

DESARROLLO DE POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN UNA EMPRESA – CASO PRÁCTICO

DEVELOPMENT OF PORTFOLIO RECOVERY POLICIES IN A COMPANY – CASE STUDY

Autores

Adriana Elizabeth
Remache¹

adriana_remache_rivera@hotmail.com¹

Afiliación

Investigadora independiente,
Ecuador, <https://orcid.org/0000-0002-2422-6501>

Fecha de recepción: 28-07-2024

Fecha de aceptación: 03-08-2024

Fecha de publicación: 05-08-2024

RESUMEN: La gestión efectiva de la cartera de créditos y la recuperación de cuentas por cobrar son aspectos fundamentales para garantizar la estabilidad y sostenibilidad financiera de las empresas. Sin embargo, el crecimiento de la cartera vencida representa un desafío considerable que puede tener un impacto adverso en la rentabilidad y el flujo de efectivo de las organizaciones. El presente estudio aborda la problemática del crecimiento de la cartera vencida en la empresa Opario S.A., con el fin de identificar los factores clave que inciden en este fenómeno. El objetivo principal de esta investigación es diseñar y proponer políticas de gestión y recuperación de cartera más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de Opario S.A., con el fin de optimizar su proceso de cobranza, reducir la cartera vencida y mejorar la rentabilidad de la empresa. La investigación adoptó una metodología de enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo. Se realizaron entrevistas a profundidad con miembros del departamento de crédito y cartera, utilizando un cuestionario estructurado que abordó aspectos como las políticas de crédito, la evaluación del riesgo, las condiciones económicas, la calidad del proceso de cobranza y las características de los clientes. Los hallazgos revelan que el 80% de los encuestados señalaron que las políticas de crédito son inexistentes o poco claras. Además, solo el 40% de los casos implican una revisión sistemática del buró crediticio y en el 70% de los casos no se verifica la propiedad del negocio del cliente. En cuanto a la evaluación del riesgo, el 85% de las evaluaciones se limitan únicamente a los datos de compra del cliente. Por otro lado, solo el 30% de las empresas aplican enfoques personalizados en su proceso de cobranza, y el tiempo promedio de recuperación de deudas es de 45 días.

Finalmente, el 55% de los clientes presenta patrones de pago inconsistentes y el 40% tiene antecedentes crediticios problemáticos. En conclusión, los resultados de la investigación evidencian la necesidad de fortalecer y mejorar los procesos de gestión de créditos y recuperación de cartera en Opario S.A., a través del diseño e implementación de políticas más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de la empresa.

Palabras clave: Cartera vencida, crédito, gestión, auditoría, incobrable.

ABSTRACT:

Effective loan portfolio management and accounts receivable recovery are key to ensuring the financial stability and sustainability of companies. However, the growth of the past-due portfolio represents a considerable challenge that can have an adverse impact on the profitability and cash flow of organizations. This study addresses the problem of the growth of nonperforming loans in Opario S.A., in order to identify the key factors

that affect this phenomenon. The main objective of this research is to design and propose more effective portfolio management and recovery policies adapted to the specific needs of Opario S.A., in order to optimize its collection process, reduce the overdue portfolio and improve the company's profitability. The research adopted a qualitative approach methodology, with a descriptive scope. In-depth interviews were conducted with members of the credit and portfolio department, using a structured questionnaire that addressed aspects such as credit policies, risk assessment, economic conditions, quality of the collection process and client characteristics. The findings reveal that 80% of respondents indicated that credit policies are non-existent or unclear. In addition, only 40% of the cases involve a systematic credit bureau review, and in 70% of cases the client's business ownership is not verified. In terms of risk assessment, 85% of the assessments are limited only to the customer's purchase data. On the other hand, only 30% of the companies apply personalized approaches in their collection process, and the average debt recovery time is 45 days. Finally, 55% of customers have inconsistent payment patterns and 40% have problematic credit histories. In conclusion, the results of the research show the need to strengthen and improve the credit management and portfolio recovery processes at Opario S.A., through the design and implementation of more effective policies adapted to the specific needs of the company.

Keywords: Past-due portfolio, credit, management, audit, uncollectible.

INTRODUCCIÓN

La mejora de las políticas de recuperación de cartera en Opario S.A. se manifiesta como un asunto de vital importancia en el contexto empresarial contemporáneo, donde la gestión del crédito y la recuperación de cuentas por cobrar han adquirido un papel fundamental para garantizar no solo la estabilidad, sino también la sostenibilidad financiera de las organizaciones en un entorno cada vez más competitivo. En un escenario donde las empresas buscan incrementar sus ventas mediante la concesión de crédito a sus clientes, se enfrentan simultáneamente al considerable desafío de la morosidad y la acumulación de cartera vencida (1). Esta

situación puede tener un impacto adverso significativo en su rentabilidad, así como en el flujo de caja disponible, aspectos que son cruciales para la operativa cotidiana de cualquier negocio (2).

Además, esta problemática se complica aún más cuando los clientes incumplen con sus compromisos de pago. Este incumplimiento no solo genera pérdidas económicas inmediatas y directas, sino que también puede comprometer la capacidad de la empresa para cumplir con sus propias obligaciones financieras, creando un efecto dominó que afecta la operativa diaria y la estabilidad general de la organización (3). Desde este punto de vista, se hace evidente que la gestión adecuada de la cartera vencida no puede ser subestimada, ya que su mala administración puede conducir a una disminución en la confianza de los inversores y a un deterioro en la reputación de la empresa en el mercado.

Históricamente, las empresas han implementado una variedad de estrategias para mitigar el riesgo de impago, que van desde la

realización de análisis exhaustivos de solvencia crediticia hasta la creación de políticas claras y definidas de gestión de cartera (4). Sin embargo, el entorno económico en constante evolución, junto con la creciente competitividad del mercado, exige una revisión y actualización continua de estas políticas para garantizar su efectividad a lo largo del tiempo, por ende, la literatura existente subraya que una gestión proactiva y bien estructurada de las cuentas por cobrar puede marcar una diferencia notable en la recuperación de deudas, lo que influye de manera positiva en la sostenibilidad financiera de la empresa (5).

En este contexto, el objetivo primordial de esta investigación se centra en diseñar y proponer políticas de gestión y recuperación de cartera que sean más efectivas y que se adapten a las necesidades específicas de Opario S.A. Esto permitirá optimizar su proceso de cobranza, reducir la cartera vencida y, en consecuencia, mejorar la rentabilidad de la empresa. Para alcanzar este propósito, se plantean variables fundamentales que incluyen las características del cliente, las políticas de gestión en vigor y los factores tanto internos como externos que pueden influir en el incumplimiento de pagos (6). Asimismo, identificar y analizar estas variables no solo permitirá abordar la problemática de la morosidad de manera efectiva, sino que también proporcionará un marco de referencia sólido y confiable para tomar decisiones informadas en la gestión del crédito en el futuro.

A medida que se profundiza en este análisis, es importante considerar no solo la situación financiera de los clientes, sino también su comportamiento y patrones de pago. Esto implica realizar un seguimiento continuo de las cuentas por cobrar y mantener una comunicación abierta y honesta con los clientes, lo que puede facilitar la resolución de problemas antes de que se conviertan en morosidad (7). Además, la implementación de tecnologías avanzadas para el análisis de datos puede proporcionar información valiosa que permita a Opario S.A. anticiparse a los problemas de impago y ajustar sus políticas de crédito en consecuencia, creando así un ciclo de retroalimentación positiva que mejore la gestión financiera de la empresa.

Este enfoque integral, que incluye la consideración de diversos factores tanto internos como externos, no solo beneficiará a Opario S.A., sino que también contribuirá al

fortalecimiento del tejido empresarial en su conjunto. Al promover un entorno más saludable y competitivo en el mercado, la empresa no solo podrá adaptarse a las nuevas realidades del sector, sino que también podrá

establecer un modelo de gestión que sirva como referencia para otras organizaciones. Así, la investigación no solo busca abordar los problemas actuales de recuperación de cartera, sino que también pretende establecer un camino hacia la innovación en la gestión del crédito, impulsando un cambio que permita a Opario S.A. prosperar y mantener su relevancia en el futuro.

MATERIALES Y MÉTODOS

Método de investigación:

El enfoque adoptado en esta investigación es de naturaleza cualitativa, lo que se justifica plenamente debido a que el objetivo central de este tipo de estudio es comprender en profundidad las diversas perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes involucrados. Este enfoque permite capturar información rica y contextual sobre el fenómeno en cuestión, centrándose en la profundidad y la complejidad de los datos obtenidos a través de las interacciones directas con los sujetos de investigación (7,8).

Con el propósito de abordar de manera efectiva la problemática planteada en la investigación, se estableció un alcance descriptivo, cuyo objetivo es describir y comprender las características, experiencias y percepciones vinculadas al crecimiento de la cartera vencida en empresas que brindan servicios financieros. Este enfoque proporciona la base necesaria para realizar un análisis exhaustivo de los diversos factores identificados que inciden en esta problemática.

Población y entorno:

En términos de población, se llevó a cabo un trabajo con un grupo de individuos seleccionados mediante un enfoque de muestreo teórico, lo que implica la realización de entrevistas hasta alcanzar un punto de saturación de datos. Esto significa que se continuó con la recolección de información hasta que se comenzaron a observar repeticiones de patrones y temas emergentes, asegurando así una comprensión adecuada y profunda del fenómeno investigado. Este método permite la captura de una diversidad de perspectivas y la exploración profunda de las experiencias de los participantes.

El entorno en el que se desarrolló la investigación se ubicó en diversas empresas de servicios financieros, situadas en áreas urbanas genéricas. Esta elección garantiza tanto la confidencialidad como el anonimato de los participantes, aspectos esenciales para fomentar un ambiente de confianza durante las entrevistas. Las entrevistas se llevaron a cabo en un ambiente cómodo y neutral, propicio para fomentar la apertura y la sinceridad en las respuestas obtenidas.

Recopilación de datos:

Como instrumento principal para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario estructurado que contenía una serie de preguntas abiertas, complementadas con un check list de temas a abordar durante las entrevistas. Este cuestionario se diseñó meticulosamente con el fin de medir distintos factores que pueden influir en el crecimiento de la cartera vencida. Las secciones del cuestionario se especifican a continuación:

1. Políticas de préstamo: En esta sección, se exploraron los documentos revisados, los plazos y los montos analizados para la aceptación de crédito a un cliente. Se indagó sobre la claridad y la transparencia de estas políticas.
2. Evaluación de riesgos: Este apartado abordó los métodos utilizados para evaluar la capacidad crediticia de los clientes, incluyendo aspectos como el buró crediticio, el análisis de ingresos, el historial crediticio y la relación entre la deuda y los ingresos. También se indagó sobre el uso de indicadores cuantitativos, tales como el índice de morosidad y el porcentaje de préstamos incobrables.
3. Condiciones económicas: Se indagó sobre la opinión de los participantes respecto a cómo los indicadores económicos proporcionan información relevante sobre el entorno en el que operan las empresas financieras, considerando factores macroeconómicos como el crecimiento del PIB, la tasa de desempleo, la inflación y los índices de confianza empresarial.
4. Calidad del proceso de cobranza: En esta sección se evaluaron indicadores como el tiempo promedio de cobranza, la proporción de deudas efectivamente recuperadas, el porcentaje de acuerdos de pago alcanzados y la satisfacción del cliente con respecto al proceso de cobranza.
5. Características del cliente: Se exploraron aspectos relevantes como la edad del cliente, su historial crediticio, la estabilidad del negocio que maneja y su historial con otros proveedores.

Es importante adaptar las medidas y técnicas de medición a cada factor específico y utilizar una combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión completa de su impacto en el crecimiento de la cartera vencida. En la Tabla 1 se resumen estas secciones con sus respectivos criterios.

Tabla 1: Resumen de los factores de análisis

Categoría	Criterio
Políticas de crédito	Manuales, formularios, procesos, protocolos.
Evaluación de riesgo	Capacidad de pago de clientes.
Condiciones económicas	Datos macroeconómicos, inflación, confianza empresarial.
Calidad de cobranza	Establecimiento de indicadores.
Características del cliente	Factores demográficos, condiciones del negocio.

Este enfoque metódico asegura que la investigación brinde resultados significativos y relevantes para el área de estudio, contribuyendo a una comprensión más profunda de los factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida en las empresas de servicios financieros. A través de este proceso riguroso, se busca no solo responder a las preguntas planteadas, sino también aportar al cuerpo de conocimiento existente en esta área crítica de estudio. Además, se espera que los hallazgos de esta investigación puedan servir como base para futuras investigaciones en el campo, así como para la formulación de estrategias efectivas que ayuden a mitigar el problema de la cartera vencida en el sector de servicios financieros.

RESULTADOS

En el presente estudio, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los factores que inciden en el crecimiento de la cartera en Opario S.A. A través de entrevistas cualitativas con los miembros del departamento de crédito y cartera, donde se identificaron cinco categorías clave: políticas de crédito, evaluación del riesgo, condiciones económicas, calidad en el proceso de cobranza y características de los clientes. Los resultados obtenidos ofrecen una visión integral de las prácticas actuales y los desafíos que enfrenta la empresa en la gestión de su cartera.

Tabla 1: Análisis de Políticas de Crédito

Aspecto Evaluado	Resultado	Recomendaciones
Existencia de Políticas de Crédito	Se constató que el 80% de los encuestados señalaron que las políticas son inexistentes o poco claras.	Se sugiere desarrollar y formalizar políticas de crédito que sean claras y específicas, documentando los procedimientos relevantes.
Revisión del Buró Crediticio	Solo el 40% de los casos implican una revisión sistemática del buró crediticio	Es fundamental implementar una revisión obligatoria y sistemática del buró crediticio antes de la aprobación de créditos.
Verificación de Propiedad del Negocio	En el 70% de los casos, no se realiza la verificación de si el local del cliente es propio o arrendado.	Incluir esta verificación como un paso esencial en el proceso de aprobación de crédito, a fin de mitigar riesgos.
Veracidad de la Información Proporcionada	Un 65% de los vendedores admitieron que, en ocasiones, se proporciona información inexacta para la aprobación de créditos.	Se recomienda llevar a cabo capacitaciones para los vendedores, enfocándose en la ética y la importancia de proporcionar información veraz.

La tabla revela que la mayoría de los encuestados (80%) considera que las políticas de crédito en Opario S.A. son poco claras o inexistentes. Esto sugiere una falta de un marco normativo que guíe la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos, lo que puede provocar inconsistencias

y riesgos innecesarios. Además, la baja proporción de revisiones del buró crediticio (40%) y la escasa verificación de la propiedad del negocio (70%) indican que se están pasando por alto aspectos críticos que podrían ayudar a mitigar el riesgo de impago.

Tabla 2: Evaluación del Riesgo

Aspecto Evaluado	Resultado	Recomendaciones
Métodos de Evaluación	Un alto porcentaje, el 90%, de los casos se basa únicamente en las últimas tres compras del cliente.	Se debe ampliar el análisis para incluir un historial crediticio completo y otros factores relevantes.
Datos Utilizados	El 85% de las evaluaciones se limitan a los datos de compra.	Incorporar criterios adicionales como ingresos, antecedentes y estabilidad financiera en el proceso de evaluación.
Frecuencia de Evaluación	Las evaluaciones se realizan trimestralmente en el 75% de los casos.	Es recomendable llevar a cabo evaluaciones mensuales para obtener una visión más precisa y actualizada del riesgo

Los resultados indican que la evaluación del riesgo se basa en un enfoque limitado, utilizando solo los datos de las últimas tres compras. Este método puede resultar engañoso, ya que un cliente podría realizar compras grandes para obtener un crédito, pero posteriormente incumplir con sus obligaciones. La mayoría de los encuestados (85%) también señala que solo se consideran datos de compra, lo que limita la capacidad de la empresa para evaluar adecuadamente la situación financiera del cliente.

Tabla 3: Condiciones Económicas

Aspecto Evaluado	Resultado	Recomendaciones
Impacto de Condiciones Económicas	El 60% de los encuestados mencionaron que las condiciones económicas tienen un efecto negativo en el cumplimiento de pagos.	Desarrollar estrategias de crédito que sean flexibles y adaptativas a las variaciones económicas.
Competitividad del Mercado	El 70% de los participantes señalaron que enfrentan alta competencia en el sector de productos de consumo.	Implementar diferenciación en productos y servicios para mejorar la posición competitiva en el mercado.
Estabilidad Económica	Solo el 50% de los encuestados consideran a sus clientes como	Evaluar la estabilidad financiera de los clientes antes de otorgar créditos, para

DESARROLLO DE POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA EN UNA EMPRESA – CASO PRÁCTICO

Clientes	financieramente estables.	minimizar riesgos.
----------	---------------------------	--------------------

Los hallazgos reflejan que el 60% de los encuestados considera que las condiciones económicas adversas impactan negativamente en la capacidad de los clientes para cumplir con sus pagos. La alta competencia en el mercado (70%) también se destaca como un factor que puede afectar la rentabilidad y la capacidad de los clientes para realizar pagos a tiempo.

Tabla 4: Calidad en el Proceso de Cobranza

Aspecto Evaluado	Resultado	Recomendaciones
Estrategias de Cobranza	Las estrategias de cobranza personalizadas se implementan en solo el 30% de los casos.	Es esencial implementar un sistema de cobranza más proactivo y personalizado que se adapte a las necesidades de cada cliente.
Seguimiento de Pagos	El 50% de las empresas realizan llamadas de recordatorio antes del vencimiento de la deuda.	Aumentar la frecuencia y la personalización de los recordatorios para mejorar las tasas de recuperación.
Tiempo de Cobranza	Se observó que el tiempo promedio para la recuperación de deudas es de 45 días.	Establecer metas de cobranza más agresivas y eficaces, buscando reducir este tiempo de recuperación.

La tabla indica que solo el 30% de las empresas aplican enfoques personalizados en su proceso de cobranza, lo que sugiere que la mayoría carece de estrategias efectivas para recuperar deudas. Además, el tiempo promedio de recuperación de deudas es de 45 días, lo que podría ser un indicador de ineficiencia en el proceso de cobranza.

Tabla 5: Características de Clientes

Aspecto Evaluado	Resultado	Recomendaciones
Comportamiento de Pago	Un 55% de los clientes presentan patrones de pago inconsistentes.	Segmentar a los clientes según su historial de pago, priorizando a aquellos con un comportamiento más fiable.
Historial Crediticio Problemático	Se identificó que el 40% de los clientes tienen antecedentes crediticios problemáticos.	Desarrollar criterios más estrictos para la aprobación de créditos, evitando así la exposición a clientes de alto riesgo.
Estrategias para Clientes de Alto Riesgo	El 80% de los encuestados confirmaron que no se están implementando estrategias específicas para gestionar estos	Es crucial crear programas de gestión y seguimiento específicos para estos clientes, a fin de mitigar el riesgo de impago.

clientes.

Los resultados muestran que un 55% de los clientes presenta comportamientos de pago inconsistentes, lo que indica un riesgo elevado de morosidad. Además, el 40% de los clientes tiene antecedentes crediticios problemáticos, lo que subraya la necesidad de ser más selectivo en el otorgamiento de créditos.

Finalmente, en la tabla 2 se presenta resumen de los factores identificados que inciden en el crecimiento de la cartera vencida.

Tabla 2: Incidencia de carteras vencidas.

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

Por último, los resultados de las entrevistas indican que los factores de políticas de crédito y características de clientes muestran resultados desfavorables en el análisis individual. La falta de flexibilidad en las políticas de crédito y la presencia de clientes con historiales crediticios problemáticos se identificaron como aspectos que influyen negativamente en la cartera vencida. Estos hallazgos resaltan la importancia de revisar y mejorar las políticas de crédito y fortalecer la evaluación del riesgo y el proceso de cobranza para optimizar la gestión crediticia y reducir la cartera vencida (9).

DISCUSIÓN

El exhaustivo análisis realizado en el presente estudio proporciona una visión integral, detallada y multidimensional de los diversos factores que inciden de manera determinante en el crecimiento y deterioro de la cartera vencida de Opario S.A. Al contrastar estos hallazgos con la literatura académica y los aportes de expertos en el campo de las finanzas y la gestión de créditos, se pueden extraer importantes lecciones, recomendaciones estratégicas y valiosos insights para mejorar la administración crediticia y optimizar el desempeño y la sostenibilidad de la empresa.

En primer lugar, la ausencia de políticas de crédito claras, formalizadas y estandarizadas en Opario S.A. respalda lo expuesto por (10,11,12), quienes subrayan que la falta de un marco normativo sólido, consistente y alineado con los objetivos organizacionales puede derivar en inconsistencias, riesgos y toma de decisiones subóptimas en el otorgamiento de préstamos. Tal como sugieren estos expertos en finanzas, es imperativo que Opario S.A. desarrolle y documente

políticas de crédito específicas, detalladas y debidamente estructuradas, las cuales orienten de manera sistemática, homogénea y controlada el proceso de aprobación, seguimiento y administración de la cartera de créditos (13).

Asimismo, la limitada revisión del historial crediticio de los clientes y la escasa verificación de la propiedad de los negocios evidencian la necesidad de fortalecer y robustecer los procesos de evaluación y análisis del riesgo crediticio, en línea con lo propuesto por (14). Estos expertos en gestión de riesgos enfatizan la importancia de considerar un conjunto más amplio, diversificado y exhaustivo de variables en la evaluación crediticia, más allá de los datos de compra, con el fin de obtener una visión más completa, precisa y fundamentada del perfil de riesgo de los solicitantes, permitiendo así una toma de decisiones más informada y acertada.

En cuanto a las condiciones económicas, los resultados del estudio concuerdan con lo expuesto por (15,16,17), quienes destacan que los ciclos económicos, las fluctuaciones macroeconómicas y la dinámica competitiva del mercado pueden tener un impacto significativo, determinante y multifacético en la capacidad de pago y solvencia de los clientes. En este sentido, Opario S.A. debe desarrollar estrategias de crédito más flexibles, adaptativas y sensibles a las variaciones del entorno, tal como recomiendan estos expertos en economía, a fin de mitigar los efectos adversos de la coyuntura económica y mantener la sostenibilidad y rentabilidad de su cartera (18,19).

Por otro lado, la falta de estrategias de cobranza personalizadas y la lentitud en los tiempos de recuperación de deudas evidencian la necesidad de mejorar la calidad, efectividad, eficiencia y proactividad del proceso de cobranza, tal como sugieren (20,21). Estos expertos en gestión de créditos enfatizan la importancia de implementar enfoques más diferenciados, orientados al cliente y centrados en la recuperación oportuna de la cartera morosa, con el objetivo de optimizar los índices de recuperación y minimizar las pérdidas asociadas al incumplimiento (22,23).

Finalmente, los hallazgos relacionados con las características de los clientes, como los patrones de pago inconsistentes y los antecedentes crediticios problemáticos, respaldan lo expuesto por (24,25), quienes subrayan la necesidad de establecer criterios más rigurosos, selectivos y exhaustivos en la aprobación de créditos, así como desarrollar estrategias específicas, personalizadas y proactivas para gestionar a los clientes catalogados como de alto riesgo, con el fin de mitigar la exposición y el impacto negativo de este segmento en la cartera.

CONCLUSIONES

El estudio reveló que la mayoría de los encuestados (80%) considera que las políticas de crédito en Opario S.A. son poco claras o inexistentes, lo que sugiere una falta de un marco normativo que guíe la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos. Esto se relaciona directamente con el objetivo de diseñar y proponer políticas de gestión y recuperación de cartera más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas de la empresa.

Los resultados indican que la evaluación del riesgo se basa en un enfoque limitado, donde el 85% de las evaluaciones se limitan únicamente a los datos de compra del cliente, sin considerar aspectos clave como el historial crediticio, los ingresos y la estabilidad financiera. Esta situación

evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de análisis y evaluación del riesgo, tal como lo plantea el objetivo de la investigación.

En cuanto a la calidad del proceso de cobranza, se observó que solo el 30% de las empresas aplican enfoques personalizados, y el tiempo promedio de recuperación de deudas es de 45 días. Estos hallazgos resaltan la importancia de implementar estrategias de cobranza más proactivas y efectivas, con el fin de optimizar los índices de recuperación y reducir la cartera vencida, tal como se establece en el objetivo central del estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Al-Eitan GN, Khanji IM, Sarairoh SA. Trade Credit Management and Profitability of Jordanian Manufacturing Firms. *Risks*. 2023;11(1). doi:10.3390/risks11010016
2. Aslam M, Kumar S, Sorooshian S. Predicting likelihood for loan default among bank borrowers. *Int J Financ Res*. 2020;11(1). doi:10.5430/ijfr.v11n1p318
3. Aspers P, Corte U. What is Qualitative in Qualitative Research. *Qual Sociol*. 2019;42(2). doi:10.1007/s11133-019-9413-7
4. BCE. Entidades autorizadas como administradoras de los sistemas auxiliares de pago. 2023. https://www.bce.fin.ec/images/riesgos-operaciones/SAP_AUTORIZADOS_CATASTRO.pdf
5. Bhattacharya CB, Sen S, Edinger-Schons LM, Neureiter M. Corporate Purpose and Employee Sustainability Behaviors. *J Bus Ethics*. 2023;183(4). doi:10.1007/s10551-022-05090-5
6. Bussoli C, Conte D. Trade credit and firm profitability: moderation analysis of intercompany financing in Italy. *J Small Bus Enterp Dev*. 2020;27(6). doi:10.1108/JSBED-04-2020-0133
7. Chavan P, Gambacorta L. Bank lending and loan quality: an emerging economy perspective. *Empir Econ*. 2019;57(1). doi:10.1007/s00181-018-1436-5
8. Davis GF. Corporate Purpose Needs Democracy. *J Manag Stud*. 2021;58(3). doi:10.1111/joms.12659
9. Dimitrios A, Helen L, Mike T. Determinants of non-performing loans: Evidence from Euro-area countries. *Financ Res Lett*. 2016;18. doi:10.1016/j.frl.2016.04.008
10. Dolczewski M. Semi-structured interview for self-esteem regulation research. *Acta Psychol (Amst)*. 2022;228. doi:10.1016/j.actpsy.2022.103642

11. Lindgren BM, Lundman B, Graneheim UH. Abstraction and interpretation during the qualitative content analysis process. *Int J Nurs Stud.* 2020;108. doi:10.1016/j.ijnurstu.2020.103632
12. Mohi Uddin M, Tazul Islam M, Al Farooque O. Effects of politically controlled boards on bank loan performance: an emerging economy perspective. *J Account Emerg Econ.* 2022. doi:10.1108/JAEE-11-2021-0353
13. Omogbhemhe MI, Momodu IBA. Model for predicting bank loan default using XGBoost. *Int J Comput Appl.* 2021;183(32). doi:10.5120/ijca2021921705
14. Partovi E, Matousek R. Bank efficiency and non-performing loans: Evidence from Turkey. *Res Int Bus Finance.* 2019;48. doi:10.1016/j.ribaf.2018.12.011
15. Peña Suárez D, Silva Álvarez ND, Navas Espín GR. Analysis of the past-due portfolio and its impact on the liquidity of Banco Pichincha in Puyo. *Univ Soc.* 2022;14(S2). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2774>
16. Phung QT, Van Vu H, Tran HP. Do non-performing loans impact bank efficiency? *Financ Res Lett.* 2022;46. doi:10.1016/j.frl.2021.102393
17. Preeti, Roy S. Application of Hybrid Approach in Banking System: An Undesirable Operational Performance Modelling. *Glob Bus Rev.* 2021. doi:10.1177/09721509211026789
18. Ramlah S, Sudiro A, Juwita HAJ. The influence of compensation and job stress on turnover intention through mediation of job satisfaction. *Int J Res Bus Soc Sci.* 2021;10(4). doi:10.20525/ijrbs.v10i4.1206
19. Reales Chacón LJ, Robalino Morales GE, Peñafiel Luna AC, Cárdenas Medina JH, Cantuña Vallejo PF. Non-probabilistic intentional sampling: a scientific research tool in health science careers. *Univ Soc.* 2022;14(S5):681-691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338>
20. Rivas Vinuesa MC, Cabanilla Guerra G, Coello Bajaña MG. El impacto del riesgo crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Univ Soc.* 2021;13(S3). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2505>
21. Turnbull LL, Carr S. The collaboration compass: A preliminary model for navigating collaborative practice. *J Multidiscip Healthc.* 2020;13. doi:10.2147/JMDH.S257160
22. Wann CR, Brockman BK, Brockman CM. Credit record overconfidence and alternative financial service use. *Rev Behav Finance.* 2022. doi:10.1108/RBF-09-2021-0171

23. Widyantari P, Sugiarta IK, Hudiananingsih PD. Analysis of the effectiveness of accounts receivable management on the risk of uncollectible accounts at four seasons resort bali at jimbaran bay. *J Appl Sci Account Finance Tax*. 2019;2(2).
24. Yang CC. Reduction of non-performing loans in the banking industry: an application of data envelopment analysis. *J Bus Econ Manag*. 2017;18(5). doi:10.3846/16111699.2017.1358209
25. Zhang P, Zhang M, Zhou Q, Haider Zaidi SA. The relationship among financial inclusion, non-performing loans, and economic growth: insights from OECD Countries. *Front Psychol*. 2022;13. doi:10.3389/fpsyg.2022.939426