,6	7,6	93,6
Otras	15	6,4	6,4	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 10: CAUSAS ATRASO EN EL PAGO DEL CRÉDITO.



Elaboración: Autor

Las razones más frecuentes y por lo tanto las más importantes a estudiar son las tres siguientes:

- El 21,19% de los encuestados indicó que la causa principal para que se presenten atrasos en el pago de su crédito, es que no tienen trabajo.
- Igualmente, el 19,07% indicó que el sueldo no le alcanza
- El 19,07% indicó que aún sigue estudiando.
- El 10,17% indicó que el olvido es la causa principal para que se atrasen en el pago del crédito. El 9,75% indicó que esta situación se presenta por las pocas facilidades de pago que brinda el IECE para el pago del crédito.

Conocimiento Saldo por pagar del crédito.

TABLA 17: CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sí	207	87,7	87,7	87,7
No	29	12,3	12,3	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 11: CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR.



Elaboración: Autor

El 87,71% de los encuestados afirmó conocer el saldo por pagar de su crédito.

Conocimiento número de cuotas pendientes de pago del crédito.

TABLA 18: CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sí	119	50,4	50,4	50,4
No	117	49,6	49,6	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 12: CONOCIMIENTO NUMERO DE CUOTAS POR PAGAR



Elaboración: Autor

Existe una ambigüedad, pues el 50,42% (la mitad) de los encuestados afirmó conocer el número de cuotas pendientes de pago del crédito, mientras que la otra mitad (49,58%) no la conoce.

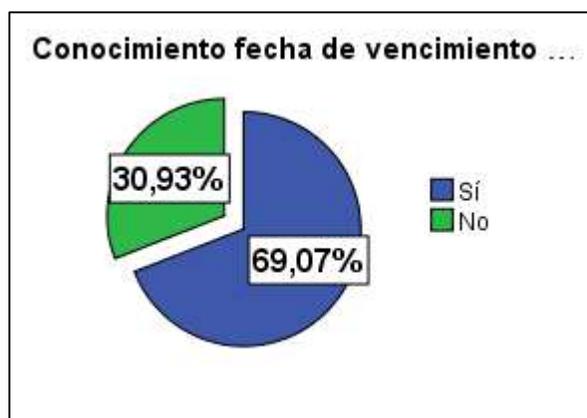
Conocimiento fecha de vencimiento mensual de pago de cuotas.

TABLA 19: CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO CUOTAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sí	163	69,1	69,1	69,1
No	73	30,9	30,9	100,0
Total	236	100,0	100,0	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 13: CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO DE CUOTA



Elaboración: Autor

El 69,07% de los encuestados indicó conocer la fecha de vencimiento mensual del pago de las cuotas.

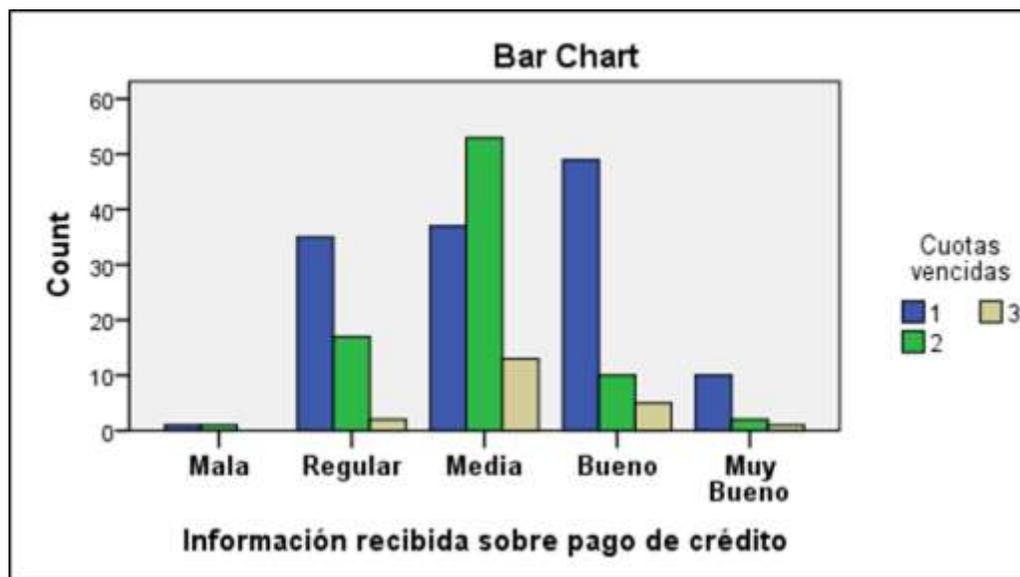
Información recibida sobre pago de crédito vs Número de cuotas vencidas.

TABLA 20: INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO VS CUOTAS VENCIDAS

			Cuotas vencidas			Total
			1	2	3	
Información recibida sobre pago de crédito	Mala	Count	1	1	0	2
		% within Información recibida sobre pago de crédito	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	,8%	1,2%	,0%	,8%
	Regular	Count	35	17	2	54
		% within Información recibida sobre pago de crédito	64,8%	31,5%	3,7%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	26,5%	20,5%	9,5%	22,9%
	Media	Count	37	53	13	103
		% within Información recibida sobre pago de crédito	35,9%	51,5%	12,6%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	28,0%	63,9%	61,9%	43,6%
Bueno	Count	49	10	5	64	
	% within Información recibida sobre pago de crédito	76,6%	15,6%	7,8%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	37,1%	12,0%	23,8%	27,1%	
Muy Bueno	Count	10	2	1	13	
	% within Información recibida sobre pago de crédito	76,9%	15,4%	7,7%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	7,6%	2,4%	4,8%	5,5%	
Total	Count	132	83	21	236	
	% within Información recibida sobre pago de crédito	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Elaboración: Autor

GRÁFICO 14: CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO EN FIRMA DE CONTRATO.



Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 37,10% opina que el nivel de la información que recibió al sobre el pago de su crédito, durante la firma del contrato, fue buena; 28% opina que fue de nivel medio, y 26,5% opina que fue de nivel regular.

De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 63,90% opina que el nivel de la información que recibió respecto al sobre el pago de su crédito, durante la firma del contrato, fue medio; 20,50% opina que fue regular y 12% opina que fue buena. De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 61,90% opina que el nivel de la información que recibió al sobre el pago de su crédito, durante la firma del contrato, fue medio; 23,80% opina que fue buena y 9,50% opina que fu regular.

TABLA 21: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DE CRÉDITO EN FIRMA DE CONTRATO

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	34,068 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	36,201	8	,000

Linear-by-Linear Association	1,917	1	,166
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe suficiente evidencia estadística, para concluir que el número de cuotas vencidas de los beneficiarios de crédito educativo depende de la información recibida sobre el pago de su crédito durante la firma del contrato.

Información recibida sobre pago del crédito en etapa de estudios vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 22: INFORMACIÓN RECIBIDA ETAPA DE ESTUDIOS VS CUOTAS VENCIDAS

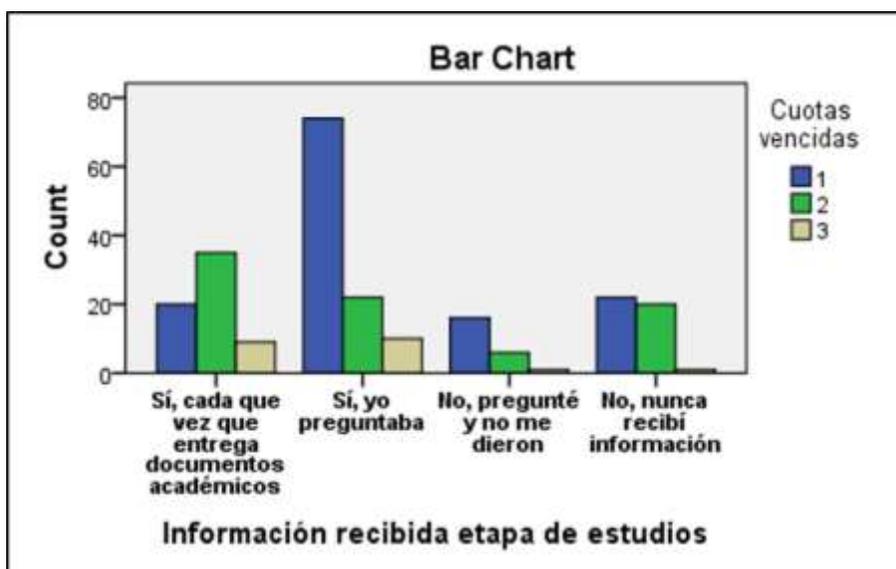
			Cuotas vencidas			Total
			1	2	3	
Información recibida etapa de estudios	Sí, cada que vez que entrega documentos académicos	Count	20	35	9	64
		% within Información recibida etapa de estudios	31,3%	54,7%	14,1%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	15,2%	42,2%	42,9%	27,1%
Sí, yo preguntaba		Count	74	22	10	106
		% within Información recibida etapa de estudios	69,8%	20,8%	9,4%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	56,1%	26,5%	47,6%	44,9%
No, pregunté y no me dieron		Count	16	6	1	23
		% within Información recibida etapa de estudios	69,6%	26,1%	4,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	12,1%	7,2%	4,8%	9,7%
No, nunca recibí información		Count	22	20	1	43
		% within Información recibida etapa de estudios	51,2%	46,5%	2,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	16,7%	24,1%	4,8%	18,2%
Total		Count	132	83	21	236
		% within Información recibida etapa de estudios	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 56,10% indicó que recibió información relacionada con el pago de su crédito cuando preguntaba; 16,70% indicó que nunca recibió información, y 15,20% indicó que recibió información cada vez que entregaba documentos académicos.

De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 42,20% indicó que recibió información relacionada con el pago de su crédito cada vez que entregaba documentos académicos; 26,50% indicó que recibían este tipo de información cada vez que preguntaban y 24,10% indicó que nunca recibieron información. De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 44,60% indicó que recibió información relacionada con el pago de su crédito cada vez que preguntaba; el 42,90% indicó que recibió este tipo de información cada vez que entregaba documentos académicos.

GRÁFICO 15: CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DEL CRÉDITO EN ETAPA DE ESTUDIO



Elaboración: Autor

TABLA 23: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE PAGO DEL CRÉDITO EN ETAPA DE ESTUDIOS.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	31,443 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	33,161	6	,000
Linear-by-Linear Association	5,742	1	,017
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe suficiente evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas e información recibida en la etapa de estudios son dependientes, por lo tanto, la información recibida en la etapa de estudios afecta al número de cuotas vencidas del crédito educativo.

Comunicación inicio de etapa de recuperación vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 24: COMUNICACIÓN INICIO ETAPA DE RECUPERACIÓN VS CUOTAS VENCIDAS

			Cuotas vencidas			Total
			1	2	3	
Comunicación inicio etapa de recuperación	Sí, me llamaron personalmente	Count	27	20	7	54
		% within Comunicación inicio etapa de recuperación	50,0%	37,0%	13,0%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	20,5%	24,1%	33,3%	22,9%
Sí, me dejaron el recado		Count	48	33	6	87
		% within Comunicación inicio etapa de recuperación	55,2%	37,9%	6,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	36,4%	39,8%	28,6%	36,9%
No recuerdo		Count	34	22	7	63
		% within Comunicación inicio etapa de recuperación	54,0%	34,9%	11,1%	100,0%

	% within Cuotas vencidas	25,8%	26,5%	33,3%	26,7%
No	Count	23	8	1	32
	% within Comunicación inicio etapa de recuperación	71,9%	25,0%	3,1%	100,0%
	% within Cuotas vencidas	17,4%	9,6%	4,8%	13,6%
Total	Count	132	83	21	236
	% within Comunicación inicio etapa de recuperación	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
	% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

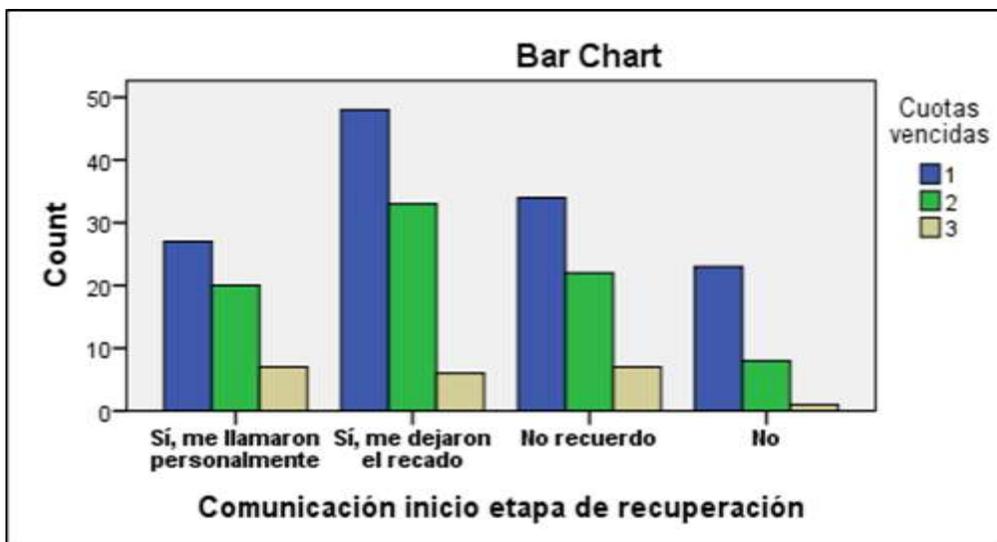
Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 36,40% indicó que recibió un recado, comunicándole el inicio de la etapa de recuperación del crédito, el 25,80% indicó no recordar mientras el 20,50% indicó que se le llamó personalmente, comunicándole el inicio de la etapa de recuperación del crédito.

De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 39,80% indicó que recibió un recado, comunicándole el inicio de la etapa de recuperación del crédito, el 26,50% indicó no recordar, mientras el 24,10% indicó que se le llamó personalmente, comunicándole el inicio de la etapa de recuperación del crédito.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 33,30% indicó que se le llamó personalmente, comunicándole el inicio de la etapa de recuperación, el mismo porcentaje indicó no recordar, mientras que el 28,60% indicó que recibió un recado, comunicándole el inicio de la etapa de recuperación del crédito.

GRÁFICO 16: CUOTAS VENCIDAS VS COMUNICACIÓN INICIO DE ETAPA DE RECUPERACIÓN.



Elaboración: Autor

TABLA 25: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS COMUNICACIÓN INICIO DE ETAPA DE RECUPERACIÓN.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	5,970 ^a	6	,427
Likelihood Ratio	6,249	6	,396
Linear-by-Linear Association	2,911	1	,088
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas y comunicación en el inicio de la etapa de recuperación son independientes, por lo tanto, la comunicación en el inicio de la etapa de recuperación no afecta al número de cuotas vencidas.

Problemas para el pago del Interés de Desembolso y Gracia vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 26: PROBLEMAS PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA VS CUOTAS VENCIDAS

			Cuotas vencidas			Total
			1	2	3	
Problemas pago Interés Desembolso y Gracia	Nada	Count	6	6	0	12
		% within Problemas pago Interés Desembolso y Gracia	50,0%	50,0%	,0%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	4,5%	7,2%	,0%	5,1%
Poco	Count	46	5	7	58	
		% within Problemas pago Interés Desembolso y Gracia	79,3%	8,6%	12,1%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	34,8%	6,0%	33,3%	24,6%
Algo	Count	61	29	9	99	
		% within Problemas pago Interés Desembolso y Gracia	61,6%	29,3%	9,1%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	46,2%	34,9%	42,9%	41,9%
Mucho	Count	19	43	5	67	
		% within Problemas pago Interés Desembolso y Gracia	28,4%	64,2%	7,5%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	14,4%	51,8%	23,8%	28,4%
Total	Count	132	83	21	236	
		% within Problemas pago Interés Desembolso y Gracia	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

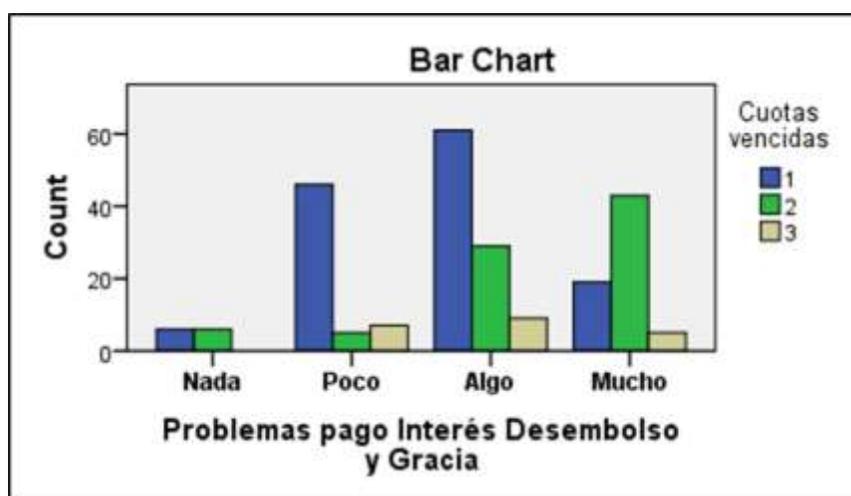
Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuotas, el 46,20% afirmó que tuvo algo de problemas con el pago de los intereses de desembolso y gracia, el 34,80% afirmó que tuvo pocos problemas con el pago de los intereses y el 14,40% afirmó que tuvo muchos problemas con el pago de dicho rubro.

De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 51,80% indicó que tuvo muchos problemas con el pago de los intereses de desembolso y gracia, el 34,90% indicó que tuvo

algo de problemas con el pago de los intereses y el 7,20% indicó que tuvo nada de problemas con el pago de dicho rubro. De los individuos que están atrasados con 3 cuotas el 42,90% afirmó que tuvo algo de problemas con el pago de los intereses de desembolso y gracia, el 33,30% afirmó que tuvo pocos problemas con el pago de los intereses y el 23,80% indicó que tuvo muchos problemas con el pago de dicho rubro.

GRÁFICO 17: CUOTAS VENCIDAS VS PROBLEMAS CON PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.



Elaboración: Autor

TABLA 27: PRUEBA CHI-CUADRADO NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS VS PROBLEMAS PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	46,684 ^a	6	,000
Likelihood Ratio	50,960	6	,000
Linear-by-Linear Association	12,152	1	,000
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe suficiente evidencia estadística para concluir que el número de cuotas vencidas del crédito educativo depende de los problemas presentados con el pago del interés de desembolso y gracia.

Opciones para pago de Interés de Desembolso y Gracia vs Número de cuotas vencidas.

TABLA 28: OPCIONES PAGO INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA VS CUOTAS VENCIDAS

			Cuotas vencidas			Total
			1	2	3	
Opciones pago Interés Desembolso y Gracia	Pago obligatorio del interés de manera mensual o trimestral	Count	64	34	15	113
		% within Opciones pago Interés Desembolso y Gracia	56,6%	30,1%	13,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	48,5%	41,0%	71,4%	47,9%
	Pago obligatorio del interés previo al desembolso	Count	25	7	3	35
	% within Opciones pago Interés Desembolso y Gracia	71,4%	20,0%	8,6%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	18,9%	8,4%	14,3%	14,8%	
No estoy de acuerdo con ninguna		Count	43	42	3	88
		% within Opciones pago Interés Desembolso y Gracia	48,9%	47,7%	3,4%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	32,6%	50,6%	14,3%	37,3%
	Total	Count	132	83	21	236
	% within Opciones pago Interés Desembolso y Gracia	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

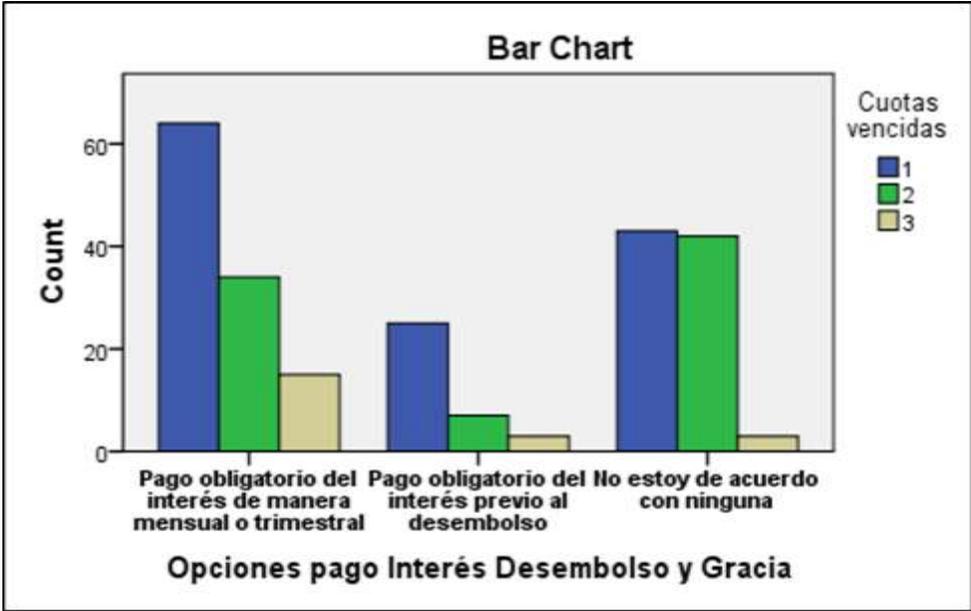
Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 48,50% indicó que estaría de acuerdo con el pago del IDG de manera mensual o trimestral, el 32,60% indicó no estar de acuerdo con el pago obligatorio del IDG en la etapa de estudio, y el 18,90% indicó que estaría de acuerdo con el pago del IDG previo al desembolso.

De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 50,60% indicó que no está de acuerdo con el pago obligatorio del IDG en la etapa de estudio, el 41% indicó que estaría de acuerdo con el pago del IDG de manera mensual o trimestral, y el 8,40% indicó que estaría de acuerdo con el pago del IDG previo al desembolso.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 71,40% indicó estaría de acuerdo con el pago del IDG de manera mensual o trimestral, el 14,30% indicó que estaría de acuerdo con el pago del IDG previo al desembolso y el mismo porcentaje indicó que no está de acuerdo con el pago obligatorio del IDG en la etapa de estudio.

GRÁFICO 18: CUOTAS VENCIDAS VS OPCIONES PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.



Elaboración: Autor

TABLA 29: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS OPCIONES PAGO DE INTERÉS DESEMBOLSO Y GRACIA.

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,780 ^a	4	,005
Likelihood Ratio	15,365	4	,004
Linear-by-Linear Association	,089	1	,765
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que los variables número de cuotas vencidas del crédito educativo y opciones para el pago del interés de desembolso y gracia son dependientes.

Forma de notificación de cuota vencida vs Número de cuotas vencidas.

TABLA 30: FORMA NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA VS CUOTAS VENCIDAS

			Cuotas vencidas			Total
			1	2	3	
Forma notificación cuota vencida	Notificación telefónica	Count	40	49	4	93
		% within Forma notificación cuota vencida	43,0%	52,7%	4,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	30,3%	59,0%	19,0%	39,4%
	Notificación escrita	Count	57	16	11	84
		% within Forma notificación cuota vencida	67,9%	19,0%	13,1%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	43,2%	19,3%	52,4%	35,6%
	E-mails	Count	20	10	4	34
		% within Forma notificación cuota vencida	58,8%	29,4%	11,8%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	15,2%	12,0%	19,0%	14,4%
Cuando me acerco a la oficina	Count	12	4	2	18	
	% within Forma notificación cuota vencida	66,7%	22,2%	11,1%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	9,1%	4,8%	9,5%	7,6%	

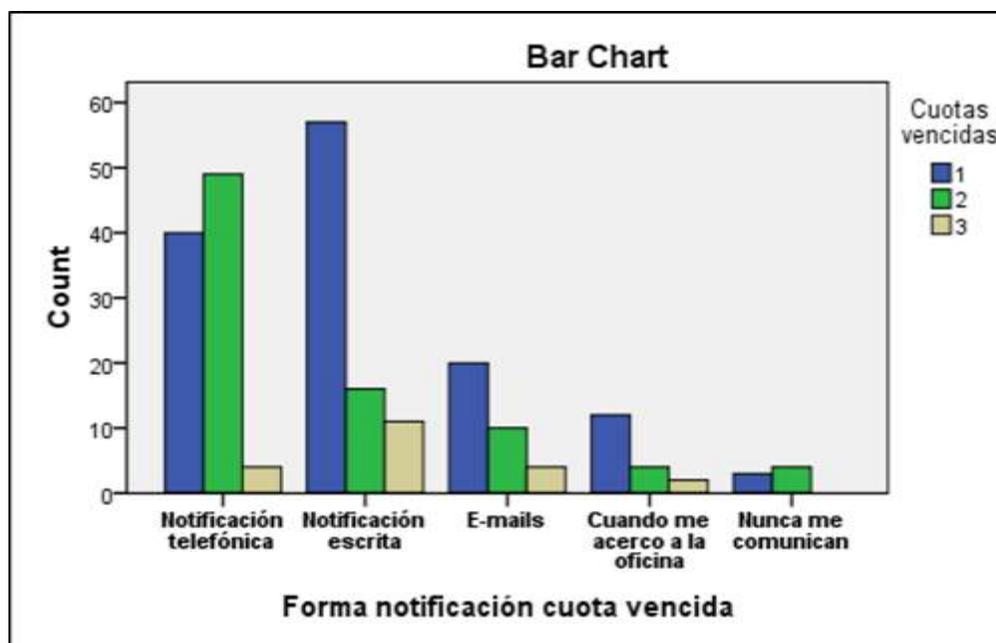
Nunca me comunican	Count	3	4	0	7
	% within Forma notificación cuota vencida	42,9%	57,1%	,0%	100,0%
	% within Cuotas vencidas	2,3%	4,8%	,0%	3,0%
Total	Count	132	83	21	236
	% within Forma notificación cuota vencida	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
	% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 43,20% indicó que recibe notificaciones escritas cuando se atrasa en el pago del crédito, el 30,30% indicó que recibe notificaciones telefónicas y el 15,20% que recibe e-mails. De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 59% indicó que recibe notificaciones telefónicas cuando se atrasa en el pago del crédito, el 19,30% indicó que recibe notificaciones escritas y el 12% indicó que recibe e-mails.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 52,40% indicó que recibe notificaciones escritas cuando se atrasa en el pago del crédito, el 19% indicó que recibe notificaciones telefónicas y el mismo porcentaje indicó que recibe e-mails.

GRÁFICO 19: CUOTAS VENCIDAS VS FORMA DE NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA.



Elaboración: Autor

TABLA 31: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS FORMA DE NOTIFICACIÓN CUOTA VENCIDA.

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,918 ^a	8	,001
Likelihood Ratio	28,080	8	,000
Linear-by-Linear Association	,731	1	,393
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas y forma de notificación de cuota vencida son dependientes, por lo tanto, la forma de notificación de la cuota vencida afecta al número de cuotas vencidas.

Percepción de agilidad gestión de cobranzas vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 32: PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS VS CUOTAS VENCIDAS

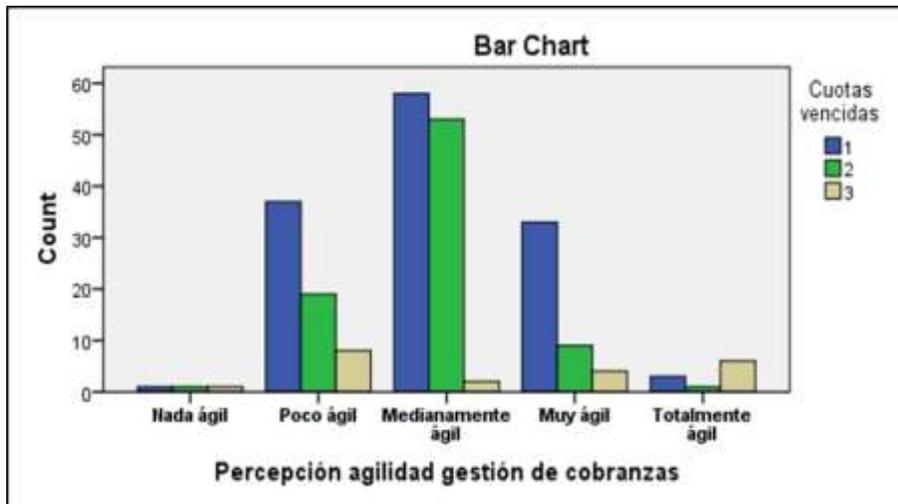
	Cuotas vencidas	Total

			1	2	3	
Percepción agilidad gestión de cobranzas	Nada ágil	Count	1	1	1	3
		% within Percepción agilidad gestión de cobranzas	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	,8%	1,2%	4,8%	1,3%
	Poco ágil	Count	37	19	8	64
		% within Percepción agilidad gestión de cobranzas	57,8%	29,7%	12,5%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	28,0%	22,9%	38,1%	27,1%
	Medianamente ágil	Count	58	53	2	113
		% within Percepción agilidad gestión de cobranzas	51,3%	46,9%	1,8%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	43,9%	63,9%	9,5%	47,9%
	Muy ágil	Count	33	9	4	46
		% within Percepción agilidad gestión de cobranzas	71,7%	19,6%	8,7%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	25,0%	10,8%	19,0%	19,5%
Totalmente ágil	Count	3	1	6	10	
	% within Percepción agilidad gestión de cobranzas	30,0%	10,0%	60,0%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	2,3%	1,2%	28,6%	4,2%	
Total	Count	132	83	21	236	
	% within Percepción agilidad gestión de cobranzas	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%	
	% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 43,90% indicó que considera la gestión de cobranzas del IECE medianamente ágil, el 28% consideró que es poco ágil y el 25%, consideró que es muy ágil. De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 63,90% indicó que considera la gestión de cobranzas del IECE medianamente ágil, el 22,90% consideró que es poco ágil y el 10,80% consideró que es muy ágil. De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 38,10% indicó que considera la gestión de cobranzas del IECE poco ágil, el 28,60% consideró que es totalmente ágil y el 19% consideró que es muy ágil.

GRÁFICO 20: CUOTAS VENCIDAS VS PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS.



Elaboración: Autor

TABLA 33: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS PERCEPCIÓN AGILIDAD GESTIÓN DE COBRANZAS.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	52,707 ^a	8	,000
Likelihood Ratio	39,372	8	,000
Linear-by-Linear Association	,244	1	,621
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe suficiente evidencia estadística para concluir que el número de cuotas vencidas del crédito educativo depende de la percepción del beneficiario con respecto a la agilidad de la gestión de cobranzas.

Causa de cuotas vencidas vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 34: CAUSA DE CUOTAS VENCIDAS VS CUOTAS VENCIDAS

	Cuotas vencidas			Total
	1	2	3	

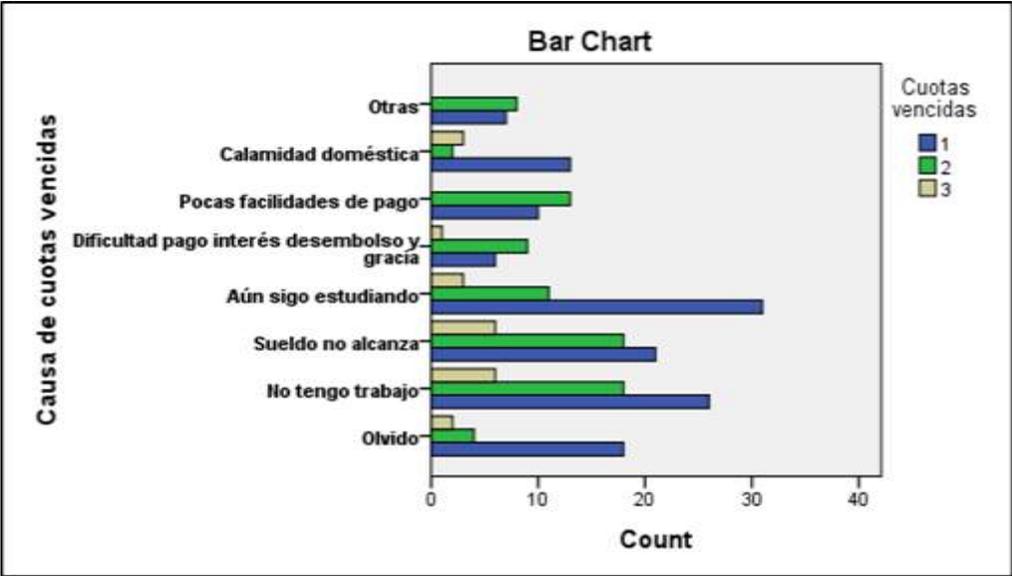
Causa de cuotas vencidas	Olvido	Count	18	4	2	24
		% within Causa de cuotas vencidas	75,0%	16,7%	8,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	13,6%	4,8%	9,5%	10,2%
No tengo trabajo		Count	26	18	6	50
		% within Causa de cuotas vencidas	52,0%	36,0%	12,0%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	19,7%	21,7%	28,6%	21,2%
Sueldo no alcanza		Count	21	18	6	45
		% within Causa de cuotas vencidas	46,7%	40,0%	13,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	15,9%	21,7%	28,6%	19,1%
Aún sigo estudiando		Count	31	11	3	45
		% within Causa de cuotas vencidas	68,9%	24,4%	6,7%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	23,5%	13,3%	14,3%	19,1%
Dificultad pago interés desembolso y gracia		Count	6	9	1	16
		% within Causa de cuotas vencidas	37,5%	56,3%	6,3%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	4,5%	10,8%	4,8%	6,8%
Pocas facilidades de pago		Count	10	13	0	23
		% within Causa de cuotas vencidas	43,5%	56,5%	,0%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	7,6%	15,7%	,0%	9,7%
Calamidad doméstica		Count	13	2	3	18
		% within Causa de cuotas vencidas	72,2%	11,1%	16,7%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	9,8%	2,4%	14,3%	7,6%
Otras		Count	7	8	0	15
		% within Causa de cuotas vencidas	46,7%	53,3%	,0%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	5,3%	9,6%	,0%	6,4%
Total		Count	132	83	21	236
		% within Causa de cuotas vencidas	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 23,50% indicó que la principal razón que genera cuotas vencidas en su crédito es que aún sigue estudiando, el 19,70% indicó que no tiene trabajo y el 15,90% indicó que el sueldo no alcanza para pagar la cuota. De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 21,70% indicó que la principal razón que genera cuotas vencidas en su crédito, es que no tiene trabajo, el mismo porcentaje indicó que el sueldo no le alcanza para pagar la cuota, y el 15,70% indicó que se atrasa porque hay pocas facilidades de pago.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 28,60% indicó que la principal razón que genera cuotas en su crédito, es que no tienen trabajo, el mismo porcentaje indicó que el sueldo no le alcanza para pagar la cuota, y el 14,30% indicó que se atrasa por calamidades domésticas o porque aún sigue estudiando.

GRÁFICO 21: CUOTAS VENCIDAS VS CAUSA DE CUOTAS VENCIDAS.



Elaboración: Autor

TABLA 35: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CAUSA CUOTAS VENCIDAS

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	26,447 ^a	14	,023
Likelihood Ratio	30,200	14	,007
Linear-by-Linear Association	,001	1	,972
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor.

Con 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas y causa de cuotas vencidas son dependientes, por lo tanto, la causa de la cuota vencida afecta al número de cuotas vencidas.

Conocimiento saldo por pagar del crédito vs Número de cuotas vencidas.

TABLA 36: CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR VS CUOTAS VENCIDAS

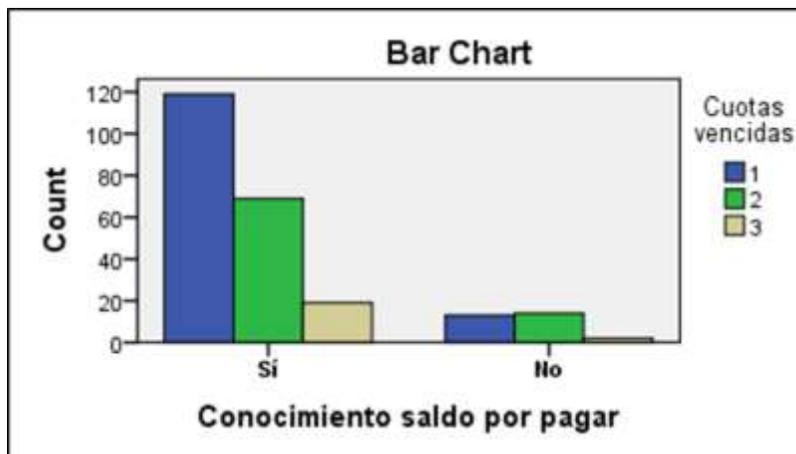
		Cuotas vencidas			Total	
		1	2	3		
Conocimiento saldo por pagar	Sí	Count	119	69	19	207
		% within Conocimiento saldo por pagar	57,5%	33,3%	9,2%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	90,2%	83,1%	90,5%	87,7%
No		Count	13	14	2	29
		% within Conocimiento saldo por pagar	44,8%	48,3%	6,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	9,8%	16,9%	9,5%	12,3%
Total		Count	132	83	21	236
		% within Conocimiento saldo por pagar	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 90,20% indicó que tiene conocimiento del saldo por pagar de su crédito, mientras el 9.80% indicó que no tiene conocimiento del saldo por pagar de su crédito. De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 83,10% indicó que tiene conocimiento del saldo por pagar de su crédito, mientras el 16,90% indicó que no tiene conocimiento del saldo por pagar de su crédito.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 90,50% indicó que tiene conocimiento del saldo por pagar de su crédito, mientras el 9,50% indicó que no tiene conocimiento del saldo por pagar de su crédito.

GRÁFICO 22: CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR.



Elaboración: Autor

TABLA 37: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO SALDO POR PAGAR.

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,493 ^a	2	,288

Likelihood Ratio	2,404	2	,301
Linear-by-Linear Association	,639	1	,424
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor

Con 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas y conocimiento de saldo por pagar son independientes, por lo tanto, el conocimiento del saldo por pagar no afecta al número de cuotas vencidas del crédito educativo.

Conocimiento número de cuotas pendientes de pago vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 38: CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS VS CUOTAS VENCIDAS

		Cuotas vencidas			Total	
		1	2	3		
Conocimiento número de cuotas	Sí	Count	65	43	11	119
		% within Conocimiento número de cuotas	54,6%	36,1%	9,2%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	49,2%	51,8%	52,4%	50,4%
No	Count	Count	67	40	10	117
		% within Conocimiento número de cuotas	57,3%	34,2%	8,5%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	50,8%	48,2%	47,6%	49,6%
Total	Count	Count	132	83	21	236
		% within Conocimiento número de cuotas	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

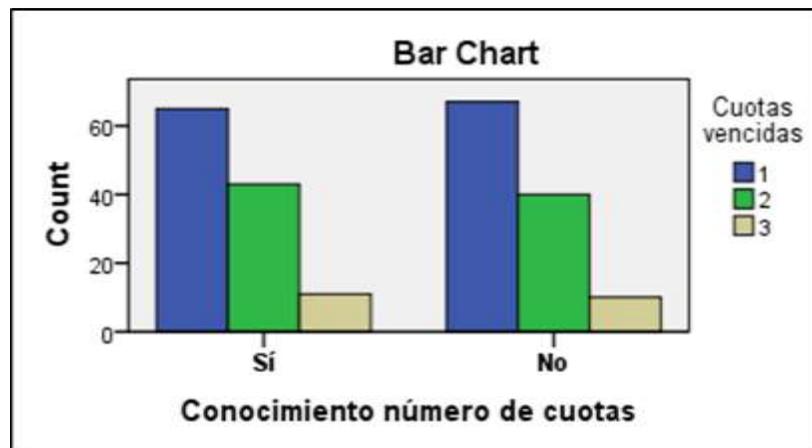
Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 50,80% indicó que no tiene conocimiento del número de cuotas pendientes de pago, mientras el 49,20% indicó que

tiene conocimiento del número de cuotas pendientes de pago. De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 51,80% indicó que tiene conocimiento del número de cuotas pendientes de pago, mientras el 48,20% indicó que no tiene conocimiento del número de cuotas pendientes de pago.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 52,40% indicó que tiene conocimiento del número de cuotas pendientes de pago, mientras el 49,60% indicó que no tiene conocimiento del número de cuotas pendientes de pago.

GRÁFICO 23: CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS POR PAGAR.



Elaboración: Autor

TABLA 39: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO NÚMERO DE CUOTAS POR PAGAR

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	,169 ^a	2	,919
Likelihood Ratio	,169	2	,919

Linear-by-Linear Association	,153	1	,695
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor.

Con 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas y conocimiento de número de cuotas por cancelar son independientes, por lo tanto, el conocimiento del número de cuotas por cancelar no afecta al número de cuotas vencidas del crédito educativo.

Conocimiento fecha de vencimiento mensual de pago de cuota vs Número de cuotas vencidas del crédito.

TABLA 40: CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO CUOTAS VS CUOTAS VENCIDAS

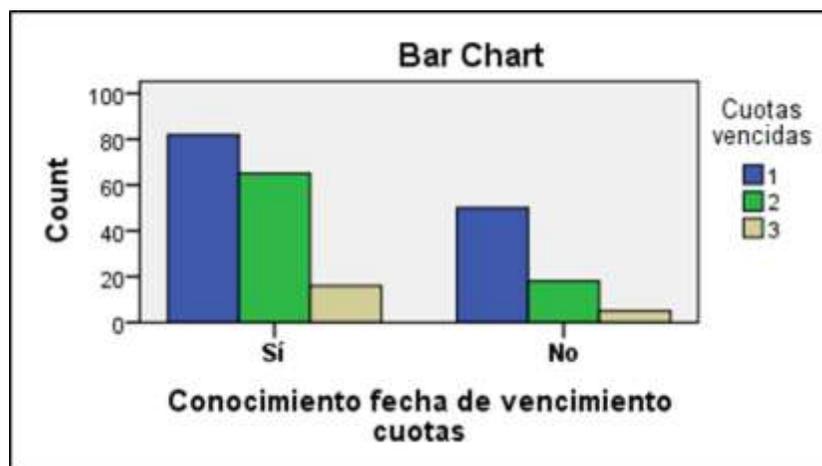
		Cuotas vencidas			Total	
		1	2	3		
Conocimiento fecha de vencimiento cuotas	Sí	Count	82	65	16	163
		% within Conocimiento fecha de vencimiento cuotas	50,3%	39,9%	9,8%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	62,1%	78,3%	76,2%	69,1%
No	Count	50	18	5	73	
		% within Conocimiento fecha de vencimiento cuotas	68,5%	24,7%	6,8%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	37,9%	21,7%	23,8%	30,9%
Total	Count	132	83	21	236	
		% within Conocimiento fecha de vencimiento cuotas	55,9%	35,2%	8,9%	100,0%
		% within Cuotas vencidas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Elaboración: Autor

De los individuos que están atrasados con 1 cuota, el 62,10% indicó que tiene conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de su cuota, mientras el 37,90% indicó que no tiene conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota. De los individuos que están atrasados con 2 cuotas, el 78,30% indicó que tiene conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de su cuota, mientras el 21,70% indicó que no tiene conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

De los individuos que están atrasados con 3 cuotas, el 76,20% indicó que tiene conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de su cuota, mientras el 23,80% indicó que no tiene conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

GRÁFICO 24: CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO MENSUAL DE CUOTA.



Elaboración: Autor

TABLA 41: PRUEBA CHI-CUADRADO CUOTAS VENCIDAS VS CONOCIMIENTO FECHA DE VENCIMIENTO MENSUAL DE CUOTA

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	6,801 ^a	2	,033
Likelihood Ratio	6,947	2	,031

Linear-by-Linear Association	5,260	1	,022
N of Valid Cases	236		

Elaboración: Autor.

Con el 95% de confianza existe evidencia estadística para concluir que las variables número de cuotas vencidas y conocimiento de fecha de vencimiento de cuotas son dependientes, por lo tanto, el conocimiento de la fecha de vencimiento de cuotas afecta al número de cuotas vencidas del crédito educativo.

4.6 ANÁLISIS DE SERIES DE TIEMPO

4.6 .1 Tendencia temporal de cartera vencida.

La tendencia temporal de los datos de cartera vencida es a aumentar en el período futuro calculado para mayo y a disminuir en el período futuro calculado de junio/2012. Siendo en mayo/2012, \$3240140,55 y en junio/2012, \$3197042,09. Ambos periodos son superiores al valor de cartera vencida registrado en abril/2012, \$ 3.140.835,51.

GRÁFICO 25: TENDENCIA TEMPORAL CARTERA VENCIDA.

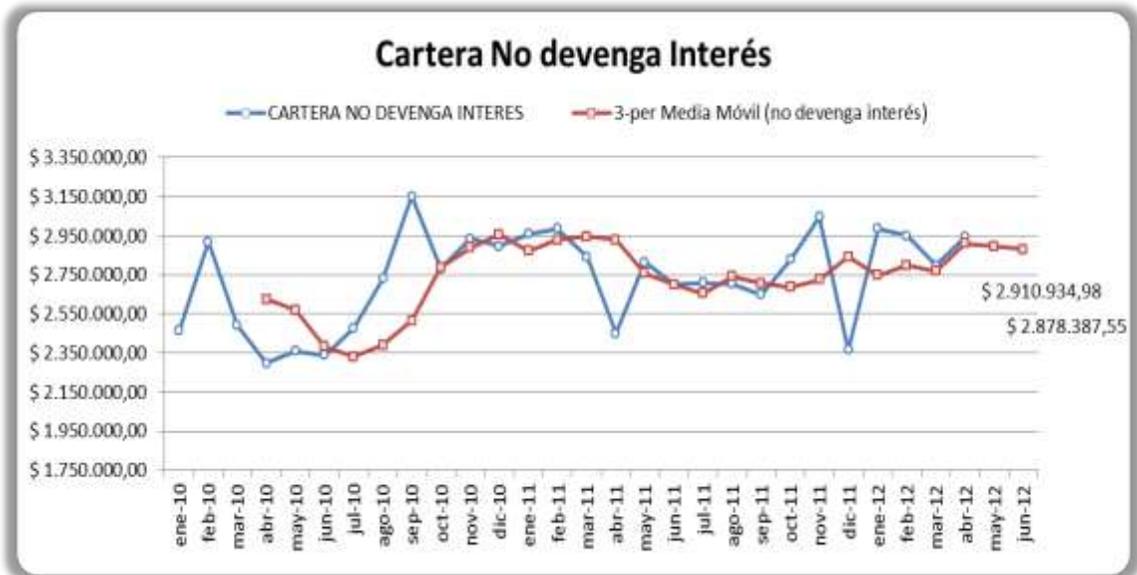


Elaboración: Autor

4.6.2 Tendencia temporal de la cartera que no devenga interés.

La tendencia temporal de los datos de cartera que no devenga intereses es a disminuir en los períodos futuros calculados para mayo y junio/2012. Siendo en mayo/2012, \$2910934,98 y en junio/2012, \$2878387,55.

GRÁFICO 26: TENDENCIA TEMPORAL DE LA CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS.

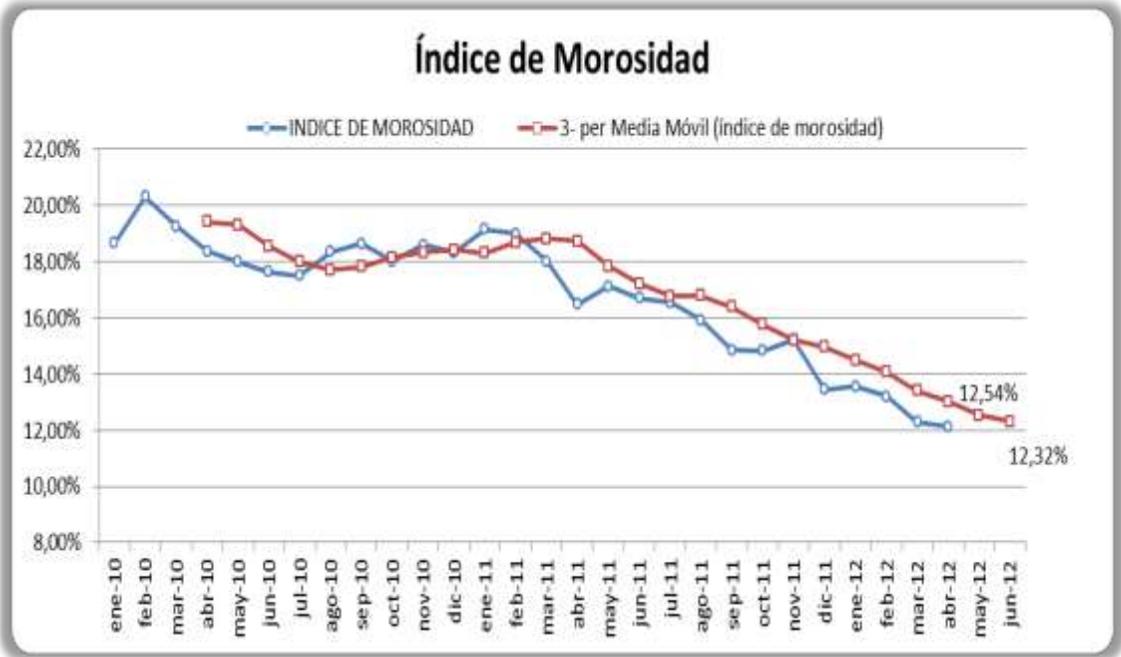


Elaboración: Autor.

4.6.3 Tendencia temporal índice de morosidad.

La tendencia temporal de los datos de índice de morosidad es a aumentar en los períodos futuros calculados para mayo y junio/2012. Siendo en mayo/2012, \$12.54% y en junio/2012, 12.32%.

GRÁFICO 27: TENDENCIA TEMPORAL DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD.



Elaboración: Autor.

CAPÍTULO V

5. LA PROPUESTA

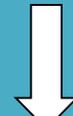
La presente propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas, planteada con la finalidad de reducir el índice de morosidad del IECE-Guayaquil, ha sido elaborada considerando aspectos revelados en la investigación.

- Información respecto al pago del crédito, durante la firma del contrato, regular o mala (23,10% de los individuos).
- Información respecto al pago del crédito, durante etapa de estudios no recibida (27,90%).
- No se comunicó con anticipación el inicio de la etapa de recuperación del crédito (13,60%).
- Algo o mucho de problemas con el pago de intereses de desembolso y gracia (70,30%).
- No se comunica sobre cuotas vencidas o se comunica cuando se acerca el cliente a la oficina (10,60%).
- Gestión de cobranzas poco o nada ágil (28,40%).
- Principales razones para atrasos en el pago de las cuotas del crédito educativo, son falta de trabajo (21,19%), sueldo no alcanza para cancelar la cuota (19,07%) y que el cliente aún sigue estudiando (19,07%).
- Desconocimiento del saldo por pagar del crédito (12,29%).
- Desconocimiento número de cuotas pendientes de pago (49,58%).
- Desconocimiento fecha de vencimiento mensual de pago de cuota (30,93%).
- Existe evidencia estadística para concluir que las siguientes variables afectan al NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS que presenta un crédito educativo:

1. Información recibida durante la firma del contrato.
2. Información recibida durante etapa de estudios.
3. Problemas presentados con el pago de los intereses de desembolso y gracia.
4. Forma de notificación de cuotas vencidas.
5. Percepción de la agilidad de gestión de cobranzas.
6. Causas de cuotas vencidas.
7. Conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

Antes de plantear la estrategia se mostrará gráficamente el proceso de crédito educativo, que actualmente lleva el IECE:

GRÁFICO 28: ESQUEMA RESUMEN DE PROCESO PARA CRÉDITO EDUCATIVO.

DEPARTAMENTO	FUNCIONES BÁSICAS
Información y Atención al Cliente 	Orienta al cliente respecto a los requisitos para obtener crédito educativo o beca. Recibe sugerencias o quejas de los clientes, y realiza el seguimiento respectivo.
Crédito 	Se encarga de la aprobación del crédito educativo, desde la recepción de la solicitud de crédito hasta la legalización del contrato. También es responsable de la difusión del crédito educativo.
Seguimiento Académico 	Se encarga de la recepción de los documentos académicos habilitantes del desembolso de crédito educativo. Tiene la facultad de sancionar los créditos por incumplimiento académico, exigiendo el pago inmediato de la deuda.
Cartera	Se encarga del control del inventario de crédito, y de la gestión de cobranzas. Es el encargado de sancionar los créditos por el incumplimiento en el pago de las cuotas.

Elaboración: Autor Fuente: Manual Orgánico por procesos.

Por lo antes expuesto se plantean las siguientes estrategias:

1. Adoptar tácticas proactivas para enfrentar la morosidad antes que inicie.
2. Impulsar el alto rendimiento en el departamento de cartera.
3. Asegurar la calidad de recopilación y administración de información.
4. Establecer estrategias y procesos de recuperación de créditos claramente establecidos.
5. Mejorar la calidad de la información en la página electrónica de la institución.

5.1 ESTRATEGIA 1: ADOPTAR TÁCTICAS PROACTIVAS PARA ENFRENTAR LA MOROSIDAD ANTES QUE INICIE.

La primera estrategia ubica a la cobranza como parte integral del proceso de crédito educativo, ya que no debe ser entendida como el paso final de dicho proceso. Por este motivo se plantean actividades que involucran a los departamentos de Información y Atención al cliente, Crédito, Seguimiento Académico y Cartera. Enfrentar la morosidad antes de que inicie, es una de las mejores tácticas para reducir la morosidad, e incluso son actividades menos costosas.

GRÁFICO 29: COBRANZA COMO PARTE INTEGRAL DEL PROCESO DE CRÉDITO EDUCATIVO



Elaboración: Autor

A) Instruir al cliente sobre las características del préstamo: La institución previo al desembolso del crédito y durante la etapa de estudios, debe instruir y entrenar al cliente y garante sobre el funcionamiento del préstamo, beneficios del pago puntual, perjuicios por incumplimiento en el pago, cronograma y mecanismos de pago.

En este aspecto la institución, luego de que los beneficiarios y garantes de crédito educativo, hayan leído el contrato y previo a su legalización, debe asegurarse de que está en pleno conocimiento del cliente, todos los aspectos relacionados al pago del crédito, para la cual debe realizar una indagación a través del siguiente cuestionario, el cual debe ser completado por el beneficiario educativo, formando parte del expediente de crédito, y legalizado con su firma.

IMAGEN 4: CUESTIONARIO SOBRE PAGO DEL CRÉDITO EDUCATIVO



Cuestionario sobre Pago del Crédito Educativo

1.- ¿El crédito genera interés mientras el cliente está estudiando?

Sí

No

2.- ¿Se puede realizar abonos al crédito durante la etapa de estudios?

Sí

No

3.- ¿Cuál es la fecha de pago de la primera cuota del crédito? (dd/mm/aa)

___/___/___

4.- ¿Por qué motivos el IECE puede dar por terminado el contrato y exigir el pago inmediato del crédito? Escoja una opción.

A) Adulteración de documentos.

B) Abandono injustificado de los estudios.

C) Incumplimiento en el pago de tres cuotas consecutivas

D) Todas las anteriores

Firma del beneficiario o apoderado

Nombre del beneficiario o apoderado

Elaboración: Autor

El anterior cuestionario, debe ser también solicitado durante la etapa de estudios por el departamento de Seguimiento Académico, previo a los desembolsos, y debe ser incluido en el expediente de crédito. De igual manera se debe entrenar al personal que realiza la actividad de firma de contratos (dpto. de crédito), para que muestre el impacto del crédito

educativo como instrumento para mejorar el grado de educación, lo que permitirá la introducción en el mercado laboral, mejoras en los salarios, etc.

Una vez que el cliente haya recibido el crédito, será vital mantener siempre el canal de comunicación abierto, para recibir las sugerencias de los beneficiarios. Esta actividad se realiza a través de encuestas. Dichas encuestas serán realizadas por el departamento de Información y Atención al cliente, a todos los beneficiarios de crédito educativo que se acerquen a presentar reportes académicos, en los meses de abril y septiembre de cada año, considerando que en dichos periodos se reciben la mayor cantidad de reportes académicos en el departamento de Seguimiento Académico.

A continuación se presenta el modelo de la encuesta, cuyo tiempo de registro es de máximo minuto y medio por beneficiario.

IMAGEN 5: ENCUESTA DE CRÉDITO EDUCATIVO.



Encuesta de Crédito Educativo.

1.- ¿Recibe oportunamente la transferencia del crédito educativo?

Sí No

2.- ¿Se le han presentado situaciones que puedan afectar la fecha de culminación de sus estudios?

Sí No

Si su respuesta fue Sí, favor indique cuál es dicha situación

3.- ¿Ha recibido algún recordatorio con respecto a los intereses que está generando su crédito?

Sí	No
4.- ¿Ha realizado abonos a los intereses de desembolso y gracia?	
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
5.- Por favor, ayúdenos con una sugerencia para mejorar la concesión del crédito educativo.	

Firma del beneficiario o apoderado _____	
Nombre del beneficiario o apoderado _____	
<i>Muchas gracias por su colaboración!</i>	

Elaboración: Autor

Una vez concluida esta actividad, el departamento de Información y Atención al Cliente, presentará los resultados a la gerencia regional. La gerencia regional debe sociabilizar los resultados con los departamentos de Crédito, Seguimiento Académico y Cartera, con la finalidad de mejorar los procesos.

B) Instaurar fechas de vencimiento mensual de cuotas mutuamente beneficiosas: Actualmente la institución, establece la fecha de pago de cuota, de acuerdo al día en que se legaliza el contrato de crédito, por ejemplo, si se legaliza el contrato el 10 del mes, entonces las cuotas del crédito vencerán el 10 de cada mes.

Al involucrar al beneficiario de crédito educativo en la programación de fechas de pago, para que estas sean mutuamente beneficiosas, se incrementa la posibilidad del pago puntual del crédito. Esta estrategia será ejecutada en el departamento de cartera cuando el cliente inicie la etapa de recuperación del crédito, mediante solicitud realizada por el beneficiario de crédito educativo o apoderado.

C) Utilizar el refuerzo positivo: El refuerzo positivo puede jugar un papel importante en el manejo de la morosidad. La institución debe reconocer y premiar a los clientes que pagan puntualmente su crédito a través de certificados de puntualidad. Así mismo, se debe plantear la posibilidad ante el comité de crédito de ofrecer tasas preferenciales y acceso a montos mayores de crédito, a aquellos clientes que hayan pagado puntualmente las cuotas.

Para la ejecución de esta actividad, el departamento de cartera, los primeros cinco días laborables de cada mes, seleccionará en base al reporte “Contabilización de Activos de Riesgo”, a 50 clientes que registren calificación A en su historial de crédito y que no hayan presentado atrasos en el pago de su deuda durante el último semestre. El certificado de puntualidad será entregado en el domicilio o lugar de trabajo del cliente, por el asistente de servicios de la institución.

IMAGEN 6: MODELO DE CERTIFICADO DE PUNTUALIDAD.

No. 00001
Guayaquil, <i>Fecha de emisión</i>
CERTIFICADO DE PUNTUALIDAD
El Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE), concede el presente reconocimiento al (la) Señor (a) <i>Nombre del Beneficiario</i> , por el excelente manejo de su crédito, reflejado en el pago oportuno de sus cuotas, lo que le ha hecho merecedor de tan distinguido reconocimiento y felicitación.
Por su gentil atención, reciba nuestro agradecimiento.
Atentamente,

Nombre Gerente Regional
GERENTE SUCURSAL MAYOR IECE

Elaboración: Autor

D) Envío de estado de cuenta a beneficiarios: Con la finalidad de que todos los beneficiarios de crédito educativo, conozcan el valor de la cuota mensual y la fecha máxima de pago, se enviará la tabla de amortización del crédito por correo electrónico, a aquellos clientes que no hayan retirado dicho documento, luego de una semana de transcurrida la etapa de recuperación.

Esta actividad será realizada por el departamento de cartera, considerando el reporte “Beneficiarios pasan a recuperación” que emite el sistema. El tiempo estimado por cada correo electrónico es de 2 minutos, utilizando el formato a continuación detallado, el mismo que debe tener confirmación de lectura:

IMAGEN 7: E-mail envío tablas de amortización

Asunto: PAGOS CRÉDITO IECE Nombre del cliente

Mensaje: Estimado beneficiario, se le recuerda que la etapa de pagos obligatorios de su crédito inició el Fecha de inicio etapa de recuperación, y que la fecha máxima de pago de la primera cuota es el Fecha vencimiento 1era cuota, por el valor de Monto de 1era cuota.

Recuerde que puede cancelar en nuestra oficina, en las ventanillas de Banco del Pacífico, Servipagos y Banco de Fomento, con su número de cédula, o a través de transferencia electrónica desde su cuenta bancaria en Banco del Pacífico.

Atentamente,

Dpto. Cartera IECE-Guayaquil

Archivo adjunto: Tabla de amortización crédito IECE.

Elaboración: Autor

C) Campaña de recordatorio sobre pago del crédito: Se colocará en los departamentos de Seguimiento Académico y Tesorería, banners donde se detalle información referente al pago del crédito. Adicionalmente, se colocarán letreros en los centros docentes, recordando a los beneficiarios de crédito educativo, que pueden realizar abonos al préstamo, mientras están realizando sus estudios. Esta actividad estará dirigida por el departamento de cartera y contará con el apoyo del departamento de información y atención al cliente y será realizada en abril de cada año. Los letreros que se colocarán en los centros docentes se elaborarán en sintra con vinil adhesivo, las dimensiones serán de 35 cm de largo por 50 cm de ancho. Los banners serán de tipo roll up en lona impresa. Los centros docentes donde se ubicarán los letreros serán los siguientes:

TABLA 42: UBICACIÓN DE LETREROS EN CENTROS DOCENTES

CENTRO DOCENTE	UBICACIÓN DEL LETRERO
Universidad Estatal de Guayaquil	Facultades de: Ciencias Administrativas, Economía, Ciencias de Educación, Ciencias de la Comunicación, Ciencias Médicas.
Universidad Católica Santiago de Guayaquil	
Escuela Superior Politécnica del Litoral	
Universidad de Especialidades Espíritu Santo	
Universidad Politécnica Salesiana	
Universidad Estatal Península de Santa Elena	
Universidad Estatal de Quevedo	
Universidad de Babahoyo	
Universidad Estatal de Bolívar	

Elaboración: Autor

A continuación se detalle el mensaje de los banners y letreros:

IMAGEN 8: BANNER PARA DEPARTAMENTOS DE SEGUIMIENTO ACADÉMICO Y TESORERÍA.



Estimado beneficiario, con la finalidad de mantener un excelente manejo en su historial crediticio, **tome en cuenta las siguientes recomendaciones:**

- 1.- Presentar los documentos académicos oportunamente
- 2.- Presentar el certificado de egresado o título académico, en la fecha que indica el contrato.
- 3.- Actualizar datos personales, cuando sea necesario.
- 4.- Realizar abonos a los intereses que genera el préstamo.
- 5.- Cancelar puntualmente las cuotas, para evitar caer en mora y dañar su historial crediticio.

Elaboración: Autor

IMAGEN 9: LETREROS CENTROS DOCENTES



Pensamos en ti:

Elaboración: Autor

TABLA 43: MATRIZ RESUMEN ESTRATEGIA 1

ESTRATEGIA 1: ADOPTAR TÁCTICAS PROACTIVAS PARA ENFRENTAR LA MOROSIDAD ANTES DE QUE INICIE.				
	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCIÓN	COSTO
Táctica A: Instruir al cliente sobre las características del préstamo. 	Actividad 1: Cuestionario sobre pago del crédito educativo. Actividad 2: Encuesta de Crédito Educativo.	Actividad 1: Departamento de Crédito. Actividad 2: Departamento de Información y Atención al Cliente.	Actividad 1: Previo a la legalización del contrato de crédito. Actividad 2: Abril y Septiembre de cada año.	Actividad 1: \$ 45 Actividad 2: \$60
Táctica B: Instaurar fechas de vencimiento mensual de cuotas mutuamente	Involucrar al beneficiario de crédito educativo en la programación de	Departamento de Cartera.	Una vez que el cliente haya pasado a la etapa de recuperación	

<p>beneficiosas.</p> 	<p>fechas de pago de sus cuotas.</p>		<p>del crédito.</p>	
<p>Táctica C: Utilizar el refuerzo positivo.</p> 	<p>Reconocer y premiar a los clientes que pagan puntualmente su crédito.</p>	<p>Departamento de Cartera.</p>	<p>Los primeros cinco días laborables de cada mes.</p>	<p>\$5.00</p>
<p>Táctica D: Envío de estado de cuenta a beneficiarios.</p> 	<p>Envío de tablas de amortización por correo electrónico a beneficiarios que no han retirado dicho documento.</p>	<p>Departamento de Cartera</p>	<p>Luego de una semana de iniciada la etapa de recuperación.</p>	
<p>Táctica E: Campaña de recordatorio sobre pago del crédito.</p> 	<p>Colocación de banners en oficina IECE y centros docentes.</p>	<p>Departamento de Cartera y Departamento de Información y Atención al Cliente.</p>	<p>Abril de cada año.</p>	<p>Banners: \$60 cada uno. Letreros: \$ 25 cada uno.</p>

Elaboración: Autor

5.2 ESTRATEGIA 2: INCENTIVAR EL ALTO RENDIMIENTO EN EL DEPARTAMENTO DE CARTERA.

Seleccionar y capacitar correctamente al personal: La institución debe definir claramente cuáles son los cargos y roles, que desempeñan los funcionarios del área de cartera. Actualmente la oficina de IECE-Guayaquil, no cuenta con manual de funciones, y las tareas que se realizan se basan en el reglamento de crédito educativo, el cual ha sido definido desde la matriz. Esta situación puede afectar el correcto desenvolvimiento de las tareas que involucra el área.

Se debe establecer con claridad cuáles deben ser las destrezas y responsabilidades de los integrantes del área: jefe de área, oficiales de cartera y notificadores.

Perfil: Jefe de área de cartera

Profesional en Administración, Finanzas, Economía o Ingeniería Comercial.

Mínimo cuatro años de experiencia en el manejo de cartera de créditos de instituciones financieras.

Capacitación en: Cobranzas de créditos bancarios, Reglamentación de Superintendencia de Bancos, Manejo de cartera de créditos, manejo de utilitarios informáticos.

Destrezas: Habilidad analítica, destreza matemática, identificación de problemas, toma de decisiones, planificación y gestión.

Competencias universales: Relaciones humanas, actitud al cambio, orientación a resultados, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.

Funciones:

Perfil: Oficiales de cartera

Tercer año de estudios en administración, Finanzas, Economía o Ingeniería Comercial

Mínimo un año de experiencia de área de cobranzas de institución financiera

Capacitación en: Cobranzas, Atención al cliente y relaciones humanas, manejo de utilitarios informáticos.

Competencias universales: Relaciones humanas, actitud al cambio, orientación a resultados, iniciativa y trabajo en equipo.

Funciones: Atención al público, gestión de cobranzas.

Perfil: Notificadores

Bachiller

Mínimo un año de experiencia en entrega de correspondencia

Capacitación en: Entrega de correspondencia, relaciones humanas

Movilización propia

De igual manera, la capacitación es vital para garantizar el trato adecuado al cliente y el éxito en la recuperación de los créditos educativos. Es importante capacitar a los funcionarios en técnicas y tácticas referentes a:

TABLA 44: CAPACITACIÓN FUNCIONARIOS DE CARTERA

Temas a Capacitar	Número de horas de Capacitación	Costo aproximado
Perfil y trato con cliente moroso	8 horas al año	\$ 240 por persona
Negociación	8 horas al año	
Nuevas técnicas de cobranzas y manejo de cartera	16 horas al año	

Elaboración: Autor

La coordinación de estas actividades está a cargo del departamento de cartera con recursos humanos de matriz. La fecha en que deben realizarse los cursos son enero y agosto de año, considerando que estos meses son de menor afluencia de público al departamento de cartera.

5.3 ESTRATEGIA 3: ASEGURAR LA CALIDAD DE RECOPIACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE INFORMACIÓN.

La información adecuada y oportuna sobre los clientes morosos y la situación del crédito es muy relevante para el éxito de la gestión de cobranzas.

A) Cumplimiento de actualización de direcciones del cliente: Uno de los reportes que debe ser presentado por los beneficiarios de crédito educativo, durante la etapa de estudios, para la acreditación de desembolsos, es la actualización de direcciones. En la actualidad, esta información no es validada por los funcionarios del departamento de seguimiento académico, por lo que se debe, previo al desembolso, corroborar que los datos presentados por el cliente sean verídicos a través de confirmaciones telefónicas. El tiempo de duración máximo de esta actividad es de diez minutos, por cada documento aceptado.

B) Desarrollo de eficientes sistemas de información: El sistema informático debe facilitar el monitoreo de los clientes morosos y generar reportes precisos. En este aspecto, el sistema informático utilizado por el IECE presenta deficiencias, por lo cual, se debe solicitar a la gerencia de crédito y gerencia de informática, genere los reportes en el módulo de cobranzas a continuación detallados:

1) *Reporte de clientes morosos:* Actualmente el reporte para realizar las cobranzas a clientes morosos, muestra el listado en orden alfabético por provincia. Al utilizar el reporte de esta manera, no se está segmentando correctamente a los clientes. Para solucionar esta situación, dicho reporte emitirá el listado de clientes morosos de acuerdo al saldo de capital adeudado de su crédito, siendo el primer cliente del listado, aquel cliente que tengo mayor saldo adeudado de capital, ya que los clientes con saldos mayores de capital adeudado, afectan en mayor proporción al índice de morosidad.

2) *Módulo de cobranzas:* En el módulo de cobranzas se creará la opción que permita identificar a los beneficiarios que ya han sido notificados telefónicamente, para que en la siguiente ronda de llamadas telefónicas del periodo, se dé prioridad a aquellos beneficiarios con mayor saldo de capital adeudado que no han sido ubicados telefónicamente. Para lograr

esta actividad se incluirá en la pantalla de datos del cliente, un casillero, donde el oficial de cartera, dando clic, indique que el cliente ha sido ubicado.

5.4 ESTRATEGIA 4: ESTABLECER ESTRATEGIAS Y PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CLARAMENTE ESTABLECIDOS.

Los procesos de cobranzas realizados en el departamento de cartera deben ser claros y homogéneos, para que el personal está orientado en cómo debe actuar en cada situación.

1) *Implantar políticas para el acercamiento con el cliente:* La política establece cuándo y cómo realizar el contacto con el cliente. En la actualidad la política de acercamiento con el cliente, utilizada durante la gestión de cobranzas, es realizada basándose en el reglamento de crédito educativo, donde no se establecen con claridad plazos para realizar las actividades, ni se diferencia el tipo de gestión a realizar con cada tipo de cliente.

TABLA 45: POLÍTICAS DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE

POLÍTICAS DE ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE.					
	DURANTE ETAPA DE ESTUDIO Y GRACIA		ETAPA DE RECUPERACIÓN		
Período de morosidad Acción	Recomendación abonos a intereses de desembolso y gracia	Inicio de etapa de recuperación	Antes de vencer 1 cuota	Antes de vencer 2 cuotas	Antes de vencer 3 cuotas
Notificaciones SMS a cliente 	Mensualmente enviar sms a clientes que se encuentran en etapa de desembolso, recomendando el abono a los IDG.	X	Dos días antes de fecha de vencimiento de cuota sms a beneficiario	Cinco días antes de fecha de vencimiento o de segunda cuota sms a beneficiario y garante	Cinco días antes de fecha de vencimiento o de segunda cuota sms a beneficiario y garante

<p>Notificaciones e-mail cliente.</p> 	X	X	Cinco días antes de fecha de vencimiento de cuota e-mail a beneficiario	Cinco días antes de fecha de vencimiento o de segunda cuota e-mail a beneficiario y garante	Cinco días antes de fecha de vencimiento o de tercera cuota e-mail a beneficiario y garante
<p>Notificación call center.</p> 	X	Con tres meses de anticipación realizar la gestión de cobranzas telefónica a beneficiario/garante	X	Notificación telefónica a beneficiarios dos días posteriores de fecha de vencimiento o de cuota. Si luego de ocho días de haber realizado el primer contacto no hay cancelación se realiza nuevamente la actividad.	Notificación telefónica a beneficiario y garantes dos días posteriores de fecha de vencimiento o de segunda cuota. Si luego de cuatro días de haber realizado el contacto no hay cancelación se realiza nuevamente la actividad.
<p>Notificación escrita.</p> 	X	X	X	Notificación escrita a beneficiario y garantes, una al mes. Debe ser enviada máximo cinco días posteriores a la fecha de vencimiento o de la cuota.	Notificación escrita a beneficiario y garantes, una al mes. Debe ser enviada máximo tres días posteriores del vencimiento o de la segunda cuota.

Costo	<p>Tres oficiales de cartera : \$ 1980 mensuales</p> <p>Equipos de oficina: 3 computadoras \$2100 – 4 teléfonos cisco \$1800</p> <p>Gastos de telefonía: Fija \$150 mensuales – Móvil \$60</p> <p>Envío de sms: \$240</p> <p>Envío de notificaciones escritas: \$4000</p>
--------------	---

Elaboración: Autor

Modelo sms por interés superior a \$100:

Estimado beneficiario de crédito educativo, recuerda que puedes abonar a tu deuda mientras estás estudiando, y así disminuir el valor de tus cuotas. Para conocer el monto acumulado de intereses visita www.iece.fin.ec

Modelo de Notificación para clientes con una cuota vencida.

De acuerdo al reglamento de crédito vigente, las notificaciones escritas de cuentas con 1 cuota vencida, se enviará únicamente al beneficiario de crédito educativo.

IMAGEN 10: MODELO NOTIFICACIÓN 1 MES VENCIDO.

NOTIFICACIÓN IECE	
<p>Guayaquil, <u>dd/mm/aa</u></p> <p>Señor (ita): <u>Nombre de beneficiario de crédito educativo</u></p> <p>Dirección: <u>Dirección domiciliaria</u> <u>Dirección trabajo</u></p>	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; display: inline-block;">URGENTE</div>

Estimado beneficiario, le recordamos que su cuenta está vencida desde el fecha de vencimiento por la suma de valor vencido, liquidado al fecha de liquidación.

Sírvase cancelar hoy mismo esta deuda y concédanos la satisfacción de dar buenas referencias de usted. Recuerde que el buen manejo de su crédito le permite registrar un buen historial crediticio, el cual es un referente frente a otras instituciones crediticias.

Atentamente,

Nombre Gerente Sucursal Mayor
GERENTE IECE-GUAYAQUIL

Nota: Recuerde que puede realizar sus pagos en Banco del Pacífico, Banco Nacional de Fomento o Servipagos a nivel nacional, con su número de cédula.

Elaboración: Autor

Modelo de Notificación para clientes con dos cuotas vencidas.

De acuerdo al reglamento de crédito vigente, las notificaciones escritas de cuentas con 2 cuotas vencidas, se enviarán al beneficiario de crédito educativo y garantes.

IMAGEN 11: MODELO NOTIFICACIÓN 2 MESES VENCIDOS PARA BENEFICIARIO

<h2>NOTIFICACIÓN IECE</h2>	
Guayaquil, <u>dd/mm/aa</u>	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">URGENTE</div>
<p>Señor (ita): <u>Nombre de beneficiario de crédito educativo</u> Dirección: <u>Dirección domiciliaria</u> <u>Dirección trabajo</u></p>	
<p>Estimado beneficiario, nuevamente se le recuerda sobre el pago de sus cuotas. Su crédito actualmente registra 2 cuotas vencidas por el valor de <u>Valor vencido</u>, y la tercera cuota vencerá el <u>Fecha de vencimiento tercera cuota</u>. Recuerde que si su crédito registra 3 cuotas vencidas será inmediatamente transferido al departamento legal.</p>	

Atentamente,

Nombre Gerente Sucursal Mayor
GERENTE IECE-GUAYAQUIL

Nota: Recuerde que puede realizar sus pagos en Banco del Pacífico, Banco Nacional de Fomento o Servipagos a nivel nacional, con su número de cédula.

Elaboración: Autor

IMAGEN 12: MODELO NOTIFICACIÓN 2 MESES VENCIDOS PARA GARANTE.

NOTIFICACIÓN IECE

URGENTE

Guayaquil, dd/mm/aa

Señor (ita): Nombre de garante de crédito educativo

Dirección: Dirección domiciliaria

Dirección trabajo

En razón de ser usted garante del crédito educativo No. Número de contrato, cuyo beneficiario es Nombre de beneficiario, se le notifica que actualmente el crédito registra 2 cuotas vencidas por el valor de Valor vencido, y la tercera cuota vencerá el Fecha de vencimiento tercera cuota. Recuerde que si el crédito registra 3 cuotas vencidas será inmediatamente transferido al departamento legal.

Atentamente,

Nombre Gerente Sucursal Mayor
GERENTE IECE-GUAYAQUIL

Nota: Recuerde que puede realizar sus pagos en Banco del Pacífico, Banco Nacional de Fomento o Servipagos a nivel nacional, con su número de cédula.

Elaboración: Autor

ESTRATEGIA 5: MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE LA INSTITUCIÓN.

Actualmente el IECE en la página principal de su sitio web presenta el link **SERVICIOS EN LINEA**, el mismo que permite a los usuarios conocer el estado de su solicitud de crédito, verificar los reportes académicos que deben presentar y consultar los saldos del crédito.

IMAGEN 13: SITIO WEB IECE



Fuente: www.iece.fin.ec

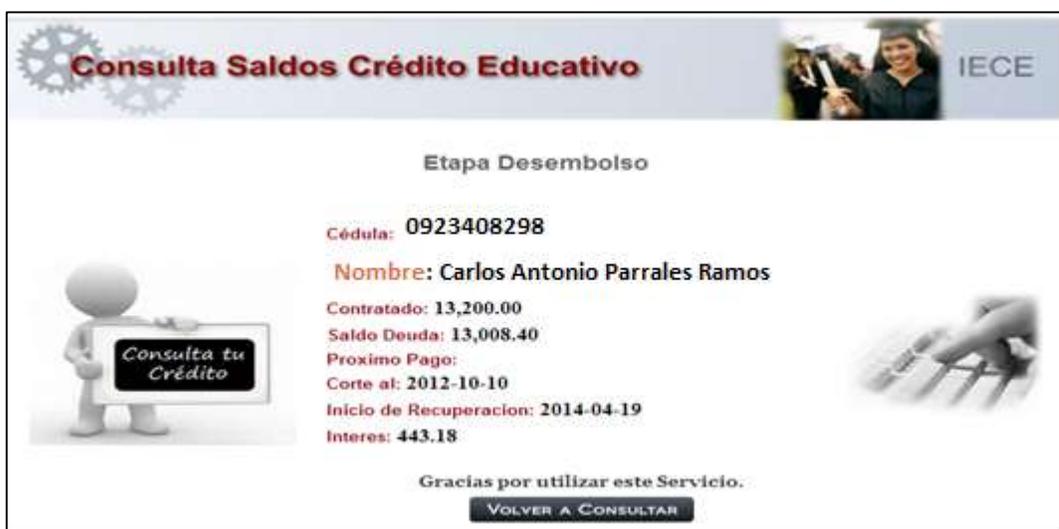
IMAGEN 14: SERVICIO EN LÍNEA IECE



Fuente: www.iece.fin.ec

Para consultar el saldo del crédito, el usuario debe ingresar el número de cédula del beneficiario de crédito educativo. A los beneficiarios en etapa de estudio y gracia, se les muestra la siguiente información: monto contratado, saldo deuda, fecha de corte, inicio de recuperación e interés.

IMAGEN 15: CONSULTA SALDOS CRÉDITOS –ETAPA DESEMBOLSOS



Fuente: www.iece.fin.ec

Con la finalidad de que la información detallada sea de mayor utilidad para el usuario se deben realizar los siguientes cambios:

- Eliminar el ítem Próximo Pago, ya que puede confundir al usuario, al no brindar ninguna información.
- Cambiar el nombre del ítem Inicio de Recuperación, por Inicio de etapa de pagos.
- Cambiar el nombre del ítem Interés por Interés Acumulado de Etapa de Estudio y Gracia.
- Incluir un banner cuyo mensaje sea “Recuerda que el interés acumulado de la etapa de estudio y gracia deberá cancelarse junto con la primera cuota del crédito, sin embargo, puedes abonar a los intereses mientras estás estudiando. Aprovecha ésta opción y evita problemas con el pago del crédito”

A los beneficiarios cuyos créditos se encuentran en etapa de recuperación-normal se les muestra la siguiente información:

- Saldo de capital
- Valor a cancelar (Aparece cero si el crédito no tiene valores vencidos)
- Fecha de pago
- Fecha de corte

IMAGEN 16: CONSULTA SALDOS CRÉDITOS –ETAPA RECUPERACIÓN (CLIENTE AL DÍA)



Fuente: www.iece.fin.ec

IMAGEN 17: CONSULTA SALDOS CRÉDITOS –ETAPA RECUPERACIÓN (CLIENTES EN MORA).

Consulta Saldo Crédito Educativo IECE

Etapa Recuperación

Cédula: 0923408298

Nombre: Carlos Antonio Parrales Ramos

Saldo Capital: 3,171.97

Valor a Cancelar: 149.91

Fecha de Pago: 2012-10-04

Fecha de Corte: 2012-10-10

Gracias por utilizar este Servicio.

VOLVER A CONSULTAR

Elaboración: Autor

Con la finalidad de que la información detallada sea de mayor utilidad para el usuario se deben realizar los siguientes cambios:

- Eliminar los ítems Valor a cancelar, Fecha de pago y Fecha de corte, y sustituirlos por los siguientes:
 - Número de cuotas vencidas: Indica el número de cuotas vencidas del crédito a la fecha de corte.
 - Monto vencido: Indica el valor vencido del crédito a la fecha de corte.
 - Fecha de vencimiento próxima cuota: Indica la fecha máxima de pago de la siguiente cuota.
 - Número de cuotas canceladas: Indica el número de cuotas pagadas a la fecha de corte.
- Incluir un banner con el siguiente mensaje: “Recuerda que puedes cancelar las cuotas del crédito educativo en las agencias de Banco del Pacífico, Servipagos y Banco Nacional de Fomento, únicamente indicando tu número de cédula”
- Indicar los correos electrónicos del personal del área de cartera.

CONCLUSIONES

La cartera de créditos del IECE-Guayaquil, no está sana, ya que su índice de morosidad es superior al 10%.

Las características del proceso de cobranzas del IECE-Guayaquil, determinan que se encuentra en la etapa de **Cobranza en desarrollo**.

Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas del IECE-Guayaquil, son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas.

El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de

cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

La tendencia temporal de los datos de índice de morosidad es a aumentar en los dos períodos futuros calculados, mayo y junio/2012.

Existe evidencia estadística para concluir que las siguientes variables afectan al NÚMERO DE CUOTAS VENCIDAS que presenta un crédito educativo: Información recibida durante la firma del contrato, Información recibida durante etapa de estudios, Problemas presentados con el pago de los intereses de desembolso y gracia, Forma de notificación de cuotas vencidas, Percepción de la agilidad de gestión de cobranzas, Causas de cuotas vencidas y Conocimiento de la fecha de vencimiento mensual de la cuota.

RECOMENDACIONES

Incrementar el personal del área de cartera con al menos dos personas.

Utilizar mecanismos de prevención de morosidad, durante la etapa de desembolso y gracia del crédito educativo, dirigida principalmente al pago oportuno de los intereses generados.

Ampliar el número de instituciones a través de las cuales los beneficiarios de crédito educativo, pueden realizar el pago de su deuda.

Mejorar el nivel de interactividad de la página web institucional, con la finalidad de que los beneficiarios de crédito educativo, encuentren en el sitio web toda la información referente a su deuda, e incluso puedan realizar los pagos de cuotas a través de la misma.

Plantear al directorio de la institución, la creación de mecanismos de ayuda a beneficiarios de crédito educativo, que por fuerza mayor no puedan cancelar sus cuotas.

Utilizar en la gestión de cobranzas, técnicas de alcance masivo como son correos electrónicos y mensajes a teléfonos celulares.

Con la finalidad de asegurar mucho más, la validez de la información, la institución debe firmar acuerdos con demás instituciones públicas, como el Registro Civil, S.R.I, C.N.E o C.N.T, para mantener actualizada la base de datos, logrando optimizar la gestión de cobranzas.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- BATLLE, E. **Cómo prevenir la morosidad.** Gestión 2000. España. 2008
- 2.- BRACHFIELD, P. **Memorias de un cazador de morosos.** Gestión 2000.España, 2008.
- 3.- BRACHFIELD, P. **Recobrar impagos y negociar con morosos.** Gestión 2000. España. 2003
- 4.- ESTEVEZ-BRETON, M. **Técnicas para la recuperación de cartera.**XXISeminario Internacional sobre crédito educativo. Colombia. 2005
- 5.- ETTINGER, R. **Créditos y Cobranzas. Continental.** México. 1992
- 6.- ROSSER, C. **La gestión telefónica de cobros.** Fundación Confemetal. España. 2006

- 7.- SEDER, J. **Créditos y Cobranzas.** Editorial S.E.C.S.A. México. 1983
- 8.- ZALDIVAR, M. **El crédito educativo y su proyección hacia el siglo XXI.** Guadalupe. Colombia. 2004
- 9.- ZULUAGA URIBE **Recaudo persuasivo.** Auto Edithors. Colombia. 2003

GLOSARIO

Activo: Conjunto de bienes y créditos pertenecientes al sujeto económico. En contabilidad esta denominación se emplea para registrar en el balance lo que la empresa ha adquirido en bienes muebles e inmuebles, en productos comerciales, así como las sumas que le son adeudadas por sus clientes (créditos) y las que pueden encontrarse en su caja o en depósito.

Balance: Son documentos obligatorios para el empresario, de gran importancia para conocer la situación en que se encuentra la empresa, por lo que no pueden realizarse de cualquier manera, sino que existe un modelo predeterminado al que se debe ajustar.

Beneficiario de crédito educativo: Estudiantes o profesionales ecuatorianos que acceden al crédito educativo.

Cartera de créditos: Cuenta del activo que comprende los saldos de capital de las operaciones de crédito otorgados por una institución.

Empréstito: Operación financiera de crédito que realizan las empresas o el estado mediante la emisión de títulos nominativos o al portador y que coloca en los mercados nacional y extranjero como forma de captar recursos,

Índice de morosidad: Indicador financiero que mide la proporción de la cartera de créditos que se encuentra en mora, con respecto a la cartera de créditos total.

Pasivo: Representan las obligaciones adquiridas por un ente económico.

Rentabilidad: Es una de las características que definen una inversión junto con la seguridad y la liquidez, y consiste en la obtención de beneficios en una actividad económica o financiera.

IDG: Interés de Desembolso y Gracia, interés generado en etapa de desembolsos.

ANEXO 1

GUÍA PARA ENTREVISTA A JEFA DE CARTERA

- 1.- ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?
- 2.- ¿Cuándo fue la última vez que recibieron capacitación relacionada con el área?
- 3.- ¿De qué manera IECE busca crear la cultura de pago en los beneficiarios de crédito educativo?
- 4.- ¿De qué manera la institución mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes (direcciones domicilio, lugar de trabajo, teléfonos, etc.)?

- 5.- ¿De qué manera notifican al cliente el inicio de la etapa de pagos de su crédito?
- 6.- ¿Cómo controla que dicha gestión de notificación ha sido efectiva?
- 7.- ¿Cuáles son las gestiones que se realizan para evitar que los clientes acumulen montos elevados en los intereses de desembolso y gracia?
- 8.- ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su crédito?
- 9.- ¿Cuáles cree usted que son las principales razones para que se presenten atrasos en los pagos de un crédito educativo?
- 10.- ¿Qué gestiones ha realizado la institución para disminuir los efectos de esas situaciones?
- 11.- ¿De qué manera los clientes pueden realizar los pagos de sus cuotas atrasadas?
- 12.- ¿Qué mecanismos tienen los clientes para conocer el estado de su crédito?

ANEXO 2

DESARROLLO DE ENTREVISTA A JEFA DE CARTERA

1.- ¿Cree usted que el número de personas que conforman el área es suficiente para realizar la gestión de cobranzas?

No, en la actualidad, nuestra oficina tiene más de 13000 beneficiarios de crédito educativo, sin embargo, el departamento de cartera, consta únicamente de tres personas , por lo que es realmente difícil se pueda realizar una efectiva gestión de cobranzas, y que esta sea de manera continua.

2.- ¿Cuándo fue la última vez que recibieron capacitación relacionada con el área?

En lo personal hace aproximadamente cinco años

3.- ¿De qué manera IECE busca crear la cultura de pago en los beneficiarios de crédito educativo?

Tratamos de incentivar a nuestros beneficiarios para que realicen oportunamente el pago de su crédito, recalcándoles que la institución cuenta con tasas de interés menores a las de mercado, que la cuota está fijada de acuerdo a su capacidad de pago. Sin embargo, la institución debe poner más énfasis en crear políticas, campañas, incentivos que conlleven a generar en los beneficiarios la cultura de pago. Lastimosamente, tampoco se han hecho campañas en medios de comunicación incentivando a nuestros beneficiarios a cancelar oportunamente su crédito, y con esto, seguir beneficiando a más estudiantes.

4.- ¿De qué manera la institución mantiene actualizada la base de datos personales de sus clientes (direcciones domicilio, lugar de trabajo, teléfonos, etc.)?

Lamentablemente la institución no hace un seguimiento a las áreas que deben cumplir con esta función, de que reciban información con datos claros y completos, los verifiquen y registren en el sistema los nuevos datos proporcionados por el cliente. Es importante que se cree de manera urgente un departamento que se encargue de este seguimiento.

5.- ¿De qué manera notifican al cliente el inicio de la etapa de pagos de su crédito?

Aproximadamente con dos meses de anticipación a través de recordatorio de pagos por medio de llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos, a los beneficiarios o a sus garantes.

6.- ¿Cómo controla que dicha gestión de notificación ha sido efectiva?

Por medio de la presentación en forma personal del beneficiario en la oficina, o mediante la llamada telefónica que se reciba por parte de él o correo electrónico que nos envíe.

7.- ¿Cuáles son las gestiones que se realizan para evitar que los clientes acumulen montos elevados en los intereses de desembolso y gracia?

Por iniciativa del personal de cartera, monitorear los montos altos, tanto en capital como en intereses según inventarios, y a través de llamadas telefónicas se les hace un comunicado de este particular, se ha pedido la autorización del gerente para que se notifique por escrito a clientes con montos de intereses altos. Además cuando el cliente se acerca a la oficina se le informa sobre sus saldos adeudados y dependiendo del monto se hace la entrega de la información de sus saldos con la firma de recepción o notificación recordatoria.

8.- ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su crédito?

Con los medios que se cuenta se efectúan llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y entrega a través del personal de notificadores los recordatorios de pagos atrasados en forma escrita, tanto a beneficiarios como a sus garantes.

9.- ¿Cuáles cree usted que son las principales razones para que se presenten atrasos en los pagos de un crédito educativo?

Falta de empleo, Poca capacidad de pago, Falta de otros mecanismos para pagos, Sobre endeudamiento, calamidades domésticas, Desconocimiento de obligaciones contraídas

10.- ¿Qué gestiones ha realizado la institución para disminuir los efectos de esas situaciones?

Disminución de tasas de interés, establece cuotas de pagos en base a la capacidad de pago, cambios en reglamentos, manuales prolongación de plazos en pago de intereses de desembolso y gracia, seguros y capital.

11.- ¿De qué manera los clientes pueden realizar los pagos de sus cuotas atrasadas?

En la ventanilla de IECE Guayaquil, ventanillas de Servipagos, Banco del Pacifico y Banco Nacional de Fomento. Tenemos muchas quejas de nuestros beneficiarios, ya que ellos desean cancelar sus cuotas por medios electrónicos.

12.- ¿Qué mecanismos tienen los clientes para conocer el estado de su crédito?

Por medio de consultas personales en las oficinas del IECE a nivel nacional, llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos