



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Facultad de Postgrado e Investigación

Tesis en Opción al Título de Magister en:

Finanzas con Mención en Tributación

Tema de Tesis:

**Análisis de los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito
estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de
Guayaquil en el periodo 2018 – 2020**

Autora:

Ing. Elsa Maribel Pineda Mejillones

Director de Tesis:

Ing. Walter Quezada Torres, PhD.

Septiembre 2023

Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, Elsa Maribel Pineda Mejillones, declaro de manera libre y voluntaria que la responsabilidad del contenido de esta tesis de Maestría, me corresponde exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG).

Ing. Elsa Maribel Pineda Mejillones
C.I. 0919591602

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con mucho amor para mis padres, quienes son un ejemplo en mi vida y los pilares fundamentales para que pueda cumplir una meta más en mi carrera estudiantil y profesional, ya que con sus apoyos incondicionales me han motivado a no vencerme y culminar con éxito esta etapa. A mis hermanos, sobrinos y cuñada, por ser mis motivadores, ya que siempre están presentes para brindarme todo su apoyo moral.

Elsa Maribel Pineda Mejillones

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco ante todo a Dios y a la Virgen María Auxiliadora que con su manto protector me han llenado de fuerzas y ánimos para no decaer y seguir adelante con la culminación de mis estudios.

A mi familia que con su amor y apoyo han estado presentes con sus consejos impulsándome cada día para lograr mis objetivos.

Un agradecimiento especial a mi tutor por su paciencia, tiempo y con el aporte de sus conocimientos, me supo guiar y supervisar todo el proceso de elaboración del presente trabajo de investigación.

Finalmente agradezco a mis compañeros de curso, profesores, amigos, compañeras de trabajo, quienes directa e indirectamente me han brindado su ayuda durante todo este trayecto de estudios.

Elsa Maribel Pineda Mejillones

RESUMEN

El riesgo crediticio es un tema argüido para las entidades financieras, así como para las instituciones educativas que establecen alianzas, en la búsqueda de beneficios para los estudiantes, entre ellas las tarjetas de crédito estudiantiles. Ante este paradigma financiero, se enfoca el objetivo de la investigación, que consiste en analizar los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 – 2020. El desarrollo aplicó una metodología de tipo no experimental, de forma transversal, descriptiva y explicativa, con un enfoque mixto. Para la unidad de análisis se consideró como universidad piloto, a una institución ubicada en la ciudad de Guayaquil, pero se omitió el nombre por políticas de privacidad. En los resultados se determinó que la universidad tiene vínculos financieros con la banca, para beneficiar a los estudiantes en cuanto al uso de tarjeta de crédito, que, si bien es exclusivamente para pagos de estudios, sufren las mismas consecuencias de impago e incremento de la cartera vencida. A este respecto, se concluyó que la falta de estrategias y políticas ha generado una cartera vencida, que si bien no es de alto riesgo es un problema latente, ya que al momento en que se conceden los créditos, no se cuenta con un adecuado sistema de recaudación, influyendo de manera negativa en el presupuesto, ocasionando pérdida de dinero y tiempo, ya que no se alcanza a cumplir con los objetivos planteados, por lo que se recomienda establecer políticas de gestión para la recuperación oportuna de la cartera.

Palabras claves: cartera vencida, estudiantes, riesgo financiero, tarjeta de crédito, universidad.

ABSTRACT

Credit risk is a controversial issue for financial institutions, as well as for educational institutions that establish alliances, in the search for benefits for students, including student credit cards. Given this financial paradigm, the objective of the research is focused, which consists of analyzing the risks of financing with the student credit card and its impact on the portfolio of a university in the city of Guayaquil in the period 2018 - 2020. Development applied a non-experimental methodology, transversally, descriptive and explanatory, with a mixed approach. For the unit of analysis, an institution located in the city of Guayaquil was considered as a pilot university, but the name was omitted due to privacy policies. In the results, it was determined that the university has financial links with the bank, to benefit students in terms of the use of credit cards, which, although it is exclusively for study payments, suffer the same consequences of non-payment and increase in the portfolio overdue. In this regard, it was concluded that the lack of strategies and policies has generated a past-due portfolio, which, although it is not high risk, is a latent problem, since at the time the credits are granted, there is no adequate system collection, negatively influencing the budget, causing loss of money and time, since it is not possible to meet the objectives set, so it is recommended to establish management policies for the timely recovery of the portfolio.

Keywords: overdue portfolio, students, financial risk, credit card, university,

ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN EXPRESA	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes de la Investigación	5
1.2. Planteamiento del problema de investigación.....	6
1.2.1. Formulación del problema	9
1.2.2. Sistematización del problema.....	9
1.3. Objetivos de la investigación.....	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos	9
1.4. Justificación de la investigación	10
1.5. Marco de referencia de la investigación.....	10
1.5.1. La tarjeta de crédito: Generalidades.....	10
1.5.2. La cartera de crédito.....	17
1.5.3. Morosidad.....	25
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	31
2.1.1. Tipo de diseño de la investigación	31
2.1.2. Alcance de la investigación	32

2.1.3. Enfoque de la investigación	33
2.2. Métodos de investigación	33
2.3. Unidad de análisis, población y muestra	34
2.3.1. Unidad de análisis.....	34
2.3.2. Población y muestra.....	34
2.4. Variables de la investigación, operacionalización.....	35
2.4.1. Variables de la investigación.....	35
2.5. Fuentes técnicas e instrumentos para la recolección de información....	36
2.5.1. Fuentes de la investigación.....	36
2.5.2. Técnicas de la investigación	36
2.5.3. Instrumentos de recolección de datos.....	37
2.6. Tratamiento de la información	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	39
3.1. Análisis de la situación actual.....	39
CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	54
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
Anexos	74
<i>Anexo 1</i>	74
<i>Anexo 2</i>	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Subclasificación de la cartera por vencer	19
Tabla 2	Subclasificación de la cartera vencida	20
Tabla 3	Subclasificación de la cartera que no devenga interés	21
Tabla 4	Acciones y procedimientos para la recuperación de cartera.....	28
Tabla 5	Tamaño de la muestra	35
Tabla 6	Costo de matrículas por ciclos	46
Tabla 7	Volumen de estudiantes por ingreso anual.....	46
Tabla 8	Detalle de la cartera vencida 2018 - 2020 en dólares.....	48
Tabla 9	Indicadores de riesgo crediticio	50
Tabla 10	Procedimiento para la gestión de cobranzas	57
Tabla 11	Programa de capacitación financiera.....	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Elementos de las tarjetas de crédito	12
Figura 2	Estructura de la cartera de crédito	19
Figura 3	Clasificación de las cuentas por cobrar	23
Figura 4	Políticas de crédito	30
Figura 5	Convenio de crédito estudiantil entre la universidad y la banca	39
Figura 6	Mecanismos de pago utilizado por los estudiantes	40
Figura 7	Existen políticas de crédito en la universidad.....	41
Figura 8	Inconvenientes encontrados para la recuperación de la cartera	41
Figura 9	Existencia de cláusulas de educación financiera y fomento de uso de la tarjeta de crédito.....	42
Figura 10	Significancia del valor de la cartera de crédito estudiantil	43
Figura 11	Afectación de la cartera en el presupuesto de la universidad	43
Figura 12	Existencia de sistemas de recuperación de la cartera	44
Figura 13	Estrategias de cobranzas y políticas de crédito para la recuperación de la cartera	45
Figura 14	Evolución de la tarjeta de crédito estudiantil en relación a los ingresos	49
Figura 15	Representación gráfica del riesgo crediticio.....	51

INTRODUCCIÓN

La operación financiera conocida como crédito tuvo su origen en los primeros siglos de la humanidad, impartida por el capitalismo como una herramienta para la adquisición de dinero. Para la época existían hoteles que otorgaban tarjetas a sus clientes, con la finalidad de que pudieran cubrir sus gastos durante la estadía. Según Palomino (2019) en 1949 la empresa Diners Club hace su aparición con sus famosas tarjetas de crédito, las cuales al inicio solo se podían usar en restaurantes, posteriormente se fue extendiendo en otros servicios como gastos de viajes, compras en las tiendas, diversión, entre otros.

Las tarjetas tenían una sola función, la compra, cuya característica consistía en que los beneficiarios debían hacer abonos mensuales a los consumos y de manera obligatoria, es decir, para el momento no contaban con ningún tipo de financiamiento. Otra de las funciones que cumplía era el monto, que para el momento se le dio la característica de “sin límite”, es decir, no estaba acompañada de calificaciones que limitaran su uso. No obstante, de forma subjetiva, si tenía la limitante, en cuanto a los procesos internos de aprobación, que, dependiendo del historial del cliente, podía continuar con la operatividad de gastos o ser suspendida en determinado momento, a su vez, aplicaban ciertas condiciones como tener ingresos elevados, propiedades y solvencia moral. En la actualidad, se ha orientado hacia otros clientes, con diferentes propósitos, entre ellos financiar los estudios de los universitarios, a través de alianzas establecidas con las universidades.

En esta perspectiva, la teoría del riesgo crediticio se torna argüido para los entes financieros, al punto que, para otorgar tarjetas de crédito, primero realizan una evaluación sobre el comportamiento financiero de los clientes. No obstante, a nivel mundial ya existen entidades bancarias que ofrecen tarjetas de crédito para estudiantes, que les brindan la posibilidad de adquirir este tipo de instrumento, sin tener que demostrar niveles de ingresos, rompiendo así, el paradigma de los bancos, por el riesgo que esto pudiera generar por el incumplimiento en el pago, lo que conlleva al incremento de la cartera de crédito con los institutos universitarios, ya que el otorgamiento ,es por convenios y con la limitante de que es, solo para el pago de las matrículas o semestres.

Actualmente, para los estudiantes ecuatorianos pagar los estudios mediante tarjetas de crédito, se ha convertido en algo frecuente, debido a los beneficios que brinda la banca, así como las posibilidades de acceder a cupos extras que son exclusivos para la educación, en especial para los momentos de inscripciones y procesos de matrícula. En observación realizada en algunas entidades bancarias ecuatorianas, que tienen convenios con algunas universidades, se diagnosticó que el volumen por concepto de cartera de tarjeta de crédito, que son destinadas para cubrir pagos por estudios, registra incrementos interanuales hasta del 30%. Dicha tendencia se observa, por el crecimiento en el mercado de las ventajas que se tienen al pagar a través de este instrumento de pago, así como, la incorporación de nueva infraestructura educativa en el Ecuador.

El estudiante, no es considerado como el más conocedor financiero sobre temas de tarjetas de crédito, incluso las entidades que emiten este instrumento los consideran como clientes de riesgo aceptable. No obstante, aun cuando se puede considerar normal que los estudiantes, posean este medio de pago, con capacidad para pagar por su aprendizaje, se requiere para ello una cultura financiera, con la finalidad de que no formen parte del sistema que maneja el banco por concepto de deudores, dada la corta edad para asumir obligaciones.

Las tarjetas de crédito poseen un cupo previamente establecido para los consumos, que, en el caso de los estudiantes, las entidades bancarias aplican un tipo de esquema diferente para otorgar este beneficio a personas que están dedicadas al estudio y no generan ingresos. En este sentido, la banca debe llevar un proceso de registro y análisis con las universidades con las cuales otorga el convenio, incluyendo la revisión del buró de créditos y la capacidad de pago por parte de la institución, que será la encargada de las cobranzas para luego rendir a la entidad financiera y según los resultados de calificación, se podrá asignar el número de tarjetas a otorgar.

Aunado a esto, las instituciones educativas que reciben los pagos deben tener previos acuerdos con el banco emisor de las tarjetas de crédito, que es a través

de los cuales se permiten estos financiamientos. Dentro de los convenios establecidos, y dependiendo de la entidad, los estudiantes pueden conseguir beneficios como programas de becas, diferimiento con plazos hasta por 60 meses, tiempos de gracia, entre otros. Existen otros acuerdos con los centros educativos, que contempla pagos por 12 meses y sin interés, funcionando como cargos recurrentes a la tarjeta de crédito, por cuanto los estudiantes pueden hacer pagos en su totalidad, generando una recarga del valor mensual, lo cual es equivalente a acumular un diferido, sin que esto implique un riesgo para la cartera.

Por tanto, es un reto para las universidades con apoyo de las entidades bancarias, que han comenzado a otorgar tarjetas de crédito a estudiantes, adicionándoles promociones y descuentos. Lo que pretenden es promover una gama de productos y servicios hacia este sector que cada día está en constante crecimiento. En este sentido, se busca analizar los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 – 2020, que, para el caso de estudio, el nombre de la institución universitaria se mantiene en anonimato a solicitud de la misma, como resguardo y seguridad de la información.

Del mismo modo, se pretende conocer de qué manera la universidad objeto de estudio está asumiendo los riesgos financieros que se pueden originar por el impago, al otorgar por medio de los bancos, tarjetas de créditos a un sector que en su mayoría no genera ingresos, y, por ende, no cuentan con un récord crediticio como garantía de recuperación de la cartera. Por tanto, para el desarrollo de la investigación y con la finalidad de dar respuesta a los objetivos e interrogantes, la investigación se estructura en capítulos cada uno de ellos como un aporte investigativo para el alcance de los resultados. Tal como sigue:

- Capítulo I. Marco teórico conceptual, exponiendo los antecedentes, planteamiento del problema, objetivos, justificación, partiendo de la observación realizada en el entorno de una realidad existente, donde se pudo constatar la situación que ha generado el otorgamiento a estudiantes de tarjetas de créditos, afectado la cartera vencida. Asimismo,

se desarrolló el marco referencial, con el apoyo de la revisión bibliográfica y documental que permitió fundamentar el estudio, a través de artículos científicos, tesis, reseñas publicadas por los bancos en periódicos nacionales y diversos papers de investigadores que se han abocado en analizar sobre el tema.

- Capítulo II, el diseño metodológico que conllevará a establecer el enfoque, métodos, instrumentos y técnicas para el procesamiento de la información. A este respecto, se aplicará una encuesta al personal de crédito y cobranza de una universidad de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de conocer la percepción que conlleva al incremento de la cartera de crédito, De este modo, determinar la situación actual de la cartera, dado el uso que se le da a las tarjetas de crédito, por parte de jóvenes estudiantes que no devengan un ingreso.
- Capítulo III, expone los resultados obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos aplicados y su correspondiente estudio de campo, con lo cual se podrá evaluar la eficiencia de la cartera, mediante indicadores financieros suministrados a través de la Superintendencia de compañías, relacionados con la financiación de tarjetas de crédito. De esta manera, se realizará la discusión respectiva, para contrarrestar los hallazgos encontrados y finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo con el alcance de los objetivos.

En consecuencia, para el análisis del tema, se expone el marco teórico de acuerdo con la revisión de la literatura, la metodología aplicada, así como los instrumentos empleados en el estudio, finalmente presentar unos resultados ordenados y comprensivos, que contribuyan en la práctica educativa. En este sentido, el objetivo es Analizar los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 – 2020.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la Investigación

Todo proceso investigativo conlleva a enfrentar diferentes desafíos en el campo del conocimiento, despegando dudas, incógnitas y desconciertos en la medida en que se van desarrollando las capacidades que conducen el estudio, como las destrezas y habilidades expuestas por otros investigadores relacionados con el tema, como son los antecedentes. En este sentido, a continuación, se presenta el estado del arte, sobre breves revisiones bibliográficas, donde se muestra el conocimiento y hallazgos de estudios previos escritos por otros autores, y que permitirán fundamentar las bases teóricas de la investigación que se aborda.

En la investigación desarrollada por Chávez (2020) enfocó el objetivo del estudio en analizar las causas que conducen el endeudamiento en los estudiantes universitarios. La metodología se realizó a través de una revisión sistémica de la literatura, basada en sistema de datos ProQuest, analizando los artículos que fueron depurados mediante criterios de exclusión e inclusión. Los hallazgos conllevaron a identificar las causas, por las cuales los estudiantes se endeudan en diferentes créditos, entre ellos con el uso de las tarjetas de crédito. Concluyendo, que el mayor consumo radica en el financiamiento de la educación, uso personal para adquisición de producto, necesidades básicas, por tanto, se debe trabajar en educación financiera, para que los estudiantes tengan conocimientos sobre el adecuado uso de las tarjetas de crédito y así evitar las deudas e incursionar en la cartera de las entidades financieras.

Por su parte Bermeo et al. (2019) en su artículo trazan como objetivo analizar los factores que influyen en el uso de las tarjetas de crédito en los jóvenes universitarios. La investigación aplicó una metodología factorial exploratoria, con carácter cuantitativo. El análisis de los datos se cuantificó mediante niveles asociativos de constructos de modelo conceptual y coeficiente V de Cramer. Sobre los resultados se verificó, la capacidad del modelo donde se encontró la integración de factores como: beneficios que se perciben del crédito, cultura financiera, intención del estudiante por el uso de tarjeta de crédito, educación de

ahorro, notificación de pago por parte de la institución financiera. De la investigación se concluyó, que la relación del modelo demuestra que dentro de las variables de importancia al momento de promocionar y fomentar el uso de tarjeta de crédito ésta vincula a la satisfacción que percibe el cliente, desde la atención brindada por los asesores corporativos, hasta la evaluación del conocimiento financiero del usuario, junto con la relación de costo – beneficio que se recibe por parte del ente al adquirir determinado crédito.

En la misma línea, Orozco (2020) en su estudio propuso como objetivo analizar los factores que afectan la intensión de uso de tarjeta de crédito en jóvenes universitarios: Caso Universidad Nacional de Colombia - Sede Bogotá, donde diagnosticó que el uso de tarjeta de crédito puede terminar desencadenando una descontrolada e impagable deuda afectando a los estudiantes universitarios por el consumo inmensurable de este instrumento. En su investigación aplicó como metodología la teoría unificada de aceptación, así como la tecnología UTAUT2, realizando encuesta a 344 estudiantes, cuyos datos se analizaron a través de los mínimos cuadrados parciales. De los resultados se encontró que tanto el precio, como el hábito son los factores influyentes en el uso de la tarjeta de crédito de los estudiantes universitarios, determinando a su vez que esta población prefiere el pago mediante el uso de dinero en efectivo.

1.2. Planteamiento del problema de investigación

Los pagos con dinero en efectivo, cada día está en un constante retroceso, tanto en países desarrollados como en la economía Latinoamericana. Así lo expresa Barría (2019) al enfatizar que son más las personas que aumentan el uso de las tarjetas de crédito para el pago de sus compras, siendo Costa Rica, Chile y Brasil, los que más hacen uso de este instrumento financiero. No obstante, aunque en la actualidad la tecnología avanza de manera acelerada, los pagos a través de medios electrónicos se masifican y existe cierta reticencia. A este respecto, la autora señala que esto obedece al temor que sienten algunas personas de que se les cobre intereses o en ser posibles víctimas de fraudes, entre otros aspectos.

Una de las teorías más observadas por los analistas financieros, son las deudas que se generan por tarjetas de crédito otorgadas a estudiantes. Para Cullen (2018) el endeudamiento en los jóvenes se pudiera considerar como una decisión ingenua por el consumo para el pago de estudios, vista como una inversión a futuro, caso contrario, decisiones desesperanzadoras, que esconden etapas forzosas por vivir los momentos del presente, sin considerar los costos que se generan en un mañana.

El uso de las tarjetas de crédito envuelve todo tipo de pagos entre los que destacan el pago en línea, automáticos y deslizar tarjetas. Son los medios de pago modernos y populares hoy en día, convirtiéndose en un instrumento importante que contribuye en el apoyo de diferentes estilos de vida de las personas. Pero quienes tienen la mayor dificultad para cumplir con el pago de la obligación en el lapso establecido, son los jóvenes, donde su calidad de vida es más conservadora. Según investigaciones, la tasa más elevada por deuda vencida en las universidades, en cuanto al uso de tarjetas de crédito oscila en estudiantes con edades comprendidas de 18 a 25 años, quienes hacen uso de este medio de pago, para cubrir las obligaciones de la matrícula, semestres y demás gastos de estudios, dentro del recinto universitario (Pérez, 2019).

En América Latina, países como Argentina, en el marco de iniciativas que se vinculan estrechamente con la inclusión financiera, algunas entidades promueven las tarjetas de crédito para los estudiantes, que en algunos casos es través de convenios con las universidades. Aunado a esto, incluyen a su vez, préstamos con tasa promocional, beneficios, servicios y diversas promociones, con líneas de crédito hasta por \$1.000.000 (pesos argentinos), a plazos de hasta 36 meses y tasa fija desde un 29% anual. Para el caso de los estudiantes que no generan ingresos propios, se les solicita un garante, con la finalidad de proteger el financiamiento (Banco Ciudad, 2022).

Según Tapia (2020) durante el periodo de la crisis sanitaria causada por el Covid-19, se registró una tendencia en la reducción de la colocación de créditos en el Estado ecuatoriano. Sin embargo, pese a la emergencia económica, el sistema financiero incrementó el otorgamiento de tarjetas de crédito estudiantiles para el

2020, donde seis bancos de los 22 que existen en el país comenzaron a ofrecer créditos educativos, por medio de las universidades, donde las condiciones las establece cada entidad de acuerdo con sus políticas crediticias, pero son las universidades el ente responsable del cobro a los estudiantes y posterior pago a la entidad bancaria.

A este respecto, Quevedo (2021) Vicepresidente de Gestión de Medios de Pago de la entidad Produbanco, señaló que el volumen por concepto de cartera de tarjeta de crédito, que son destinadas para cubrir pagos por estudios, registra un incremento interanual del 30%, durante los últimos tres años. Dicha tendencia se observa, por el crecimiento en el mercado de las ventajas que se tienen al pagar a través de este instrumento de pago, así como, la incorporación de nueva infraestructura educativa en el Ecuador, que para el caso de Produbanco tienen acuerdos y alianzas con 70 establecimientos del sector educativo.

Cabe destacar que los estudiantes universitarios, son más vulnerables en el uso abusivo de las tarjetas de crédito, que el adulto mayor. Asimismo, se observa que los estudiantes presentan comportamientos un poco irresponsables con el uso de las tarjetas de crédito, lo cual se atribuye a la falta de cultura financiera y educación para el ahorro. Aunado a esto, este tipo de situaciones que generan incremento de la cartera, impacta de forma negativa en la posibilidad de poder ingresar más adelante al mercado financiero debido a las excesivas deudas contraídas.

Además, la falta de conocimiento en los costos que genera el uso de las tarjetas de crédito, adquiere importancia en el incremento de consumos a través de este medio de pago, ya que una buena cultura financiera brinda las nociones básicas para el cálculo de la tasa de interés y su respectiva planificación para cumplir con los tiempos de pago. Por tanto, la educación financiera para los estudiantes universitarios, es indispensable a fin de que tengan conciencia sobre el consumo a través de este instrumento financiero, evitando el sobreendeudamiento. También, la percepción que poseen los jóvenes acerca del beneficio de crédito al momento de adquirir cualquier tipo de bienes o servicios, facilidades en la cuota de pago, acceso a descuentos y demás beneficios y ventajas ofrecidas por

entidades financieras, por medio de las instituciones universitarias, es otro de los factores atractivos que influyen en el uso de las tarjetas de crédito por parte de los estudiantes, sin medir el riesgo financiero que pueda generar en las universidades y entidades financieras.

1.2.1. Formulación del problema

¿De qué manera los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil impactan en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 – 2020?

1.2.2. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las condiciones de riesgo de financiación con la tarjeta de crédito estudiantil?
- ¿Cómo conocer la cartera en una universidad de la ciudad de Guayaquil, producto de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil?
- ¿Cómo evaluar la eficiencia de la cartera por la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil de una universidad de la ciudad de Guayaquil?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 – 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de la cartera en una universidad de la ciudad de Guayaquil, producto de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil.
- Evaluar la eficiencia de la cartera mediante indicadores financieros por la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil de una universidad de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018 -2020.

- Diseñar una estrategia como propuesta que permita reducir la cartera vencida en una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018-2020.

1.4. Justificación de la investigación

El estudio propuesto sobre el impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil por el uso de la tarjeta de crédito estudiantil, servirá como un mecanismo para evaluar y fortalecer la eficiencia en la recuperación de la cartera y concientizar el uso de este tipo de instrumento financiero, por parte de una población que por lo general no percibe ningún tipo de ingresos. Por tanto, analizar sobre el tema permite establecer prioridades que permitan un avance hacia una gestión de cobranzas más eficaz, así como concientizar a los universitarios sobre la cultura financiera.

Por tanto, la investigación se justifica en la medida en que pone en práctica por parte de la investigadora, los conocimientos académicos sobre la identificación de una problemática que amerita herramientas de solución y de esta manera contribuir en el desarrollo de los planes prioritarios por parte de las universidades. Asimismo, es un aporte social al ofrecer a la población estudiantil una educación financiera acorde a sus posibilidades o disponibilidad de ingresos, constituyéndose en una premisa para el alcance de metas y el logro eficiente de la gestión administrativa y financiera.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. La tarjeta de crédito: Generalidades

Para algunos investigadores la tarjeta de crédito tuvo su origen en Europa, mientras que otros opinan que recobró fuerza en los Estados Unidos (Sáez & Troncoso, 2018). Sin embargo, desde el inicio lo que hoy se conoce como tarjeta de crédito, era un simple papel que permitía prorrogar el pago por la adquisición de bienes o uso de algún servicio ofrecido por un emisor, originándose una forma unilateral entre el consumidor y emisor.

No obstante, la tarjeta de crédito bancaria nace en 1950 en los Estados Unidos, permitiendo ser utilizada por los clientes de diversas instituciones financieras,

que luego se fue extendiendo a nivel mundial mediante acuerdos y convenios financieros. En la actualidad, se ha constituido como un medio de pago con ventajas para algunos y desventajas para otros, convirtiéndose en un gran auge para la sociedad consumidora, que hace uso de un instrumento que tiene un crecimiento acelerado, cada día mejorado producto de la innovación tecnológica, permitiendo las transacciones electrónicas y disminuyendo el efectivo (Ceballos, 2020).

Según Rodríguez et al. (2020) la tarjeta de crédito, se caracteriza como un documento nominativo, legítimo e intransferible, con el objetivo de permitir a los consumidores beneficiarse con facilidad de pago establecidas previamente con el emisor, mediante la celebración de un contrato entre las partes y con un límite de consumo, con diferimiento de la compra a plazo y pagadas en cómodas cuotas. Además, la empresa encargada de emitir las tarjetas, pacta con el cliente sobre la apertura de créditos a su favor, a fin de que pueda adquirir productos o servicios en diferentes establecimientos que se encuentren afiliados a través del sistema y con los cuales se estipula una comisión.

Aunado a esto, Barría (2019) señala que las tarjetas de crédito son fabricadas con materiales plásticos con una dimensión estándar debido a detalles técnicos. En el anverso se reseñan los datos de la entidad que la emite, titular, número de la tarjeta y fecha de caducidad. Mientras que el reverso indica la banda magnética con los datos de funcionamiento del instrumento, así como el espacio en blanco para que el titular plasme su firma.

Como se puede apreciar, la tecnología ha recobrado gran influencia en el estatus de la tarjeta de crédito, que en sus inicios fue solo de naturaleza física y actualmente tiene diferentes aplicaciones y usos electrónicos. A este respecto, Quevedo (2021) acota que la innovación tecnológica ha permitido, que los usuarios prefieran este instrumento de pago, por cuanto les brinda la oportunidad de adquirir productos desde cualquier lugar del mundo, con el uso de las tiendas online o compras a través de Internet. Por tanto, la función de las tarjetas es la adquisición de bienes y servicios de forma rápida, con la firma del titular y sin necesidad de tener dinero efectivo.

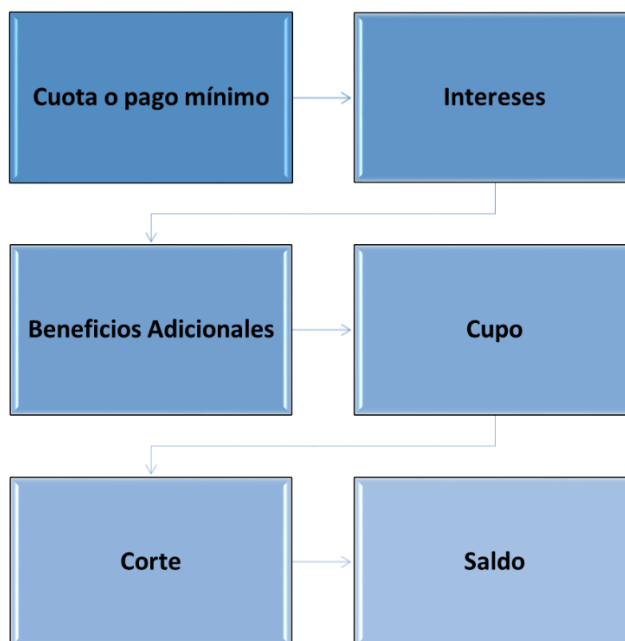
Actualmente, la tarjeta de crédito se ha convertido en un medio que permite realizar gran cantidad de transacciones de tipo comercial, a su vez sirven para obtener dinero en efectivo mediante los distintos cajeros automáticos, donde el usuario de igual forma, se debe comprometer a pagar en un tiempo determinado y con una tasa de interés (Obregón, 2017). El pago de dichas deudas en ocasiones conlleva a que el usuario aplase la obligación para otra fecha diferente a la estipulada por la institución financiera, generando una tasa de interés moratoria. Otra modalidad de uso de la tarjeta de crédito según Bermeo et al. (2019), hace referencia al manejo del abono de una parte del valor total, aplazando el pago de la totalidad en cuota fija o variable y con incremento en las tasas de interés. En este sentido, se deduce que las tarjetas de crédito sin duda facilitan el pago de los usuarios por las obligaciones contraídas a través de acuerdos de créditos a nombre del titular.

1.5.1.1. Elementos de las tarjetas de crédito

En relación a los elementos que componen las tarjetas de crédito, Contreras (2020) destaca los que se indican en la figura 1:

Figura 1

Elementos de las tarjetas de crédito



Fuente: Adaptado de Contreras (2020)

- **Pago mínimo:** Es el valor calculado por el banco mensualmente, en relación a la deuda del cliente, con la finalidad de determinar la cuota mínima que se debe pagar por el crédito.
- **Intereses:** Es la tasa que se debe pagar por el uso de las tarjetas de crédito, representa un monto adicional calculado mensualmente sobre lo que se adeude en la tarjeta.
- **Beneficio adicional:** De acuerdo con la institución financiera, se ofrecen algunos beneficios adicionales sobre las tarjetas de crédito, entre ellos seguro de vida, por accidentes, de viajes, con cobertura nacional o internacional, otros.
- **Cupos:** Se refiere al límite máximo en dinero que se puede gastar con el uso de la tarjeta de crédito.
- **Corte:** Está referido a la fecha límite mensual, que considera el banco para realizar el cálculo de lo que se adeuda, tanto del pago mínimo como de intereses, los cuales serán reflejados en el estado de cuenta del cliente.
- **Saldo:** Es el valor en dinero que se le adeuda al banco luego de realizar el pago mensual de interés, cuota mínima y abono al capital.

1.5.1.2. El consumidor frente a la tarjeta de crédito

Para Andrade (2018) la tarjeta de crédito se ha convertido en una masiva proliferación como un basamento económico conocido como financiamiento, mediante el cual los créditos por consumo pasan de ser productos crediticios destinados a solucionar las necesidades prioritarias de los usuarios, a formar parte de una estructura en el presupuesto del consumidor. Por su parte, Garino (2018) enfatiza que las diferentes marcas emisoras de tarjetas de crédito, han definido sus propios criterios para el posicionamiento, de acuerdo con el perfil del negocio y con un target previamente definido.

A este respecto, la línea de Diners se dirigía hacia el público de la clase alta y media, así como socios con experiencias en viajes y uso frecuente de tarjetas. Posteriormente otras marcas, se fueron posicionando en este segmento promoviendo su uso y beneficios. Sin embargo, era un instrumento poco

conocido por la parte más amplia de la población, hasta que se fueron dando a conocer otras líneas, que orientaron el producto hacia un mercado constituido por familias con un poder adquisitivo aceptable, logrando posicionarlas a nivel mundial (Sáez & Troncoso, 2018).

El desarrollo económico con el tiempo ha ido convirtiendo las tarjetas de crédito en instrumentos para los consumidores, permitiendo a la banca incrementar las oportunidades de inversión, ahorro y financiamiento. Asimismo, Obregón (2017) sostiene que, con la expansión del sector financiero, el mercado se ha fortalecido hacia grandes y mejores cambios para los usuarios al momento de tomar decisiones sobre el servicio a escoger con la institución financiera, por cuanto la economía de los países necesita entidades financieras que les permita su desarrollo, las cuales a su vez generan dependencia en los usuarios.

1.5.1.3. El uso de las tarjetas de crédito

Es importante que los clientes se informen sobre el uso adecuado en relación a las tarjetas de crédito, de esta manera podrá utilizarlas aprovechando los beneficios para un buen provecho y sostenimiento de la salud financiera. Para ello, debe tener un control sobre las finanzas sujetas al presupuesto y con disponibilidad para el pago oportuno de la mensualidad. Desde esta perspectiva, Murillo et al. (2021) acota que para el uso de la tarjeta de crédito es importante tener presente buenas prácticas sobre el monto que debe pagar a fin de evitar intereses moratorios, los cuales se acumulan y acrecientan la deuda, para lo cual es recomendable tener presente las recomendaciones que se detallan a continuación.

- Realizar un plan presupuestario con los ingresos y gastos que genera mensualmente, donde se desglose el valor que puede destinar para el consumo de alimentos, vestimenta, vivienda, medicamentos, educación, recreación, entre otros.
- Tener presente que las tarjetas de crédito representan un dinero que es dado por una entidad financiera en calidad de préstamo, que luego se debe pagar junto con los intereses que genere la transacción, por ende, se recomienda gastar lo que realmente se pueda pagar.

- Llevar un control de los comprobantes por cada consumo realizado, con la finalidad de comparar con el estado de cuenta, notificando a la entidad financiera cualquier anomalía que se presente.
- Realizar los pagos de manera puntual.
- Revisar que cada consumo realizado detallado en el estado de cuenta concuerde con los comprobantes.
- Conservar los estados de cuentas a fin de tener presente la fecha de pago y el valor a pagar.
- De acuerdo con las posibilidades de los usuarios, pagar la totalidad del valor consumido durante el periodo, esto con la finalidad de no pagar intereses.
- Analizar si es necesario adquirir aquellos servicios adicionales que brindan las tarjetas de crédito como seguros por accidentes, asistencia médica, entre otros, los cuales aumenta el cargo a pagar.
- No utilizar varias tarjetas de crédito, de esta manera no se perderá el control de lo que se gasta y evitará pagar más comisiones.

1.5.1.4. Uso de tarjetas de crédito en Ecuador para el financiamiento de los estudios académicos

Según Villagómez (2018) con el cierre de los bancos en el Ecuador ocurrido en 1999, la estabilidad económica de los hogares pasó de una tendencia ahorrista a la del consumo excesivo. Para el 2000 el Estado se dolarizó, donde aquellas personas que tenían sus ahorros en sucre, solo pudieron recuperar un parte del dinero. Ante este contexto, así como el déficit de los ingresos en las familias ecuatorianas, se generalizó el uso de las tarjetas de crédito, como una solución a la situación presentada.

Por otra parte, Arias y Maldonado (2022) señalan que el desarrollo del sistema financiero ecuatoriano, implantó la nueva modalidad de créditos destacando las tarjetas de crédito, cuya operación la inició Diners Club Ecuador en 1968, posicionándose en la vanguardia innovadora dentro de segmentos jóvenes en el mercado. Posteriormente esta empresa se transformó en una entidad bancaria

especializada en el consumo y manejando otras franquicias como Discover y Visa.

Asimismo, Galán y Venegas (2018) resaltan que la masificación de las tarjetas de crédito no tuviese tanto auge, sin el apoyo de la tecnología de la información y comunicación dentro del sistema financiero, convirtiéndose en factor relevante del comercio electrónico. Además, de un intermediario importante en la participación de transferencias de fondos, generando confianza en los clientes por aquellas transacciones que tienen respaldo en una institución con intermediación financiera.

En otra perspectiva, Esteves y Fernández (2019) indican que la aceptación del uso de tarjetas de crédito se debe en gran medida a la integración de las empresas, servicios y comercios a este tipo de sistema crediticio, el cual garantiza un resguardo de las ventas, en especial de las ventas a crédito. Por ser un sistema pospago, permiten optimizar su aceptación en el mercado convirtiéndose en más competitivas, frente a otras organizaciones tradicionales, que no poseen este tipo de instrumento crediticio.

1.5.1.5. Créditos que otorgan las universidades ecuatorianas a los estudiantes

El sistema educativo es un pilar fundamental para el desarrollo del país, en especial para los sectores más vulnerables. Por ello, la necesidad de que exista una intervención por parte del Estado, en relación a materia social, con una planificación de políticas en beneficio de la población. Para la educación, es importante que el gobierno garantice los recursos de inversión, pensado en las personas que día a día se trazan metas con interés de superación.

En este contexto, Bermeo et al. (2019) sostiene que el sistema educativo de calidad como el caso de los universitarios, debe estar financiado por los estudiantes, pero con una adecuada estructura de crédito. El Estado, considera que los estudiantes de las universidades deben pagar sus estudios, y es aquí donde los centros educativos juegan un rol importante, ya que, les corresponde

establecer políticas y estrategias de financiamiento equitativas que fomenten la eficiencia de la economía.

Otros autores como Galán y Venegas (2018) enfatizan que es menester una expansión e inversión de la educación, siendo uno de los motivos más fuerte, los cambios que originan cada día la tecnología, convirtiéndose en un determinante para la economía a nivel nacional. Los proveedores académicos, como el caso de las universidades, tienen el rol de enfrentar los aportes de la innovación, entre los que destacan mecanismos para la planificación de financiamientos. En este sentido, las instituciones universitarias, tienen que ser autónomas no solo para ofrecer carreras y establecer los precios de las matrículas, sino también fuentes de financiamiento, ante una educación de calidad.

Los créditos educativos, son mecanismos que permiten focalizar de manera acertada, aquellos sectores que pueden responder ante las universidades por los financiamientos adquiridos (Chávez, 2020). No obstante, la inversión dentro de la educación universitaria implica una rentabilidad, lo que conlleva a un elevado nivel de riesgo en relación a la incertidumbre que se encuentra asociada al producto. En este caso, se trata de la educación, donde el estudiante concientizará la calidad de su educación, solo a lo largo de la carrera universitaria.

1.5.2. La cartera de crédito

Las finanzas están constituidas como una disciplina económica con el objetivo de manejar dinero y se encuentra presente en el desarrollo de cada país, sufriendo variaciones trascendentales durante las etapas que contribuyen a la salud financiera. Es así como surge la facilidad que brinda el crédito, en sus diferentes segmentos, provocando que las áreas de recuperación de la cartera se inclinen hacia la búsqueda de mecanismos eficientes e integrales (García, 2018).

En este sentido, la cartera de crédito comprende la mayor cantidad de activos, así como la fuente de más importancia en la generación de utilidades de una entidad. A este respecto, Contreras (2020) la define como el conjunto de

documentos que ampara el activo financiero hacia terceras personas, representado por el saldo del monto entregado al acreditado sumado los intereses que devenga. El intermediario de la operación no solo origina índices de rentabilidad competitivos al momento de gestionar la cartera, sino que también debe considerar dentro de la balanza lo correspondiente a la liquidez y riesgo financiero.

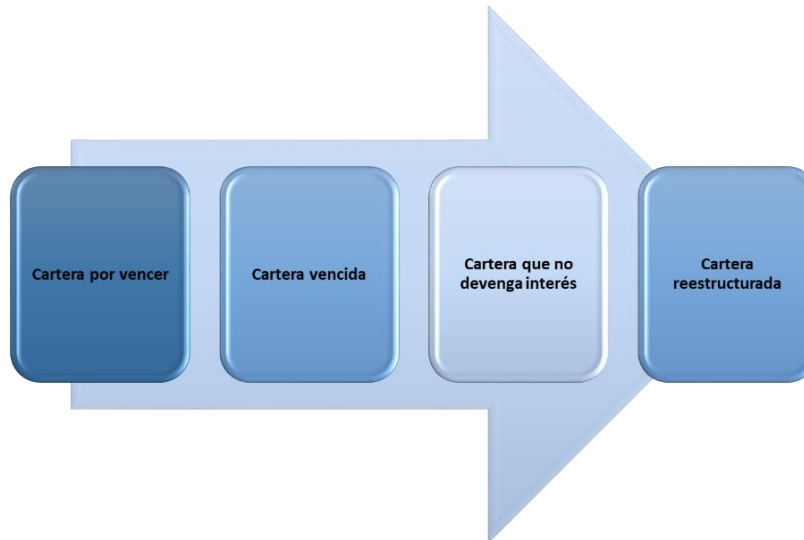
Para Gutiérrez et al. (2020) la cartera de crédito en su conjunto, debe incluir una clasificación sobre las actividades a las cuales se destinan los diferentes recursos, destacando: organismos financieros públicos y privados, con énfasis en la rama comercial, microempresa, consumo, vivienda, educación e inversiones. Este tipo de tipología incluye a su vez, una segregación por el vencimiento en cuanto a la cartera por vencer, reestructurada, refinanciada, vencida y que no devenga interés.

1.5.2.1. Estructura de la cartera de crédito

En la estructura de la cartera de crédito, se detalla el estado, segmento, tipo en relación a las últimas fechas disponibles. Del mismo modo, se detalla la cartera bruta por entidad financiera, crecimiento y participación en el PIB nacional. Posteriormente, se muestran las evoluciones de la participación, pero en este caso por segmento y tipo del total de cartera en el sistema financiero (Esteves & Fernández, 2019). Por tanto, la estructura de la cartera según la Superintendencia de Bancos del Ecuador (2021) está establecida de conformidad con el Catálogo Único de Cuentas, considerando los siguientes elementos (ver figura 2).

Figura 2

Estructura de la cartera de crédito



Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos (2021)

- **Cartera por vencer**

También es conocida como cartera sana, caracterizada por aquellas que aún no forman parte de la morosidad, es decir, contabilizan los créditos cuyos plazos no han vencido. En la tabla 1, se muestra el subgrupo:

Tabla 1

Subclasificación de la cartera por vencer

Subclasificación	Característica
Cartera de crédito de consumo por vencer	Son créditos que se otorgan para la adquisición de bienes referidos al consumo o por pago de servicio.
Crédito de consumo de vivienda por vencer	Se otorgan para la adquisición, ampliación, construcción de viviendas, con respaldo de hipoteca.
Crédito de consumo de microempresa por vencer	Se conceden para financiar actividades de pequeñas escalas.

Créditos de consumo para microempresas reestructuradas por vencer	Son aquellos que se otorgan para refinanciar problemas originados por el no pago.
---	---

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos (2021)

- **Cartera vencida**

Se refiere a la cartera de crédito que se encuentra en calidad de vencimiento en el pago, causando que la provisión realizada para cumplir con la normativa de control establecida por el organismo respectivo, esté más elevada al compararla con el rubro anterior. En la tabla 2, se muestra el subgrupo.

Tabla 2

Subclasificación de la cartera vencida

Subclasificación	Característica
Cartera de crédito de consumo vencida	Se otorgan créditos para adquirir bienes de consumo o servicios.
Cartera de crédito para vivienda vencida	Otorgados para adquirir, construir o ampliar la vivienda, con respaldo de una hipoteca.
Cartera de crédito de consumo reestructura por vencida	Se refinancian créditos que presentan problemas sobre el no pago.

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos (2021)

- **Cartera de crédito que no devenga interés**

Se caracteriza como la cartera que pasa a un periodo temporal de vencimiento, y, por ende, pasa a formar parte de la cartera con riesgos mayores, implicando un tratamiento diferente en relación a los valores, de acuerdo con el porcentaje recomendado.

Tabla 3

Subclasificación de la cartera que no devenga interés

Subclasificación	Característica
Cartera de crédito que no devenga intereses	Se otorgan créditos para el financiamiento de la actividad productiva.
Cartera de crédito de consumo que no devenga interés	Son créditos que se otorgan para la adquisición de un bien o pago de servicio.
Cartera de crédito que devenga interés	Otorgados para adquirir, construir o ampliar la vivienda, con su respectivo respaldo de hipotecas
Cartera de crédito que devenga interés	Son aquellos créditos que se conceden para microempresa que no financiar actividades de pequeñas escalas.

Fuente: Adaptado de Superintendencia de Bancos (2021)

1.5.2.2. Análisis de cartera de crédito

Las finanzas siempre han permanecido en el desarrollo de los niveles económicos de los países, sufriendo diversas variaciones trascendentales durante sus etapas, contribuyendo en la madurez financiera. La medición de los riesgos es importante en todas las empresas, pero en las entidades bancarias es esencial, dada la responsabilidad que tienen en la administración de los fondos (García, 2018).

En este sentido Peña et al. (2022) manifiesta que el análisis de la cartera de crédito está enfocado en el comportamiento de todas las operaciones relacionadas con el crédito, suministrando información importante acerca de la posibilidad de pérdidas que se originan por incumplimiento de los clientes, en cuanto a las obligaciones financieras que se contraen con las entidades. Este tipo de evaluación hace referencias a reportes referidos al análisis de las operaciones, morosidad y segmentos de créditos.

Además, existen otras herramientas de análisis como la matriz de transición, con el propósito de evaluar el desarrollo histórico de la cartera de crédito, considerando la calificación del riesgo operativo de crédito, contrarrestando el comportamiento sobre los diferentes periodos. Con el análisis se puede conservar un adecuado control en la calidad de la cartera, concibiendo indicadores del riesgo que pueden ayudar en la prevención de pérdidas financieras potenciales, mediante la construcción de estrategias que permitan mitigar los riesgos de crédito.

1.5.2.3. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son partidas que representan derechos en favor de la empresa ante terceros, originado por la prestación de servicios o adquisición de bienes y forman parte de las actividades económicas diarias de la empresa (Jimbo et al. (2019). En este sentido, Ortiz (2018), indica que este rubro es una extensión de créditos comerciales otorgado a los consumidores en un tiempo determinado, considerado como un instrumento que es utilizado por el mercado como incentivo a las ventas, a fin de mejorar los beneficios, mantener la clientela y, por ende, atraer nuevos clientes. De esta forma, prevalece la importancia y esfuerzo por incrementar los niveles de rentabilidad en las empresas, con una dependencia en la gestión de las cuentas por cobrar.

En la misma línea Alcívar y Bravo (2020) refieren que las cuentas por cobrar son producto de las ventas realizadas a través del crédito, así como también por créditos que se conceden a los trabajadores de una empresa. Esta partida se va debitando en el momento en el cual se realizan los cobros correspondientes. De igual forma, los movimientos que generan la cuenta por cobrar, está constituida por un importante número de veces en que se realiza la operación anualmente. El valor se obtiene de la ratio proveniente de las ventas logradas en un año, mediante el crédito y el saldo actualizado de la cuenta por cobrar.

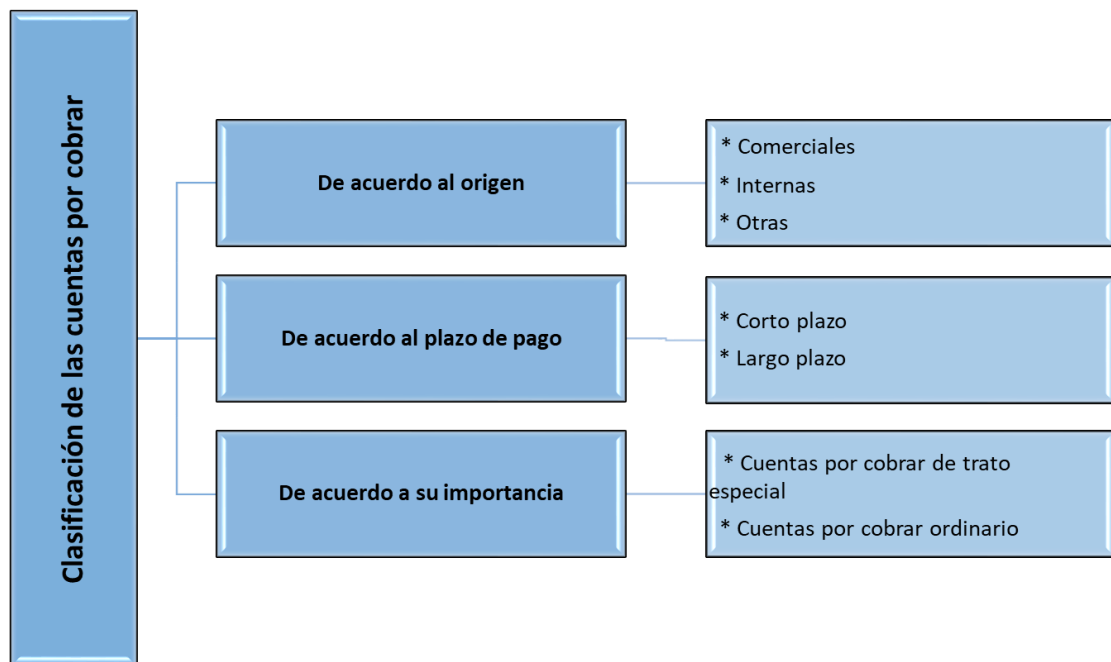
- **Tipos de cuentas por cobrar**

Para Panchana (2020) las cuentas por cobrar adoptan una clasificación esencial y como fuente de seguimiento en las diferentes transacciones de la empresa, a su vez son de importancia para el desarrollo de las operaciones que permitan el ingreso de flujo de dinero en un determinado periodo. Desde la tipología, la

gestión de cobranzas es más coordinada y efectiva, fomentando de esta manera la estabilidad tanto financiera como operativa, de acuerdo con la aplicación de los siguientes criterios (ver figura 3)

Figura 3

Clasificación de las cuentas por cobrar



Fuente: Adaptado de Panchana et al. (2020)

Causas del incumplimiento de pago

Según Contreras (2020) las causas principales por las que se produce el impago, se caracterizan por el comportamiento de los clientes que no pagan las facturas en el tiempo establecido, donde la que más prevalece es la intencionalidad del cliente de no pagar lo adeudado, actuando con premeditación. Sin embargo, existen otros elementos que originan el crecimiento de la cartera, tal como se indica:

- **Mala gestión de cobro:** es uno de problemas más frecuentes de las empresas, al no tener una estructura para gestionar las cobranzas, debido al personal poco capacitado para ejecutar el control y seguimiento adecuado para el cobro de las facturas

- **Poca organización:** la falta de orden genera demora en el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes, al no saber la empresa gestionar las cobranzas en el tiempo convenido.
- **Falta de sistemas de cobro:** el avance tecnológico cada día obliga más a las empresas a adecuar los procesos mediante sistemas que le permitan ser más pro activo y capaz de reaccionar de inmediato ante el incumplimiento de los clientes.
- **Personal poco especializado:** el no contar con empleados idóneos para una adecuada gestión de cobro trae graves consecuencias para la recuperación de la cartera.

Por su parte, Soria (2021) sostiene que uno de los elementos que en la actualidad ha afectado significativamente a la actividad empresarial y universitaria en todos los aspectos, se debe a la crisis sanitaria que se desató producto del virus COVID-19. Sobre este factor, un alto índice de empresarios, deudores de toda índole, como los estudiantes no pudieron cumplir con sus compromisos, entrando en morosidad, tanto con las instituciones financieras, comercios y universidades. Otro aspecto relevante lo destaca Periche et al. (2020) al enfatizar que las causas del impago se pueden diferenciar en tres ámbitos importantes, tales como: económicos, políticos y administrativos.

- *Determinantes económicos:* Muestran las riquezas, ingresos del país y la producción económica
- *Determinantes políticos:* Representan a los impuestos, que se ha convertido en un problema país, ya que, decidir el pago o evadir los tributos, está sujeto a cálculos netamente políticos.
- *Determinantes administrativos:* Ofrece importancia a la capacidad que tienen los entes a nivel administrativo para el cobro de las deudas, marcando la eficiencia, desempeño y eficacia administrativa.

1.5.2.4. Recuperación de la cartera

Cuando alguna entidad ofrece créditos, suele hacerlo mediante el cumplimiento de condiciones, que establecen límites de plazos para el pago, verificación de garantías, capacidad de pago por parte del deudor, así como el importe máximo que se puede autorizar Olmo y Brusca (2021). Por tanto, el futuro empresarial es determinado por la aplicación de la normativa adecuada para la recuperación de la cartera. Para ello, es recomendable que las organizaciones cuenten con sistemas de control.

En este sentido, Reinoso y Pincay (2020) acotan que la recuperación de la cartera está asociado a un grupo de actividades que se destinan para evitar el vencimiento de la cuenta por cobrar, la cual incluye una evaluación, seguimiento y gestión de aquellos pagos que se encuentran pendientes, dirigiendo el mayor esfuerzo para garantizar el recobro de forma rápida y completa de la deuda.

El objetivo de recuperar la cartera, es prescindir de un impacto negativo producto del incumplimiento de pago de la obligación de crédito asumida por el cliente, con la finalidad de conservar el flujo de caja en la entidad que ofrece la línea de crédito. Por otra parte, Alcívar y Bravo (2020) añaden que los procesos de gestión para la recuperación de cartera, incluyen diversas actividades que están destinadas a evadir el devengo de la cuenta por cobrar, incorporando además informes de cobro para su debido control.

1.5.3. Morosidad

La crisis financiera que surgió a partir de 2008 ha tenido un impacto significativo en las recuperaciones y el comportamiento económico. Esto ha sido de gran importancia en las operaciones de diversas instituciones financieras, donde factores como el aumento de la morosidad, la suspensión de créditos y la escasez de liquidez en el mercado han llevado a estas entidades a reconsiderar enfoques novedosos para las cobranzas y la recuperación de deudas. Díaz (2018). Aunado a esto, se percibió un incremento significativo en la tasa de morosidad, generando un vínculo entre el cliente y la cartera vencida, que fue aumentando previo a la crisis, y, por ende, se constituyó una relación de

comunicación, coordinación y negociación con los clientes, con la finalidad de pautar acuerdos que disminuyeran costos en la gestión de riesgo.

Para Quito et al. (2019) la morosidad ha existido desde la prehistoria, por tanto, no es visto como un fenómeno novedoso, anteriormente las promesas de pago solo bastaban con una palabra y la persona que incumplía era señalada y excluida de las diferentes transacciones de tipo mercantil. Así en la época romana, el deudor que por alguna razón no podía cumplir con la obligación, esta pasaba ser propiedad del acreedor. Sin embargo, este tipo de negociación ha ido cambiando con el tiempo, por cuanto, en la actualidad se han generado otro tipo de opciones para que los acreedores puedan recuperar sus deudas a través de procesos de embargo o judicial.

En término general Cabascango & Luna (2022) resaltan que la morosidad es un evento jurídico, donde un individuo tiene demora para cumplir con una determinada obligación, que por lo general obedece al atraso en el pago de la deuda que ha sido adquirida en un momento determinado. Por tanto, la calidad de la cartera de una empresa es medible a través de los niveles de morosidad, en una condición económica normal, siendo uno de los indicadores adecuados para dar a conocer niveles de riesgo o potencial crisis.

1.5.3.1. Factores de recuperación de la morosidad

La recuperación de la cartera vencida, se logra ejerciendo cobranzas bien sea en efectivo o en especies, reestructurando o liquidando los créditos vencidos, el valor recuperado se debe restar de la cartera vencida de inicio. Su aplicación también se le conoce como castigo, definida como la cancelación de los créditos, cuando se comprueba que el crédito no podrá ser recuperado. Sobre este contexto, Contreras (2020) enfatiza que existen tanto factores externos, como internos que influyen en el aumento de los niveles de morosidad de la cartera.

- **Factores externos**

Están determinados por variables macroeconómicas, dentro de las cuales destacan el desempleo, la renta per cápita, producto nacional bruto, así como la inflación. Siendo el desempleo, el factor que más afecta la

morosidad, considerado como un problema que repercute tanto a nivel económico como social.

- **Factores internos**

Se caracteriza por la errada evaluación financiera, así como del entorno en los niveles socioeconómicos de la empresa, que finalmente influye en la capacidad de pago por parte de los clientes. Causando en la mayoría de los casos el endeudamiento, por la poca organización financiera, entre la que destacan las señaladas por Díaz (2018).

- Inexistencia de objetivos, normas y políticas de crédito.
- Impulso por el incremento de la cartera en un corto plazo, con la finalidad de lograr optimizar los resultados financieros y económicos de manera inmediata obligando a los responsables de los créditos a establecer las estrategias para aumentar las metas.
- Deficiencia organizacional, en especial en el establecimiento de las funciones y sus respectivas responsabilidades, originando que en los procesos crediticios no se puedan identificar los responsables para la aplicación inmediata de las correcciones.
- Poca disciplina para el cumplimiento de las normas, por cuanto existen relaciones a nivel laboral entre los empleados caracterizada por vínculos de amistad, impidiendo la aplicabilidad de las políticas de forma adecuada.
- Carencias en los sistemas de control
- Desconocimiento de las necesidades reales que afecta el mercado.
- Falta de estrategias y programas de entrenamiento, capacitación y motivación del personal.

1.5.3.2. Acciones para la recuperación de cartera

Implementar modelos de gestión para la recuperación de la cartera permite la disminución de los niveles de morosidad, basado en procesos claves que faciliten la generación de una adecuada cultura de pago por parte de los estudiantes, así como una aplicación eficiente de las políticas crediticias otorgadas por las universidades. En este sentido, Ortiz (2017) propone algunas

estrategias claves que se pueden considerar para recuperar la cartera, tal como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4

Acciones y procedimientos para la recuperación de cartera

Acciones	Procedimientos
Fomentar alianzas estratégicas con las universidades que otorgan créditos a los estudiantes.	Las universidades pueden realizar gestiones de cobranzas, con la finalidad de que los estudiantes puedan tener acceso a créditos por diferentes medios.
Conservar el sistema de cobranza mediante la tarjeta de crédito	La Dirección de Finanzas de la universidad debe acceder a las instituciones financieras que brinden facilidad de pago mediante el uso de tarjetas de crédito estudiantil y sin intereses
Efectuar gestión para la recuperación de cartera	A través de un adecuado sistema de cobranza, se podrán realizar las gestiones para recuperar los montos pendientes, con la finalidad de que la universidad pueda tener acceso a los recursos para el financiamiento de sus propias actividades tanto académicas, como administrativas.
Determinar políticas de crédito eficientes	Analizar las políticas de crédito de forma estandarizada con la finalidad de que la universidad pueda tener las herramientas indispensables para la gestión de crédito, de esta manera evitar el aumento de los niveles de morosidad.
Diferenciar los tipos de pago	Determinar políticas que permitan recompensar los pagos en efectivo,

	así como el pago por anticipado de los créditos, garantizando una óptima recaudación.
Hacer seguimiento constante del historial de la cartera de crédito	Implementar sistemas que permitan efectuar seguimiento y monitoreo de la cartera, como medida preventiva para una gestión adecuada.
Mantener una comunicación continua con los estudiantes que solicitan facilidad de pago	Realizar una base de datos y mantenerla actualizada sobre los estudiantes que tienen deuda con la universidad, de esta manera se podrá tener información oportuna sobre las obligaciones financieras.

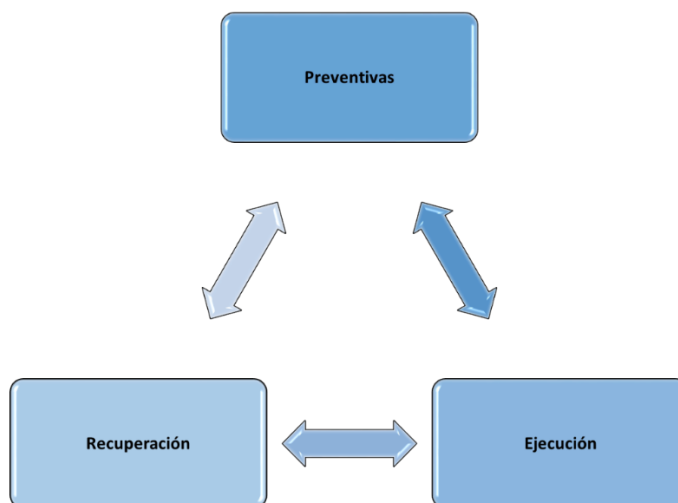
Fuente: Adaptado de Ortiz (2017)

1.5.3.3. Políticas de crédito para ofrecer oportunidad de pago a estudiantes

Existen factores de riesgo crediticio que deben ser considerados al momento en el que se realizan operaciones de crédito, tiempo, inversión, dinero o esfuerzo, que en ocasiones se puedan perder en lugar de ser utilizados de forma productiva, por cuanto existen probabilidades de los clientes no cumplan a cabalidad con las obligaciones de los términos establecidos. A este respecto, Ortiz (2017) presenta un esquema que permite identificar las áreas principales, donde se deben considerar distintas políticas de crédito, tal como se señala en la figura 4.

Figura 4

Políticas de crédito



Fuente: Adaptado de Ortiz (2017)

- **Políticas preventivas**

Establecer ciertas políticas que puedan evitar que gran parte de los estudiantes tengan que optar por créditos directos de la universidad, es decir, que tengan acceso a otra fuente de financiamiento que les permita cubrir los gastos educativos. Este tipo de política puede garantizar tasas preferenciales de interés, óptimos plazos de pago, trámites oportunos, entre otros.

- **Políticas de ejecución**

Garantizar la recuperación a fin de evitar el incremento de la cartera vencida, proporcionando facilidad de pago, pero haciendo un estudio socioeconómico que le permita conocer la realidad de cada estudiante.

- **Políticas de recuperación**

Establecer los lineamientos que permitan la recaudación que se ha acumulado de periodos anteriores, así como también, gestionar las cobranzas en forma oportuna y permanente, mediante la elaboración de bases de datos que permita conocer toda la información sobre la cartera.

CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO

La investigación científica está enfocada, en la profundización de conocimientos sobre un proceso bien sea a nivel teórico, práctico o la combinación de ambos, partiendo de una problemática que lo conlleva a dar una solución del problema a la sociedad. Son temas que, de alguna manera, no han sido objeto de estudio o su teoría se ha orientado hacia otro paradigma, con un carácter innovador que aplique una enseñanza hacia el conocimiento científico. Desde esta perspectiva, surge la metodología, como una ciencia que permite al investigador seguir una serie de etapas estructuradas y relacionadas entre sí, para dar respuesta al problema que se plantea.

2.1. Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación

2.1.1. Tipo de diseño de la investigación

Sobre el tipo de investigación aplicado, se consideró el diseño no experimental, definido como aquel que carece de una variable independiente, donde el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y luego es analizado para alcanzar la información esperada (Hernández et al. (2016). En relación al tema propuesto no se controlarán, ni serán alterados los sujetos, por el contrario, se basaron en la interpretación y observación de una universidad en la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de llegar a una conclusión.

De manera similar, la investigación no experimental incorpora un enfoque transversal que se emplea para observar y analizar un momento específico de la investigación, lo que permite abarcar diversos grupos de estudio o muestras. Asimismo, esta investigación adquiere un carácter descriptivo, ya que el estudio validó un análisis y políticas para mejorar la eficiencia en la recuperación de la cartera. A tales efectos, Rodríguez (2017), indica que el estudio descriptivo consiste en la caracterización de fenómenos, hechos, individuos o grupos con el objetivo de determinar su comportamiento o estructura. Para ello, se analizaron las características del problema planteado a través del nivel de investigación, lo que permitió la creación del instrumento de recopilación de datos.

Posteriormente, se llevó a cabo la descripción y el análisis de los resultados obtenidos.

El diseño de investigación utilizado, de tipo descriptivo, permitió describir y explicar las variables relacionadas con la tarjeta de crédito estudiantil y la cartera vencida en una universidad de la ciudad de Guayaquil. El enfoque se centró en la interpretación de la problemática específica presente en esta institución de educación superior. Para lograr esto, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de datos con el fin de establecer alternativas de solución basadas en los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio.

En el estudio realizado por Hernández et al. (2016), se abordó una investigación con carácter explicativo, que va más allá de la mera descripción de conceptos o fenómenos. Su objetivo era dar respuesta a las causas tanto de aspectos físicos como sociales, centrándose en explicar por qué ocurren ciertos eventos y bajo qué condiciones se originan, o cómo se relacionan entre sí diversas variables. En relación a la problemática planteada, se utilizó este tipo de investigación para examinar los factores que afectan a una universidad en la ciudad de Guayaquil, específicamente en relación al incumplimiento de los estudiantes en el uso de la tarjeta de crédito estudiantil. Se consideró esencial contar con un sistema de políticas de cobranzas para facilitar la recuperación de la cartera, y a través de herramientas como esta tarjeta, optimizar la gestión de manera más eficiente, además de fomentar la educación financiera.

2.1.2. Alcance de la investigación

Existen diferentes niveles relacionados con el alcance de la investigación, donde el investigador se centra en explicar y comprender con exactitud los posibles fenómenos del estudio. En este contexto, Galarza (Galarza, 2020) sostiene que todas las líneas de investigación parten de un nivel exploratorio, pasando por variados alcances hasta llegar al final con la explicación, por lo que es necesario considerar que se realizan las investigaciones requeridas para el logro del alcance deseado, en la búsqueda de la verdad.

Para el estudio propuesto, se ha observado que, en las universidades de la ciudad de Guayaquil, presentan un incremento en la cartera vencida como

consecuencia de las tarjetas de crédito estudiantiles. El objetivo de la investigación es conocer el impacto que está generando la problemática en la afectación financiera y presupuestaria de una de las instituciones de educación superior. Por tanto, el alcance se limita a encuestar a los actores involucrados con los créditos y cobranzas.

2.1.3. Enfoque de la investigación

La metodología de la investigación adopta enfoques cualitativos, cuantitativos o mixtos, caracterizados por la diversidad de opinión entre uno y otro. Desde esta premisa Olaz y Medrano (2018) sostienen que el carácter mixto, desde lo cualitativo se plantea la observación y evaluación del fenómeno a partir de datos no numéricos para llegar a resultados y conclusiones de la realidad esperada, generando una fundamentación de la tendencia encontrada.

En lo que respecta al enfoque cuantitativo, para el estudio que se aborda, el investigador realiza encuestas para conocer las opiniones de las personas involucradas en la problemática. Tal es el caso, del personal que labora en el departamento financiero especialmente en el área de crédito y cobranza de una universidad de la ciudad de Guayaquil, quienes darán a conocer su apreciación sobre el impacto que produce la tarjeta de crédito estudiantil en la cartera, para ello, se trazan lineamientos con escalas medibles, para la valoración de las respuestas.

2.2. Métodos de investigación

Según Arias (2016), el método inductivo hace referencia a la observación de fenómenos particulares, para luego partiendo de ellos se llega a una inferencia general. En controversia se presenta el método deductivo, como un proceso de pensamiento, donde afirmaciones generales, conllevan a razonamientos específicos, aplicando la lógica, es decir, permite organizar un hecho conocido a fin de extraer sus conclusiones (Olaz & Medrano, 2018).

Para llevar a cabo la investigación, se inició con la búsqueda de información a través de una observación detallada del uso de la tarjeta de crédito estudiantil en una universidad de la ciudad de Guayaquil y su impacto en la deuda pendiente.

El propósito era identificar el problema y, a medida que avanzaba la investigación, se establecieron conclusiones generales basadas en los hallazgos previos en la institución. El objetivo era determinar las causas y consecuencias que condujeron a dicho problema, y así proporcionar una explicación adecuada junto con posibles soluciones para mejorar las estrategias de cobro y recuperación de la deuda.

2.3. Unidad de análisis, población y muestra

2.3.1. Unidad de análisis

Para el estudio se consideró la unidad de análisis, definida por Hernández et al. (2016) como un "conjunto de individuos o cosas con cualidades de medición, siendo esencial en todo proyecto o caso de estudio, donde el investigador se enfoca para analizar y comentar el tema que aborda" (p. 143). Para el estudio, fue importante considerar las universidades que tienen convenios con la banca, destacadas por otorgar tarjetas de crédito a los estudiantes para el pago de las matrículas y demás conceptos relacionados con el estudio, las cuales necesitan de políticas y estrategias como mecanismo de acción, para optimizar la recuperación de la cartera vencida.

En tal sentido, se consideró como universidad piloto a una institución de educación superior ubicada en la ciudad de Guayaquil, pero se omitió el nombre por políticas de privacidad, establecidas por las autoridades. Sin embargo, brindó el apoyo y acceso a la información requerida para argumentar la investigación, a fin de dar un sentido lógico al contexto de los datos recopilados.

2.3.2. Población y muestra

Toda investigación debe considerar la población objeto de estudio, definida por Rodríguez (2017) como el conjunto de elementos clasificados de acuerdo con la cantidad de personas, objetos o cosas que lo conforman, con la finalidad de ser analizados, según los datos recabados de ese universo. Por lo tanto, la población de la investigación estuvo conformada por el personal adscrito al área de crédito y cobranza de una universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil, que, de acuerdo con observación directa, se diagnosticó un total de 9 empleados, a los cuales se les aplicó la encuesta.

En el contexto mencionado, se determinó la muestra para la aplicación del instrumento de acuerdo con Centty (2017) la muestra consiste en tomar una parte representativa de la población, asegurando que cada posible tamaño de muestra tenga una probabilidad igual de ser seleccionado, con un margen de error mínimo. En el caso específico de la Universidad de la ciudad de Guayaquil, se trabajó con la totalidad de la población, ya que ésta era menor a 100, y se consideró el personal clasificado por cargos, tal como se muestra en la tabla 5. De esta manera, se garantiza la representatividad y fiabilidad de la muestra utilizada en el estudio.

Tabla 5

Tamaño de la muestra

Cargo	Número de encuestados
Director de Finanzas	1
Coordinador Administrativo	1
Coordinador de Colecturía	1
Contador	1
Asistente de Contabilidad	1
Asistente de crédito y cobranza	2
Colector	2
Total	9

Fuente. Tamaño de la muestra determinada en observación directa

2.4. Variables de la investigación, operacionalización

2.4.1. Variables de la investigación

Para Olaz y Medrano (2018) las variables de la investigación son aquellas características que pueden ser medidas, observadas y manipuladas durante el contexto, en una población de personas o cosas determinadas y que se encuentran sujetas a cambios a lo largo del tiempo. A continuación, se muestran las variables consideradas en el estudio.

- **Variable independiente:** Tarjeta de crédito estudiantil
- **Variable dependiente:** Cartera vencida

2.5. Fuentes técnicas e instrumentos para la recolección de información

2.5.1. Fuentes de la investigación

- **Fuentes de información primarias**

En cuanto a las fuentes de información primaria, se definen como aquellas que contienen información original no abreviada, ni traducida (Arias F. , 2016). Entre las fuentes que destacaron para la investigación se encuentran: tesis, libros, artículos de revistas, cuestionarios, observación, producción documental electrónica, toda revisión bibliográfica es confiable y de calidad.

- **Fuentes de información secundarias**

Por otra parte, el estudio se apoyó en la revisión documental, que según Arias (2016), este tipo de fuentes utiliza una serie de métodos y técnicas para buscar, procesar y guardar información presente en documentos bibliográficos. Además de esto, se llevó a cabo una revisión exhaustiva tanto de documentos impresos como digitales. Este proceso se enfocó en la búsqueda, recolección y análisis de artículos científicos y de revisión publicados en los últimos cinco años, relacionados específicamente con temas como tarjetas de crédito estudiantiles y la deuda vencida.

Cada una de las informaciones recopiladas será analizada teniendo en cuenta los problemas de investigación presentes en otros estudios, así como los objetivos, conclusiones y resultados obtenidos por otros autores. Esto permitirá realizar comparaciones, identificar similitudes y contrastar los hallazgos. Además, se buscarán los aspectos más relevantes para respaldar y fundamentar la situación planteada en la investigación.

2.5.2. Técnicas de la investigación

Dentro de la metodología investigativa, existe otra etapa que se debe considerar para su estudio, como lo es la técnica de la investigación, la cual agrupa diversos elementos, que para efectos del estudio se tomará en cuenta la encuesta y la observación. Entendiéndose por encuesta de acuerdo con los autores Olaz y Medrano (2018) la recopilación de datos mediante entrevistas a individuos, con el objetivo de obtener de manera sistemática medidas relacionadas con

conceptos derivados de una problemática previamente diseñada. A través de esta fuente, se simplificó la obtención de información proveniente de los participantes. de los empleados que laboran en el área de crédito y cobranza de una universidad en la ciudad de Guayaquil.

Del mismo modo, se consideró la observación, determinada como una técnica que permite observar con atención los fenómenos o eventos, para recabar información y a su vez registrarla para su análisis posterior (Olaz & Medrano, 2018). En este sentido, la observación se presenta como un elemento esencial en cualquier proceso de investigación; ya que el investigador confía en él con el propósito de recabar cualquier cantidad de datos, para constituir los conocimientos de la ciencia logrados en el estudio. Sobre el proyecto, se pudo observar en primera fase de conversación con el personal, las falencias presentadas en la recuperación de la cartera vencida como consecuencia del pago que realizan los estudiantes con la tarjeta de crédito estudiantil.

2.5.3. Instrumentos de recolección de datos

Existen una variedad de instrumentos para la recopilación de la información, el cual se elige según el propósito al que se espera llegar, siempre que sea válido y fiable, entre los que destacan el cuestionario. Definido por Rodríguez (2017) como una herramienta que se ha diseñado en la investigación para recolectar datos cuantitativos y estandarizados, proporcionando una rápida respuesta sobre los objetivos que se enmarcan dentro del estudio.

Para el proyecto en estudio, se consideró un cuestionario realizado a los 9 actores involucrados en las áreas de créditos y cobranza de una universidad en la ciudad de Guayaquil. El instrumento consistió en un diseño de 9 ítems de preguntas cerradas, bajo las modalidades multivariadas y dicotómicas, que posteriormente fueron tabulados para su análisis respectivo.

2.6. Tratamiento de la información

Es importante tener en cuenta el proceso de procesamiento y análisis de la información, lo cual permitirá resumir e interpretar los resultados obtenidos. El objetivo es fundamentar el estudio y alcanzar los objetivos establecidos,

proporcionando respuestas a las preguntas de investigación de acuerdo con el enfoque del estudio. Para llevar a cabo el tratamiento de la información, se siguieron una serie de pasos que incluyen: [seguir la lista de pasos enumerados].

- Análisis minucioso de la información, que implica la depuración de datos defectuosos como aquellos que son discordantes, inconclusos o no oportunos, entre otros.
- Investigación documental sobre el tema en cuestión
- Descripción del problema a investigar.
- Establecer los objetivos generales y específicos.
- Preparación y diseño de métodos y herramientas de investigación, incluyendo la observación directa y la realización de encuestas mediante cuestionarios.
- Luego de recopilar los datos mediante la encuesta, se llevó a cabo un análisis y organización de la información en una hoja de cálculo de Excel. Posteriormente, se procedió a la creación de tablas estadísticas y la generación de los gráficos correspondientes con el propósito de presentar los resultados de manera visual y comprensible.
- Aplicación de la metodología basada en un análisis de la situación actual.
- Discusión de los resultados
- Conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

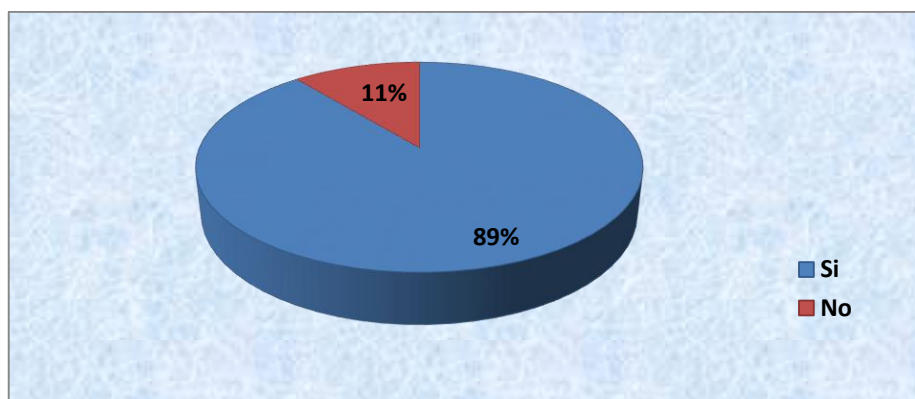
3.1. Análisis de la situación actual

Para respaldar la argumentación del estudio, se recopilaron datos de fuentes confiables que sirvieron como base para la elaboración del cuestionario utilizado en la encuesta. Los resultados obtenidos fueron organizados mediante tabulaciones consecutivas por preguntas y variables asociadas. Posteriormente, se presentó el análisis y las gráficas de los hallazgos. A continuación, se exponen los resultados que permitieron fundamentar la situación actual sobre los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil durante el periodo 2018-2020.

Se consultó en relación a la existencia de un convenio entre la universidad y la banca para el otorgamiento de tarjeta de crédito estudiantil, determinándose que 8 de los 9 entrevistados que representan un 89%, tienen conocimiento de la existencia de un convenio entre la universidad y la banca. Mientras que solo 1 encuestado, indicó no conocer sobre este aspecto, evidenciando que el acuerdo es de conocimiento de un alto porcentaje de la población. Sin embargo, se destaca la importancia, de establecer alianzas entre ambos organismos, por cuanto, la evolución de la tecnología ha modificado en gran medida, los sistemas para la realización de transacciones, entre ellos el pago de estudios por parte de los jóvenes universitarios tal como se muestra en la figura 5.

Figura 5

Convenio de crédito estudiantil entre la universidad y la banca

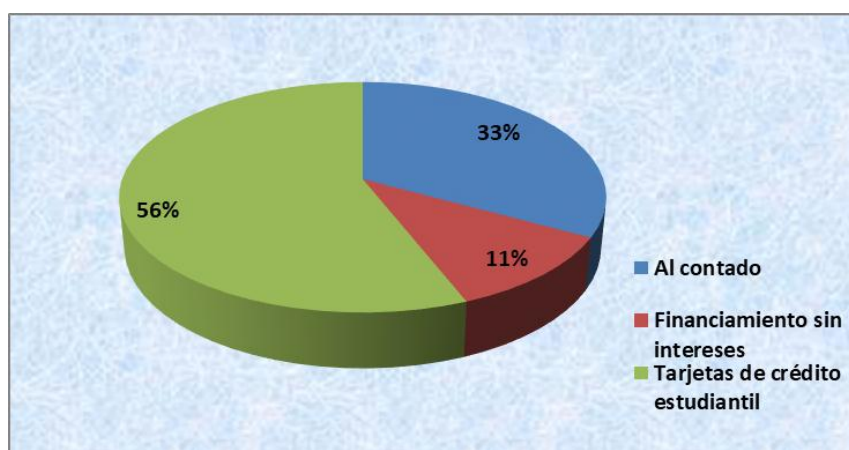


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

Se determinó, según lo procesado por el área administrativa de la universidad, el mecanismo de pago de matrícula más utilizado por parte de los estudiantes en la universidad. A este respecto, en la figura 6, se observa que es mediante el uso de la tarjeta de crédito estudiantil, representando este el 56%, seguido del pago al contado con un 33% y el restante 11% recurre al instrumento del financiamiento sin intereses otorgado por la institución. Este resultado permite concluir que a pesar de la universidad brindar instrumentos atractivos y de bajo costo como lo es el efectivo y mejor aún, un financiamiento sin intereses, los estudiantes prefieren el uso de la tarjeta de crédito estudiantil, situación que sería interesante evaluar el fondo de dicha preferencia.

Figura 6

Mecanismos de pago utilizados por los estudiantes

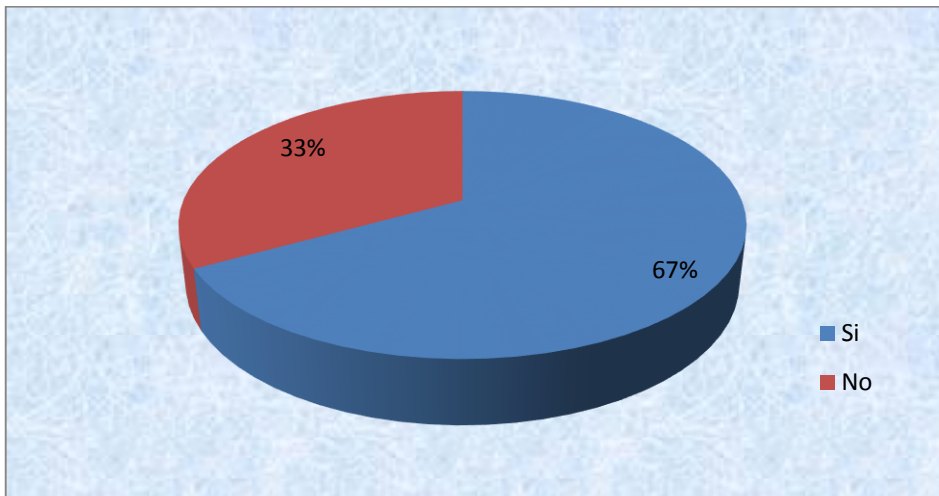


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

De los 9 encuestados, 6 consideran que, si existen políticas de crédito en la universidad, esto es interesante ya que representan un 67% que respalda la existencia de políticas de crédito, la diferencia del 33% indican la inexistencia de estrategias crediticias en la universidad (ver figura 7). Lo que conlleva a pensar que no necesariamente sea de que no existen, solo que consideran en que no se ajustan a las necesidades crediticias de la universidad.

Figura 7

Existen políticas de crédito en la universidad

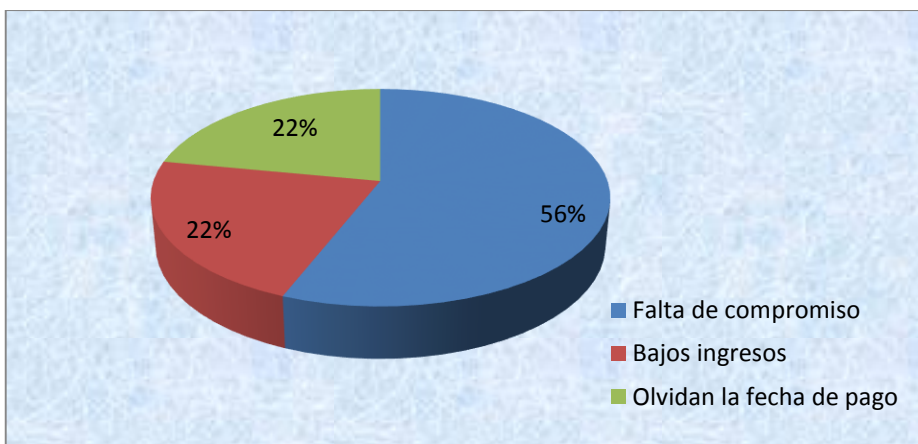


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

Al indagar sobre los posibles inconvenientes encontrados para la recuperación de la cartera de crédito en la universidad se determinó que, la falta de compromiso de los estudiantes ante el manejo de los instrumentos crediticios representa un 56% dentro de las posibles causas o inconveniente para la recuperación de la cartera de crédito. No obstante, en igual porcentaje del 22% atribuible a la causa de bajos ingresos de los estudiantes y aquellos que olvidan la fecha de pago. Por tanto, la institución universitaria debe considerar estrategias para recuperar la cartera, con la finalidad de evitar riesgos mayores en la liquidez y rentabilidad.

Figura 8

Inconvenientes encontrados para la recuperación de la cartera

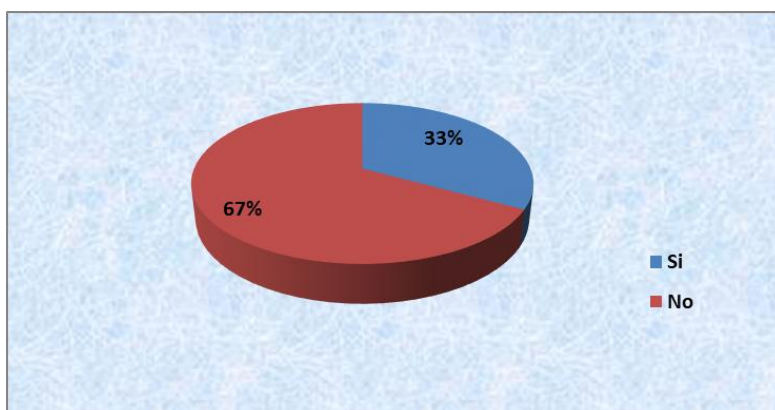


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

En la figura 9, se observa que un 67% de los encuestados manifestaron que en el convenio entre la universidad y la banca no existen cláusulas de educación financiera, que apoyen a los estudiantes beneficiarios de estos instrumentos a su correcto uso. Mientras que un 33% indicaron que si existen estas cláusulas en los contratos o convenios entre la universidad y la banca. A tales efectos, es menester que la universidad establezca incorporar el tema sobre educación financiera en los programas básicos de la institución, como consecuencia de la carencia de enseñanza y formación en este ámbito crediticio.

Figura 9

Existencia de cláusulas de educación financiera y fomento de uso de la tarjeta de crédito

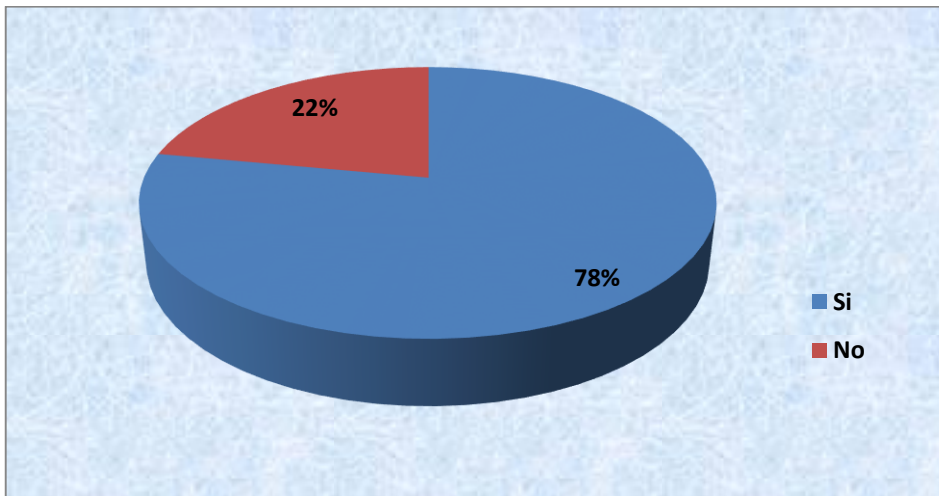


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

Sobre lo significativo de la cartera de crédito acumulada en la universidad por créditos a los estudiantes, se puede observar en la figura 10, que un 78% manifestaron que, si es significativa, mientras que los restantes 2 trabajadores encuestados indicaron que no es de relevancia para la institución. Sobre estos ítems, es importante que la institución evalúe mecanismos de acción que permitan una recuperación oportuna de la cartera, evaluando a su vez, si el incumplimiento realmente es por incapacidad de pago por bajos ingresos, incumplimiento voluntario, elevados costos administrativos o sencillamente la falta de educación financiera.

Figura 10

Significancia del valor de la cartera de crédito estudiantil

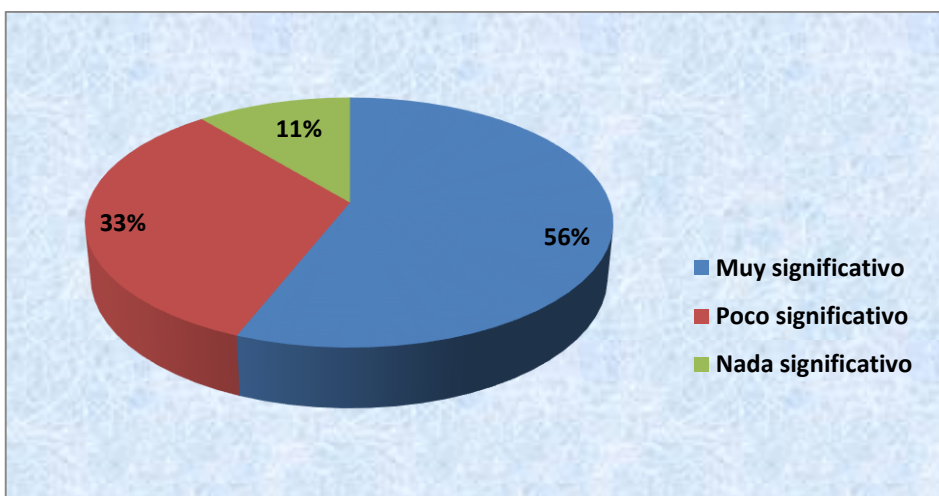


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

Al profundizar en cuanto a cómo califica la afectación de la cartera de crédito estudiantil en el presupuesto de la universidad, en la figura 11, se determinó que, un 56% de los encuestados consideran como muy significativo el impacto, por su parte el 33% manifestaron como poco significativo y el restante 11% indicaron que nada significativo. Por lo observado, es importante el porcentaje que afirman consecuencias en el presupuesto universitario, lo que puede estar orientado en la ejecución de proyectos que se programan con los ingresos por concepto de uso de la tarjeta de crédito estudiantil.

Figura 11

Afectación de la cartera en el presupuesto de la universidad

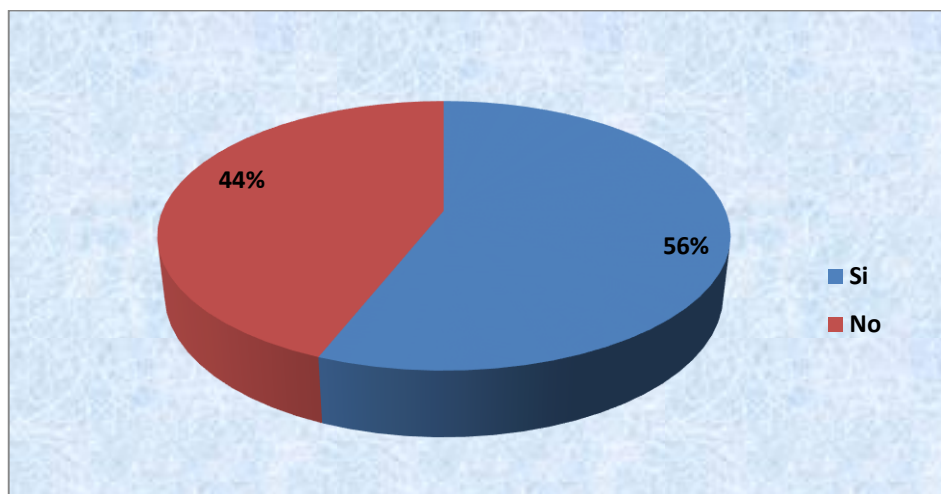


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

Como se puede apreciar en la figura 12, un 56% de los consultados consideran que los sistemas existentes en la universidad si permiten la recuperación de la cartera de créditos estudiantiles, mientras que el restante 44% opinan que la universidad no cuenta con mecanismos que contribuyan en recuperar la cartera en el corto plazo. Para lo cual, es importante fortalecer el sistema ya existente mediante políticas, autogestión, monitoreo constante, así como seguimiento periódico a los reportes de impago.

Figura 12

Existencia de sistemas de recuperación de la cartera

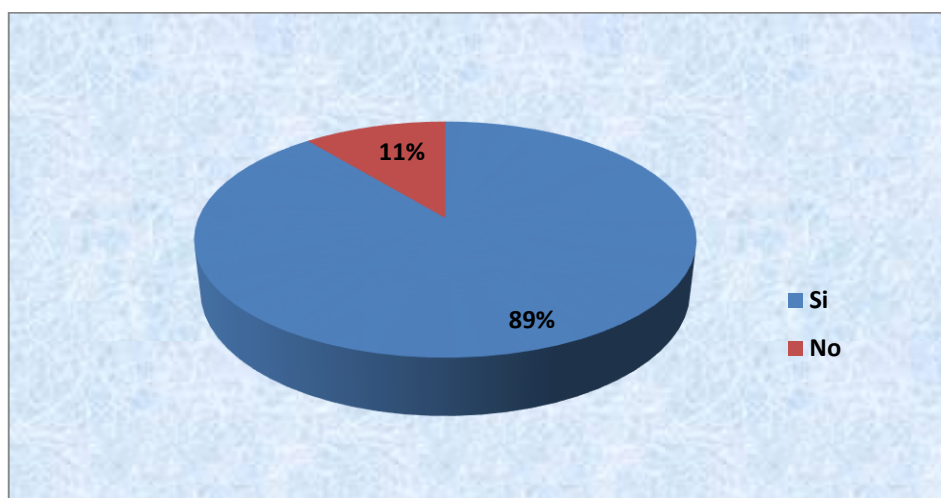


Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

Al observar los resultados en la figura 13, sobre la pregunta planteada en relación a la importancia para la universidad de establecer estrategias de cobranzas y políticas de crédito para la recuperación de la cartera de crédito estudiantil, se determinó que un 89% opinan que, si es necesario políticas claras y firmes, mientras que el restante 11% se inclina a que la institución no debe prestar mayor importancia sobre esta consideración. En este sentido, no solo la educación financiera es un mecanismo de acción, también es conveniente herramientas que ayuden a recuperar las cobranzas, mediante convenios con los estudiantes, de esta manera disminuir los riesgos financieros y crediticios.

Figura 13

Estrategias de cobranzas y políticas de crédito para la recuperación de la cartera



Fuente: Datos recopilados de la encuesta aplicada

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

El proceso de la investigación permitió obtener información financiera por parte de una universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil, referida al periodo 2018 – 2020 y a través de la cual se realizó el análisis comparativo sobre la cartera vencida para los años en referencia, determinando de esta manera la tendencia de un año con respecto al otro y la perspectiva de recuperación para la institución universitaria.

A continuación, se determina el ingreso económico de una Universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil y su correspondiente número de estudiantes, para el periodo 2018 – 2020. En este sentido, la matrícula estudiantil ingresada en los años del estudio, mostró una tendencia en cuanto al crecimiento del 2018 al 2020 de 410 estudiantes. En cuanto a los ingresos de la universidad, éstos están establecidos por matrícula según el reglamento interno institucional. Mientras que los aranceles, son costos por cada una de las carreras que se imparte y se destinan para el financiamiento de las diferentes actividades como pago de salarios a los docentes, investigación y extensión, servicios educativos, infraestructura, entre otros elementos de tipo académico (ver tabla 6).

Tabla 6*Costo de matrículas por ciclos*

Ciclo	Costos (USD)	Facilidad de pago (cuotas x meses)
Ciclo Ordinario	2.500,00	12, 9, 6, 3, 1
Ciclo Extraordinario	1.250,00	6, 3, 1

Carreras: Educación, Orientación familiar, Psicología, Psicopedagogía, Diseño gráfico, Arquitectura, Diseño de Producto, Diseño Textil, Ciencias Políticas, Comunicación, Gestión Deportiva, Marketing Digital, Periodismo, Gestión de Talento Humano, Administración de Empresas, Producción Audiovisual y Multimedia, Literatura, Gestión Cultural, Derecho.

Fuente: Información recopilada en estudio de campo

A continuación, se muestra en la tabla 7, los ingresos anuales obtenidos por volumen de estudiantes de diferentes carreras de una universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Tabla 7*Volumen de estudiantes por ingreso anual*

Año	Estudiantes	Ingresos (USD)
2018	12.586	20.655.342,54
2019	12.738	24.865.052,25
2020	12.996	33.900.427,44

Fuente: Información recopilada en estudio de campo

Políticas de cobranza por parte de la universidad

Dentro de la universidad analizada existen algunas políticas de cobro tanto para las matrículas como aranceles, entre las que destacan:

- Con tarjeta de crédito estudiantil de 3 a 12 meses, sin tasa de interés, para pagos totales del ciclo.

- Pagos con otras tarjetas de crédito, de 3 a 6 meses, sin tasa de interés.
- Pagos totales del ciclo mediante depósito en banco, con una tasa de descuento del 10%.
- Facilidad de pago en cuotas de 12, 9, 6, 3, 1 para el ciclo ordinario
- Facilidad de pago en cuotas de 6,3,1 para el ciclo extraordinario
- Para el retiro de estudiantes por cualquier causa, debe pagar hasta la fecha registrada en el libro de asistencia.
- La universidad posee en sus archivos el expediente por estudiante contentivo de la documentación original y para su requerimiento debe estar solvente con el pago de sus obligaciones.

Por otra parte, se determina la evolución de la cartera vencida en una Universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil, para el periodo 2018 – 2020. Para este análisis, la institución suministró la información según el valor total de la sumatoria por ciclos ordinarios y extraordinarios, tanto de la matriz, como de cada una de sus sedes. Sobre el caso de estudio que compete, se le solicitó a la Universidad desglosar el valor de la cartera vencida, por concepto de financiamiento, a lo cual solo proporcionó el desglose para el caso de la tarjeta de crédito estudiantil, los demás rubros consignaron unificándolo como otros financiamientos, tal como se detalla en la tabla 8.

Tabla 8*Detalle de la cartera vencida 2018 - 2020 en dólares*

Centro Educativo	Año 2018			Año 2019			Año 2020		
	Tarjeta de Crédito Estudiantil	Otro Financiamiento	Total Cartera Vencida Anual	Tarjeta de Crédito Estudiantil	Otro Financiamiento	Total Cartera Vencida Anual	Tarjeta de Crédito Estudiantil	Otro Financiamiento	Total Cartera Vencida Anual
Matriz	665.768,56	587.983,21	1.253.751,77	798.922,27	705.579,85	1.504.502,12	958.706,73	846.695,82	1.805.402,55
Sede A	158.456,21	78.433,23	236.889,44	190.147,45	94.119,88	284.267,33	228.176,94	112.943,85	341.120,79
Sede B	125.672,34	65.371,67	191.044,01	150.806,81	78.446,00	229.252,81	180.968,17	94.135,20	275.103,37
Total Cartera Vencida	949.897,11	731.788,11	1.681.685,22	1.139.876,53	878.145,73	2.018.022,26	1.367.851,84	1.053.774,88	2.421.626,72

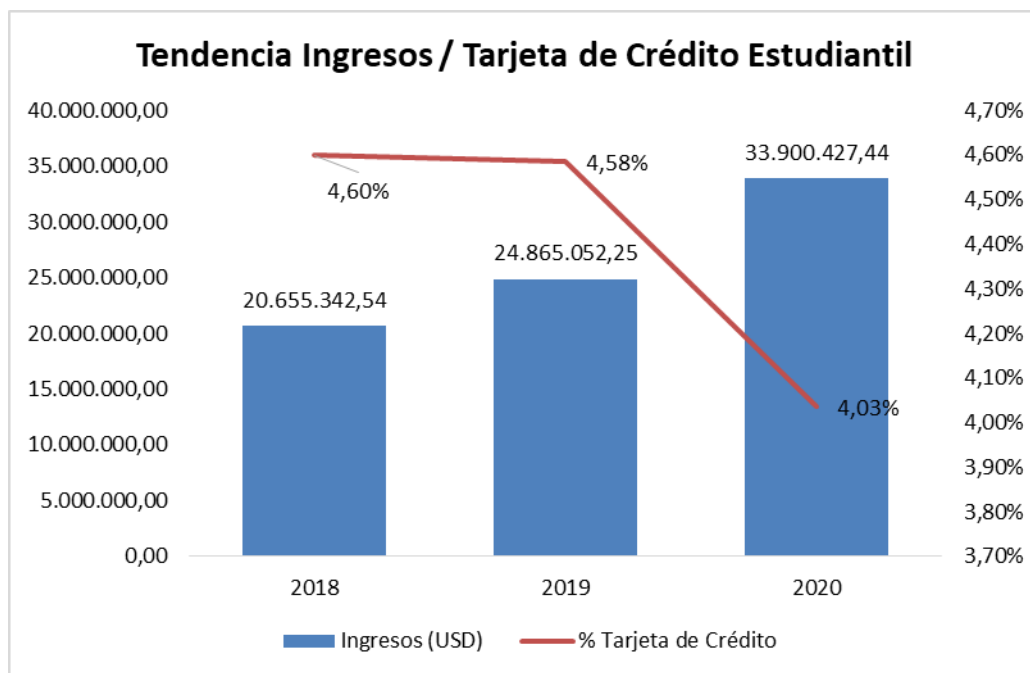
Fuente: Información recopilada en estudio de campo

Como se puede apreciar en la figura 14, la tendencia evolutiva de la cartera de crédito vencida presenta una significativa proporción en lo que se adeuda por concepto de tarjeta de crédito estudiantil, donde el mayor uso de este instrumento se aplica en la matriz, así como la sede A, lo que conlleva a deducir que la sede B por encontrarse ubicada en una zona más pequeña de la ciudad de Guayaquil, los estudiantes tienen menos acceso al uso de tarjetas de crédito como herramienta para el pago de sus estudios.

Del mismo modo, en la figura 14 se resalta la importancia de analizar la tendencia referida al número de estudiantes con los ingresos anuales de la universidad objeto de estudio y la incidencia con la cartera vencida producto de la tarjeta de crédito estudiantil, para el periodo 2018 – 2020.

Figura 14

Evolución de la tarjeta de crédito estudiantil en relación a los ingresos



Elaborado por: Pineda (2023)

Los resultados que se observan en la figura 14, determinan que, para una Universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil, la relación de los ingresos respecto al porcentaje de tarjeta de crédito estudiantil, muestran una disminución en la cartera vencida, lo que indica un riesgo financiero bajo para la institución.

Sin embargo, la perspectiva es establecer políticas que permitan una recuperación de la cartera más oportuna y en el tiempo establecido, a fin de evitar incrementos que puedan comprometer las finanzas universitarias, y, por ende, aumento de deudores.

3.3. Indicadores de riesgo crediticio

El índice de riesgo de crédito se mide según el volumen de la cartera vencida, donde el resultado adecuado sería un porcentaje del 0%, lo conllevaría a deducir que las instituciones están recibiendo los pagos de manera oportuna. No obstante, existen algunos factores que impiden a los clientes cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido, por lo que se origina una cartera de riesgo afectando a las entidades, por cuanto más alto sea el valor, mayor es la cantidad prevista para la provisión de los gastos y la rentabilidad disminuye.

Con el propósito de conocer el índice de riesgo crediticio para el periodo 2018 – 2020, se considera la siguiente fórmula, que luego será sustituida para cada uno de los años en estudio y su correspondiente comparación gráfica que se aprecia en la figura 15.

$$\text{Riesgo crediticio} = \frac{\text{Cartera vencida T.C.}}{\text{Cartera total}}$$

Tabla 9

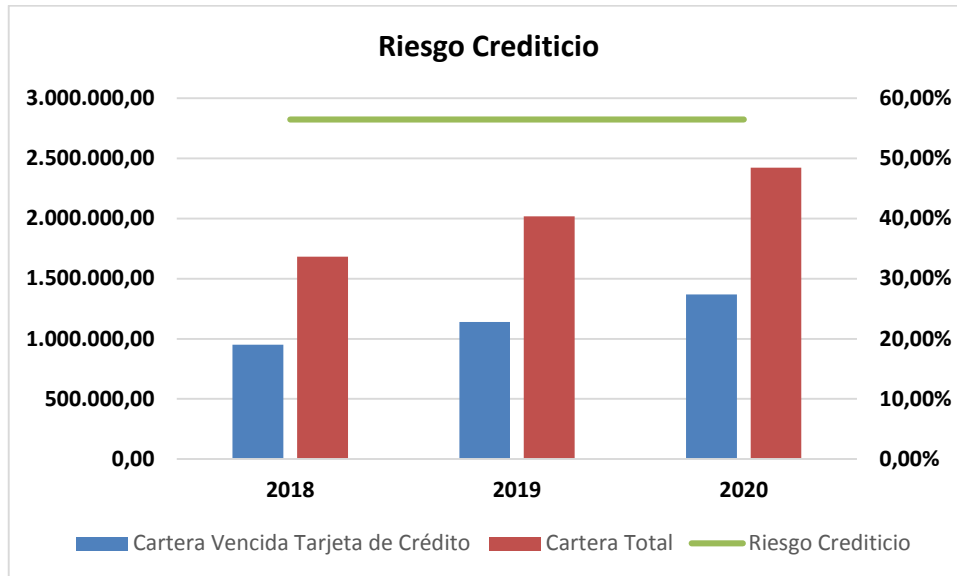
Indicadores de riesgo crediticio

Año	Cartera Vencida Tarjeta de Crédito	Cartera Total	Riesgo Crediticio
2018	949.897,11	1.681.685,22	0,56%
2019	1.139.876,53	2.018.022,26	0,56%
2020	1.367.851,84	2.421.626,72	0,56%

Elaborado por: Pineda (2023)

Figura 15

Representación gráfica del riesgo crediticio



Elaborado por: Pineda (2023)

Una vez evaluado el riesgo crediticio de una Universidad de la ciudad de Guayaquil, se determinó que presenta un riesgo aceptable, por lo que es factible para la institución ofrecer el beneficio de pago con la tarjeta de crédito estudiantil, en los diferentes ciclos y modalidades de carrera que se ofrecen a los estudiantes, ya que, su recuperación es en un tiempo adecuado, lo cual permite cubrir los gastos de funcionamiento y percibir la rentabilidad en cada ejercicio económico. Sin embargo, se deben establecer políticas de cobranzas para no afectar la cartera en un futuro.

3.4. Discusión

Los factores socioeconómicos en el Ecuador y su vínculo con las oportunidades que tienen los estudiantes universitarios para acceder a ciertos beneficios financieros, está ocupando atención y vigilancia ante las autoridades de una Universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil. En este sentido, es necesario para la institución implementar políticas que brinden facilidades de pago en cuanto a la matrícula y demás aranceles, para las distintas modalidades de carrera, con la finalidad de disminuir los niveles de cartera vencida.

Aunque la universidad objeto de estudio, ha venido estableciendo ciertas políticas para recuperar la cartera vencida, se observó una limitación en sus operaciones, ya que, en concordancia con Chávez (2020) el volumen de la cartera por incobrable, producto de la deserción por parte de los estudiantes generalmente es irrecuperable, por ello la importancia de fomentar la educación financiera y evitar de esta manera acciones legales. Cabe destacar, que este tipo de situaciones judiciales en Ecuador no proceden en su totalidad, por cuanto el Estado brinda protección a los estudiantes ante cualquier circunstancia.

Asimismo, en encuesta realizada se determinó que la Universidad tiene alianza establecida con la banca para beneficiar a los estudiantes en cuanto al beneficio de la tarjeta de crédito estudiantil, que, si bien es de uso única y exclusivamente para pagos de estudio, sufren las mismas consecuencias en cuanto al impago, convirtiéndose en el mecanismo de pago más utilizado por este sector. En este aspecto, se presenta similitud a lo planteado por Bermeo et al. (2019) al manifestar la importancia, de analizar los factores que influyen en el uso de este instrumento y aplicar medidas que permitan mitigar la cartera incobrable en las finanzas de la universidad, afectando a su vez, el presupuesto y la capacidad operativa.

El estudio permitió considerar que la cartera de crédito vencida, se califica en dos momentos según la sensibilidad en el retraso por incumplimiento en el pago. Por una parte, la de menor riesgo constituido por la mensualidad de la matrícula, y en otro aspecto, alcanzando la cartera por litigio conformada por la cuenta incobrable. En este ámbito, la universidad tiene dificultad en el otorgamiento de créditos y las facilidades de pago, las cuales según Esteves et al. (2019) sin duda, influyen de forma negativa en el presupuesto universitario, limitando el cumplimiento de los objetivos trazados por la institución objeto de estudio.

Por otra parte, en el análisis realizado se apreció que las causas que originan en gran medida la existencia de una elevada cartera vencida en la Universidad estudiada, está asociada a las políticas de cobranza, las cuales, por ser decisiones internas propias de cada ente universitario, deben ser consideradas y puestas en práctica. No obstante, adicional es menester determinar que el

incumplimiento de pago por parte del sector estudiantil, está vinculado a las condiciones socioeconómicas y deserción estudiantil, situación apreciada durante la encuesta.

Los ítems consultados en la encuesta, estuvieron netamente enfocados en la experiencia e inconvenientes que presenta la Universidad, sobre el proceso financiero, producto del incremento en la cartera por el uso de la tarjeta de crédito estudiantil. Situación que permitió conocer los porcentajes de la deuda, en relación tanto a los ingresos y a la totalidad de la cartera vencida determinando que aun cuando el porcentaje de riesgo es bajo, se deben establecer estrategias y políticas para disminuir el valor por concepto de cartera. Asimismo, se evaluó la tendencia de la cartera vencida para cada periodo del estudio, determinando que la Universidad presenta un riesgo crediticio aceptable para mantener la liquidez y su correspondiente rentabilidad, cubriendo sus obligaciones y gastos sin que se afecte el presupuesto universitario.

CAPÍTULO IV. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

Objetivo: Diseñar un conjunto de estrategias de financiación con la tarjeta de crédito estudiantil para una universidad de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de disminuir los niveles de vencimiento de la cartera de créditos.

Alcance de la estrategia: El alcance del uso de la tarjeta de crédito estudiantil que provee la Universidad de la ciudad de Guayaquil está específicamente destinado para beneficiar a estudiantes de pregrado. Esta herramienta financiera tiene como principal objetivo facilitar el acceso a la educación superior, permitiendo a los estudiantes financiar sus matrículas y otros aspectos académicos. Gracias a estas tarjetas de crédito, los estudiantes podrán contar con una forma segura y conveniente de cubrir los costos relacionados con su formación académica, lo que les brindará una mayor flexibilidad en la gestión de sus gastos educativos. De esta manera, la universidad busca apoyar y promover la formación de profesionales calificados y comprometidos con su desarrollo académico.

Con relación a la periodicidad de la tarjeta de crédito estudiantil, la universidad en coordinación con el ente financiero; evaluarán el uso dado al financiamiento otorgado de manera anual.

La evaluación periódica del otorgamiento de tarjetas de crédito a los estudiantes es necesaria por varias razones fundamentales; en primer lugar, la responsabilidad financiera; otorgar tarjetas de crédito implica una responsabilidad financiera tanto para la universidad como para los estudiantes. La evaluación periódica permite asegurarse de que los estudiantes sean capaces de gestionar adecuadamente sus finanzas y cumplir con los pagos de manera responsable, evitando situaciones de endeudamiento excesivo o dificultades financieras. También por los cambios en la situación económica; la situación económica de los estudiantes puede variar con el tiempo debido a cambios en su situación laboral, ingresos familiares o circunstancias personales. Reevaluar la periodicidad del otorgamiento de tarjetas de crédito ayuda a

garantizar que los estudiantes reciban el apoyo financiero adecuado en función de su situación actual.

En tercer lugar, para evitar riesgos financieros, pues la evaluación periódica permite a la universidad identificar posibles riesgos financieros, tanto para los estudiantes como para la institución. Esto incluye detectar a tiempo a aquellos estudiantes que podrían estar experimentando dificultades económicas y brindarles el apoyo necesario para evitar el deterioro de su situación financiera. De la misma manera, debido a las políticas financieras cambiantes, pues pueden existir políticas financieras y regulaciones relacionadas con el otorgamiento de tarjetas de crédito que pueden cambiar con el tiempo. La evaluación periódica ayuda a la universidad a adaptarse a estas modificaciones y asegurarse de cumplir con las normativas vigentes.

Responsables: Gerencia general, Departamento de cobranzas, Departamento de Colecturía, Dirección Financiera.

Descripción de los elementos que conforman la estrategia:

- Identificación de las políticas generales para el otorgamiento de créditos.
- Descripción de los criterios para la evaluación crediticia.
- Establecimiento de un procedimiento para la gestión de cobranzas.
- Difusión de políticas y beneficios del uso de las tarjetas de crédito con fines educativos.
- Desarrollo de un plan de capacitación sobre el uso de tarjetas de crédito.

Políticas generales para el otorgamiento de créditos:

- Presentar certificación de ingresos avalada por un Contador Público.
- Presentar certificado laboral.
- Consignar dos certificados de honorabilidad de personas que no sean familiares y certificados bancarios.
- Llenar el formulario de solicitud de crédito estudiantil.
- Solicitar una relación de ingresos y gastos mensuales del estudiante.
- Presentar un fiador.

- Tener un historial crediticio con un puntaje superior a los 700 puntos.
- Se aplicará un porcentaje del 2% mensual sobre el saldo en mora.
- El valor del crédito a otorgar no debe ser mayor a la sumatoria del total de ingresos del solicitante y del fiador.

Criterios para la evaluación crediticia:

La implementación de los cinco C en la evaluación crediticia se orienta a examinar diferentes aspectos para determinar la viabilidad y el riesgo de otorgar un crédito estudiantil. La evaluación de los créditos estudiantiles debe comprender el análisis de los siguientes aspectos:

a) Carácter:

- Valoración de la documentación presentada por el estudiante.
- Ponderación del historial crediticio del estudiante.
- Análisis de la capacidad financiera del fiador.

b) Capacidad:

- Análisis del ingreso devengado por el estudiante, luego de deducciones, deudas y obligaciones.

c) Capital:

- Valoración del ingreso neto percibido por el estudiante.

d) Condiciones:

- Tiempo que lleva laborando en el empleo que presenta.
- Historial crediticio del estudiante.
- Verificación del domicilio y del trabajo del estudiante.
- Evaluación de los gastos y deducciones presentadas.

e) Colateral:

- Valoración financiera del fiador, cuyo ingreso deberá ser mayor que el devengado por el solicitante.

La implementación de los criterios para la evaluación crediticia se basa en el análisis detallado de cinco aspectos clave, conocidos como las 5 C. En primer lugar, se evalúa el "carácter" del estudiante solicitante, lo que implica valorar la documentación presentada, el historial crediticio y la capacidad financiera del fiador, si lo hubiera. Seguidamente, se analiza la "capacidad" del estudiante para

afrontar el crédito, teniendo en cuenta su ingreso neto después de deducciones, deudas y obligaciones. El "capital" del estudiante es otro elemento fundamental que se considera, donde se valora su ingreso neto percibido. Las "condiciones" laborales y crediticias del estudiante también son analizadas minuciosamente, incluyendo el tiempo que lleva trabajando en su empleo actual, su historial crediticio, la verificación de su domicilio y empleo, así como la evaluación de los gastos y deducciones que presenta.

Finalmente, se toma en cuenta el "colateral" proporcionado por el fiador, donde se realiza una valoración financiera para asegurar que el ingreso del fiador sea mayor que el del solicitante. La combinación y análisis detallado de estos cinco factores permiten una evaluación crediticia integral y precisa, garantizando una toma de decisiones responsable y prudente en la concesión de créditos estudiantiles.

Procedimiento para la gestión de cobranzas propuesto:

A continuación, se presenta una propuesta de proceso de gestión de cobranzas que la universidad debe implementar mensualmente, a fin de mantener un adecuado nivel de la cartera de crédito (ver tabla 10).

Tabla 10

Procedimiento para la gestión de cobranzas

Unidad	Actividad
Asistente de cobranzas	a. Verifica diariamente en el sistema la nómina de estudiantes que presentan valores pendientes de pago.
Jefe de cobranzas	b. Contacta a los estudiantes para informarles sobre su deuda, las formas de financiación que tienen y condiciones de pago.
Deudor	c. Realiza acuerdo de pago llenando el formulario: "Convenio de pago", firmándolo tanto él como el fiador, anexando las copias de cédula de ambos.
Asistente de crédito	d. Registra el convenio de pago en el sistema.
Jefe de cobranzas	e. Analiza los reportes de cobranzas y la nómina por cobrar presentando informe mensual de la gestión efectuada a

	la Dirección Financiera, destacando las cuentas que han sido de difícil cobro, con el fin de que dicha unidad tome una decisión sobre la recuperabilidad de dicha cartera.
	f. Recibe pago del estudiante y remite soporte al Coordinador de Colecturía
Coordinador de Colecturía	g. Recibe soporte de pago del Jefe de Cobranzas y confirma que el valor se encuentre disponible en el estado de cuenta bancario.
	h. Registra el pago recibido en el sistema.
	i. Fin del procedimiento.

Elaborado por: Pineda (2023)

Beneficios en el uso de las Tarjetas de Crédito con fines educativos:

El uso responsable de las tarjetas de crédito con fines educativos puede ofrecer varios beneficios a los estudiantes universitarios. Sin embargo, es esencial recordar que su uso debe ser responsable y prudente para evitar el endeudamiento excesivo. En el caso de la tarjeta de crédito que provee la Universidad objeto de estudio, existen algunos beneficios que los estudiantes pueden obtener al utilizarlas con fines educativos, en primer lugar, pagos de matrícula y gastos educativos, pues estas son una forma conveniente de pagar la matrícula universitaria, libros de texto, material de estudio y otros gastos educativos necesarios. Permitiendo a los estudiantes dividir los pagos en cuotas mensuales y evitando la necesidad de pagar grandes sumas de dinero de una sola vez.

En tal sentido, también contribuirán al desarrollo de historial crediticio; pues mediante el uso de tarjeta de crédito de manera responsable será posible pagar las facturas a tiempo, lo cual puede ayudar a los estudiantes a establecer un historial crediticio positivo. Un historial crediticio sólido puede ser beneficioso en el futuro al solicitar préstamos para cosas importantes, como comprar una casa o un automóvil. En torno a lo antes mencionado, también les beneficiarán ante situaciones de emergencias y gastos inesperados relacionados con la educación, como reparaciones de computadoras, gastos médicos o viajes inesperados, una tarjeta de crédito puede proporcionar una solución temporal para hacer frente a esas situaciones.

Otro de los beneficios que pueden proporcionar las tarjetas de crédito proveídas por la institución educativa objetivo de la investigación, son las recompensas y programas de lealtad; mediante el ofrecimiento de programas de recompensas para los usuarios, como puntos canjeables por viajes, efectivo, descuentos en compras y más. Si los estudiantes utilizan su tarjeta de crédito con responsabilidad, pueden aprovechar estos programas para obtener beneficios adicionales.

Es importante destacar que, si bien existen los mencionados beneficios asociados con el uso de tarjeta de crédito con fines educativos, también existen riesgos si no se utilizan adecuadamente. Los estudiantes deben ser conscientes de los términos y condiciones de su tarjeta, evitar acumular deudas excesivas y pagar siempre sus facturas a tiempo para evitar cargos por intereses y deterioro en su historial crediticio. Alentar el uso responsable de las tarjetas de crédito es esencial para maximizar sus beneficios mientras se minimizan los riesgos financieros. A continuación, se presenta un modelo de plan de capacitación que la universidad objeto de estudio puede implementar para la concientización de su comunidad estudiantil sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito.

En la búsqueda de proporcionar una educación financiera sólida y empoderadora, la universidad se embarcó en un ambicioso plan de capacitación para sus estudiantes en el uso responsable de la tarjeta de crédito estudiantil que les proveía para el pago de matrículas y otros aspectos académicos (ver tabla 11). Con la firme convicción de fomentar una gestión financiera prudente entre sus jóvenes aprendices, se planteó una cuidadosa estrategia para guiarlos en este complejo mundo económico

Tabla 11*Programa de capacitación financiera*

FASES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN	MESES											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fase 1: Diagnóstico y Planificación			■	■								
Fase 2: Desarrollo de Contenidos				■	■	■						
Fase 3: Implementación del Plan						■	■	■				
Fase 4: Evaluación y Seguimiento								■	■			
Fase 5: Apoyo Continuo										■	■	■

Elaborado por: Pineda (2023)

Fase 1: Diagnóstico y Planificación

En esta fase se parte de la identificación de necesidades, lo cual implica realizar una encuesta o entrevistas a los estudiantes para saber que nivel de conocimiento poseen sobre tarjeta de crédito y sus preocupaciones o dudas más comunes. También se deben definir objetivos, que consiste en el establecimiento de objetivos específicos para el plan de capacitación, como comprender los conceptos básicos de las tarjetas de crédito, y de cómo aprender a evitar deudas excesivas y conocer estrategias para un uso responsable. De igual manera, se debe diseñar el programa, para ello es necesario crear un plan detallado que incluya temas a tratar, actividades específicas, tiempos, recursos necesarios y métodos de evaluación.

Fase 2: Desarrollo de Contenidos

En la fase 2 del plan de capacitación, se enfocará en el desarrollo de contenidos clave para brindar a los estudiantes una sólida comprensión sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito. Se adentrarán en los conceptos básicos de estos instrumentos financieros, proporcionándoles las herramientas necesarias para desenvolverse de manera consciente en el complejo mundo económico.

En primer lugar, se explorarán los conceptos fundamentales de las tarjetas de crédito. Los estudiantes aprenderán qué es una tarjeta de crédito y cómo

funciona su mecanismo. Se familiarizarán con los diferentes tipos de tarjetas de crédito que están a su disposición como estudiantes, permitiéndoles tomar decisiones informadas al elegir la que mejor se ajuste a sus necesidades financieras. Además, se abordarán los términos y definiciones clave relacionados con las tarjetas de crédito. Esto permitirá a los estudiantes comprender la jerga financiera asociada con estas herramientas y facilitará su capacidad para interpretar la información que recibirán en sus estados de cuenta.

En la siguiente sección, se resaltarán la importancia de la responsabilidad financiera en el uso de las tarjetas de crédito. Los estudiantes comprenderán la relevancia de establecer un presupuesto personal y cómo ponerlo en práctica. Aprenderán a fijar metas financieras realistas y la importancia de mantener un control consciente sobre sus gastos para evitar endeudamientos desmedidos. Posteriormente, se instruirá a los estudiantes sobre el uso responsable de la tarjeta de crédito. Se les proporcionarán estrategias y consejos prácticos para evitar caer en la trampa del endeudamiento excesivo y las dificultades financieras que esto puede ocasionar. Entenderán la importancia de pagar a tiempo para evitar cargos y cómo las tasas de interés afectan los pagos mensuales.

El concepto de límite de crédito será otro punto clave en esta fase de la capacitación. Los estudiantes comprenderán su significado y las implicaciones que tiene el uso cercano o excesivo de dicho límite. Con esta información, estarán más preparados para tomar decisiones financieras más inteligentes y evitar situaciones que puedan afectar su salud crediticia. Por último, se abordará el tema de la prevención de fraudes y seguridad en el uso de las tarjetas de crédito. Los estudiantes recibirán valiosas recomendaciones sobre cómo proteger la información de sus tarjetas para evitar estafas y robos de identidad. Asimismo, se les enseñará cómo actuar de manera rápida y efectiva en caso de que su tarjeta sea robada o extraviada.

Fase 3: Implementación del Plan

En la fase 3 del plan, la implementación será el núcleo del proceso, y la universidad se preparará para guiar a sus estudiantes hacia un uso responsable de las tarjetas de crédito que recibirán. A través de sesiones informativas y

talleres prácticos, se buscará brindar una experiencia educativa enriquecedora y aplicable a la vida cotidiana.

Las sesiones informativas serán el punto de partida, concebidas como charlas o presentaciones dirigidas a todos los estudiantes que recibirán la tarjeta de crédito de la universidad. Expertos en finanzas personales y gestión de crédito compartirán conocimientos fundamentales sobre el funcionamiento de las tarjetas de crédito, sus ventajas y riesgos, y la importancia de un uso responsable. Los estudiantes serán alentados a plantear preguntas y aclarar sus dudas, creando un ambiente propicio para la comprensión y el aprendizaje.

Pero la teoría por sí sola no será suficiente; la universidad tiene previsto ir un paso más allá con la organización de talleres prácticos. Estos talleres serán diseñados como experiencias interactivas en las que los estudiantes podrán aplicar directamente los conocimientos aprendidos en situaciones prácticas. A través de simulaciones y ejercicios, los jóvenes aprenderán a gestionar sus finanzas personales, tomar decisiones de compra informadas y entender las implicaciones de sus acciones en el uso de tarjeta de crédito. Además, la universidad proporcionará material educativo para complementar las sesiones y talleres. Folletos, guías y recursos en línea estarán disponibles para que los estudiantes puedan acceder a ellos en cualquier momento, reforzando lo aprendido y ofreciendo una referencia útil para futuras consultas. La idea es que los estudiantes puedan empoderarse y tener siempre a su alcance la información necesaria para tomar decisiones financieras responsables y acertadas.

Con estas medidas en marcha, la universidad proyecta una implementación sólida y efectiva de su plan de capacitación. El objetivo es claro: dotar a los estudiantes de las habilidades y el conocimiento necesario para enfrentar el mundo financiero con confianza y responsabilidad, aprovechando al máximo la tarjeta de crédito proporcionadas para el pago de matrículas y otros aspectos académicos. En un ambiente de aprendizaje colaborativo y enriquecedor, la universidad aspira a sentar las bases para una gestión financiera próspera y responsable entre sus jóvenes alumnos, preparándolos para un futuro económico exitoso.

Fase 4: Evaluación y Seguimiento

Esta fase se llevará a cabo en el futuro, la universidad implementará una rigurosa evaluación y seguimiento para garantizar el éxito del programa educativo sobre el uso responsable de tarjeta de crédito. La institución adoptará un enfoque proactivo para medir el progreso y la comprensión de los estudiantes a lo largo del proceso formativo. Para lograr una evaluación continua, se realizarán pruebas y encuestas al final de cada sesión de capacitación. Estas herramientas permitirán medir el nivel de conocimiento adquirido por los estudiantes y su comprensión de los conceptos presentados. Los resultados obtenidos serán analizados cuidadosamente por el equipo responsable del programa, quienes utilizarán esta información para valorar el rendimiento de los estudiantes y la efectividad de las sesiones.

La retroalimentación y los ajustes serán elementos clave en el proceso de mejora constante del programa. La universidad considera que la opinión de los estudiantes es invaluable y, por ello, se les animará a expresar sus comentarios y sugerencias sobre la capacitación recibida. Los resultados de las evaluaciones y la retroalimentación proporcionada por los estudiantes serán evaluados de cerca, con el objetivo de identificar posibles lagunas en el conocimiento y áreas que requieran mayor énfasis. A partir de los datos recopilados, el equipo de capacitación realizará ajustes necesarios para optimizar el programa. Estos ajustes podrían incluir la revisión de contenidos, la reorganización de sesiones o la incorporación de nuevos recursos didácticos para abordar de manera más efectiva las necesidades y preocupaciones de los estudiantes.

Las sesiones informativas jugarán un papel esencial en esta fase, ya que se brindará información esencial a todos los estudiantes que recibirán la tarjeta de crédito universitaria. Estas charlas o presentaciones servirán para reforzar los conocimientos adquiridos en las sesiones de capacitación previas y aclarar cualquier duda que los estudiantes puedan tener sobre el uso adecuado de las tarjetas de crédito. Además, se organizarán talleres prácticos e interactivos que permitan a los estudiantes aplicar los conocimientos aprendidos en situaciones del mundo real. Estos talleres fomentarán la participación activa de los

estudiantes, lo que les proporcionará una experiencia más enriquecedora y práctica en el manejo de tarjetas de crédito.

CONCLUSIONES

- Mediante la fundamentación teórica se logró describir las condiciones de riesgos de financiación con tarjetas de crédito. Determinando que los factores socioeconómicos del Estado ecuatoriano y su correspondiente vinculación con la oportunidad de acceso tienen los estudiantes de las universidades, han venido acentuando una atención especial, por parte de una universidad ubicada en la ciudad de Guayaquil, por lo que la gestión administrativa debe establecer políticas que brinden facilidad de pago al sector estudiantil en las diversas modalidades de carrera.
- La falta de estrategias y políticas ha generado una cartera vencida que, a pesar de considerarse de bajo riesgo, es un problema evidente que tiene la universidad objeto de estudio; debido al ineficiente sistema de recaudación, influyendo de manera negativa en el presupuesto universitario y a su vez genera pérdida de dinero y tiempo.
- La situación actual de la cartera en una universidad de la ciudad de Guayaquil, producto de la financiación con tarjetas de crédito, es sólida. No obstante, el impago por parte del sector estudiantil se debe a las condiciones socioeconómicas, así como a la deserción estudiantil; éste último dificulta la recuperación de los recursos de forma directa, influenciado a su vez, por la imposibilidad de entablar con los estudiantes un ámbito legal para la recuperación de cartera, ya que el gobierno los protege de este tipo de medidas.
- La Universidad en estudio, soporta de alguna manera el incremento de la cartera vencida, por no disponer de políticas, directrices y un medio de cobro eficiente sobre las obligaciones que se adquieren con los estudiantes. Los resultados pudieron determinar que en la institución la cartera vencida ha mostrado un comportamiento porcentual decreciente en relación a los ingresos, alcanzando un 4,34%, aun cuando en valores se reflejan un aumento.

- Cabe destacar, se observó que la tendencia de la cartera de crédito vencida presenta una significativa proporción en lo que se adeuda por concepto de tarjeta de crédito estudiantil. Donde el mayor uso de este instrumento se aplica en la matriz, así como en la sede A lo que conlleva a deducir que la sede B por encontrarse ubicada en una zona más pequeñas de la ciudad de Guayaquil, los estudiantes tienen menos acceso al uso de tarjetas de crédito como herramienta para el pago de sus estudios; considerando a su vez, el grado de vulnerabilidad que puedan presentar en los hogares.

RECOMENDACIONES

- Se destaca la importancia de establecer planes para el mejoramiento y fortalecimiento continuo de la recuperación de la cartera, que permita a la universidad contar la disponibilidad presupuestaria requerida para hacer efectivo los planes académicos y administrativos, fundamentado en estándares eficientes y de calidad. Por tanto, es de interés universitario que se puedan optimizar los sistemas, procesos y procedimientos para la recaudación, como alternativa de gestión para disminuir la cartera vencida.
- En la actualidad, la situación financiera universitaria es estable, pero se deben considerar políticas y acciones que permitan garantizar una disminución de la cartera, evitando así un riesgo financiero que pueda poner en peligro los recursos con los cuales cuenta la universidad para su funcionamiento y operatividad. Para lo cual, es recomendable establecer estrategias de recuperación de cartera, gestión de cobro, así como un adecuado seguimiento y control.
- Una vez evaluada la eficiencia de la cartera, se alcanzó a obtener una visión más enfocada en la situación problemática. Por tanto, la investigación pretende brindar una contribución a la universidad objeto de estudio, sobre la importancia de implementar estrategias de gestión que le permita una adecuada recuperación de la cartera, con el propósito de optimizar la calidad en los procesos y recursos que se han previsto dentro de la planificación tanto financiera como presupuestaria de la institución.
- Es necesario establecer mecanismos que permitan llevar a la práctica la teoría, acompañado de planes que brinden orientación en cuanto a la cultura financiera a los estudiantes; sin dejar de lado la capacitación del personal de apoyo y fortalecimiento de las áreas financieras encargadas de los créditos y cobranzas dentro del recinto universitario.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcívar, M., & Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(7), 182-198. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Andrade, V. (2018). La protección al consumidor de tarjetas de crédito: ¿Son suficientes los deberes de información? *Derecho y Humanidades*, 26, 39-56. Obtenido de file:patricioaliste,+Editor_a+de+la+revista,+02.+La+protección+al+consumidor+de+tarjetas.pdf
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Arias, W., & Maldonado, C. (2022). Tarjetas de crédito en Ecuador y su incremento en la actualidad. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S5), 692-699. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3339/3279>
- Banco Ciudad. (29 de Diciembre de 2022). El Banco Ciudad lanza un plan para estudiantes que incluye tarjetas de crédito y descuentos. *La Nación*, pág. Economía. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/economia/el-banco-ciudad-lanza-un-plan-para-estudiantes-que-incluye-tarjetas-de-credito-y-descuentos-nid29>
- Barría, C. (14 de Marzo de 2019). En qué países de América Latina se paga más con tarjetas (y qué revela de sus economías). *BBC News Mundo*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47559991>
- Bermeo, M., Álvarez, L., & Ospina, M. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 5(9), 77-96. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1257>
- Cabascango, J., & Luna, R. (2022). *Análisis de la morosidad de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal Ltda, ubicada en la Parroquia González Suárez, del Cantón Otavalo, Provincia Imbaruba, en el año 2020*. Pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12491/2/02%20ICA%201791%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

- Ceballos, O. (2020). Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos. *Revista de Finanzas y Política Económica*, 11(2), 299-320. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3309>
- Centty, D. (2017, Julio 25). *MANUAL METODOLÓGICO PARA EL INVESTIGADOR CIENTÍFICO*. México: Enciclopedia Virtual. Retrieved Marzo 01, 2020, from <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>
- Chávez, M. (2020). *Causales del endeudamiento en estudiantes universitarios: Una revisión de la literatura científica 2016 - 2019*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24791/Ch%c3%a1vez%20Tovar%2c%20Magno%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/7299
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 5(9), 121-149. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8109/7299
- Cullen, G. (2018). Los préstamos privados para estudiantes. *Revisión de contabilidad y finanzas cuantitativas*, 50(4), 127-1251. doi: 10.1007/s11156-018-

- Díaz, R. (2018). Determinante de la tasa de morosidad de la cartera bruta de consumo. Desde la visión de los datos de panel dinámico. *Supervisión*, 17-24.
- Esteves, P., & Fernández, B. (2019). Aplicación de estrategias de ventas de tarjetas crediticias para incentivar al comercio electrónico en los clientes de una cadena de bancos en Perú. *Revista Científica de la UCSA*, 6(1), 23-32. doi:[https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006\(01\)023-032](https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2019.006(01)023-032)
- Galán, J., & Venegas, F. (2018). Impacto de los medios electrónicos de pago sobre la demanda de dinero. *Investigación Económica*, 75(295), 93-124. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16672016000100093
- Galarza, R. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana. *RCUISRAEL*, 5(3), 37-50. Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862018000300037
- Garino, S. (2018). *Alumnos universitarios, acreedores de tarjetas de crédito: Análisis de riesgos y oportunidades para un banco*. Tesis maestría, Universidad Abierta Interamericana.
- Gutiérrez, J., Narváez, C., & Torres, M. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Dominio de la Ciencia*, 6(1), 127-166. doi:<https://doi.org/10.15446/dc.6.1.127-166>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2015). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). McGraw-Hill. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/31845677_BOOK_Metodologia_de_la_investigacion_R_Hernandez_Sampieri_C_Fernandez_Collado_P_Baptista_Lucio

- Jimbo, G., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *Digital Publisher*, 4(3-1), 97-113. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.3-1.122>
- Murillo, C., Acosta, E., & Quintero, M. (2021). Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*, 36(14), 1-22. Obtenido de <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.400>
- Obregón, J. (2017). *El impacto económico del financiamiento a través de tarjetas de crédito en la población con ingresos inferiores a \$1000 mensuales en la ciudad de Guayaquil*. Tesis Maestría, Universidad de Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13311/1/Tesis%20OBREGO N%20JENIFER%](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13311/1/Tesis%20OBREGO N%20JENIFER%20)
- Olaz, F., & Medrano, L. (2018). *Metodología de la investigación para estudiantes de psicología*. Córdoba, Argentina: Brujas. Obtenido de <https://issuu.com/maiquim.floresm./docs/264590693-metodologia-de-la-investi>
- Olmo, J., & Brusca, I. (2021). Determinantes del periodo medio de pago municipal y eficacia del principio de sostenibilidad de la deuda comercial. *Revista de Contabilidad: Spanish Accounting Review*, 24, 1-18. doi:<https://www.doi.org/10.6018/rccsar.370531>
- Orozco, S. (2020). *Factores que afectan la intensidad de uso de tarjetas de crédito en jóvenes universitarios: Caso Universidad Nacional de Colombia - Sede Bogotá*. Maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78802/1144075043.2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz, H. (2017). *Modelo de gestión para la recuperación de cartera en las universidades privadas con carreras presenciales en la ciudad de Cuenca*. Tesis Maestría, Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador.

- Palomino, M. (2019). Tarjetas de crédito en Colombia: Leyes, instituciones y efectos. *Ciencia, Economía y Negocios*, 3(1), 59-86. Obtenido de <https://revistas.intec.edu.do/index.php/ciene/article/view/1511/2114>
- Panchana, M., Cochea, H., & Tigrero, F. (2020). Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1), 38-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940026/html/>
- Peña, D., Silva, N., & Navas, G. (2022). Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la liquidez del Banco Pichincha en Puyo. *Universidad y Sociedad*, 14(S2), 240-251. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2774>
- Pérez, L. (2019). Emprendedores por necesidad: el emprendimiento como estrategia de pago de deudas en un contexto precariedad laboral. *Revista de Ciencias Sociales*, 2(83), 61-75. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4959/495963605003/495963605003.pdf>
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid -19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. doi:<https://orcid.org/0000-0002-2758-1867>
- Quevedo, S. (16 de Agosto de 2021). Beneficios de pagar los estudios con tu tarjeta de crédito. *Ekos*. Obtenido de <https://ekosnegocios.com/articulo/beneficios-de-pagar-los-estudios-con-tu-tarjeta-de-credito>
- Quito, G., Luna, K., & Sarmiento, W. (2019). Matriz de morosidad de efectos olvidados en la reducción de la morosidad en créditos otorgados por entidades financieras. *Ciencia Digital*, 3(2), 1-10. Obtenido de <https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/412>
- Reinoso, Y., & Pincay, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. *Digital Publisher CEIT*, 5(2), 14-30. doi:<https://doi/>
- Rodríguez, J. (2017). *Manual de Postgrado para la elaboración, presentación y evaluación de trabajos de investigación*. Valencia, Venezuela: Corporación ASM, C.A.

- Rodríguez, V., Saldaña, R., & Yancari, J. (2020). Nivel de ingresos y uso de tarjetas de crédito en Perú. *Quipukamayoc*, 28(58), 59-66. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19264>
- Sáez, C., & Troncoso, J. (2018). *Análisis a las tarjetas de crédito de retail en el mercado chileno*. Maestría, Universidad de Concepción, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3309>
- Soria, N. (2021). Determinantes de la morosidad en las microempresas en Ecuador: Análisis y estudio Banco Central. *Revista Científica: Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(2), 222-236. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.397>
- Superintendencia de Bancos. (2021). *Catálogo de Cuentas: Sistema Financiero*. Obtenido de Superbancos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/catalogo-de-cuentas/>
- Tapia, E. (07 de Agosto de 2020). Seis bancos de Ecuador ofrecen crédito educativo en medio del Covid-19. *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/estudiantes-universidades-credito-educativo-bancos.html>
- Villagómez, B. (2018). La racionalidad limitada en el uso de las tarjetas de crédito en el Ecuador. *Economía y Negocios*, 9(1), 148-154. doi:<https://doi.org/10.29019/eyn.v9i1.447>

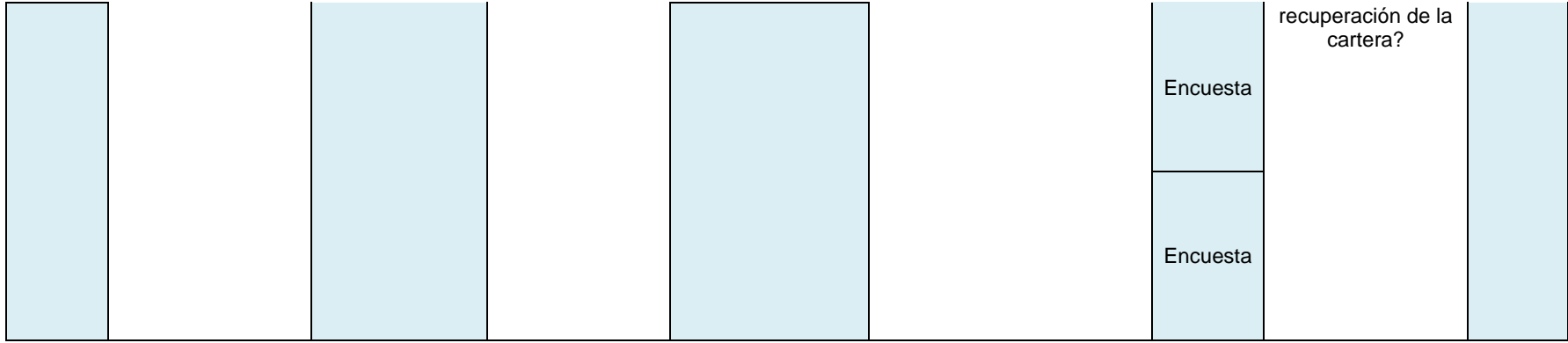
Anexos

Anexo 1

Operacionalización de variables


Objetivo General: Analizar los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 - 2020								
Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Autores	Unidad de investigación	Técnica	Pregunta	Ítems
Tarjeta de Crédito	Según Rodríguez et al. (2020) la tarjeta de crédito se caracteriza como un documento nominativo, legítimo e intransferible, con el objetivo de permitir a los consumidores beneficiarse con facilidad de pago establecidas previamente con el emisor, mediante la celebración de un contrato entre las partes y con un límite de consumo, con diferimiento de la compra a plazo y pagadas en cómodas cuotas	El consumidor frente a las tarjetas de crédito	Generalidades	Rodríguez et al. (2020); Barría (2019); Quevedo (2021); Obregón (2017); Bermeo et al (2019); Andrade (2018); Sáez y Troncoso (2018); Murillo (2021); Villagómez (2018); Arias y Maldonado (2022)	Director de Finanzas Coordinador Administrativo Coordinador de Colecturía Jefe de Contabilidad Contador Asistente de Contabilidad Asistente de Crédito y Cobranza Colector	Encuesta	¿Existe convenio entre la Universidad y la banca para el otorgamiento de tarjeta de crédito estudiantil? ¿Cuál es el mecanismo de pago más utilizado por parte de los estudiantes?	Ítems 1, 2, 3, 5,
		Manejo de las tarjetas de crédito	Prácticas de uso			Encuesta	¿La Universidad tiene políticas de crédito establecidas? ¿En el convenio entre la Universidad y la banca existen cláusulas de educación financiera y	
		Uso de tarjetas de crédito	Contexto ecuatoriano			Encuesta	fomento de uso de la tarjeta de crédito estudiantil?	

		Tarjetas de Crédito a las Universidades	Tarjetas de crédito estudiantiles			Encuesta		
Cartera de crédito	Para Contreras (2020) la define como el conjunto de documentos que ampara el activo financiero hacia terceras personas, representado por el saldo del monto entregado al acreditado sumado los intereses que devenga. El intermediario de la operación no solo origina índices de rentabilidad competitivos al momento de gestionar la cartera, sino que también debe considerar dentro de la balanza lo correspondiente a la liquidez y riesgo financiero.	Cuentas por cobrar	Tipos de cuentas por cobrar	Reinoso y Pincay (2020) Vera (2021) Olmo y Brusca (2021) Alcívar y Bravo (2020) Blanco (2020) De la Fuente (2021) Blacio (2017) Baque et al. (2020) Mayorga et al. (2020) Macon Marcos (2018) Moreira y Navas (2022)	Director de Finanzas Coordinador Administrativo Coordinador de Colecturía Jefe de Contabilidad Contador Asistente de Contabilidad Asistente de Crédito y Cobranza Colector	Encuesta	¿Qué tipo de inconveniente ha encontrado en la recuperación de la cartera de crédito? ¿Es significativo el valor de la cartera que tiene acumulada la Universidad por crédito a los estudiantes? ¿Cómo califica la afectación de la cartera en el presupuesto de la Universidad? ¿La Universidad tiene sistemas que permitan la recuperación de la cartera? ¿Considera que para la Universidad es importante establecer estrategias de cobranzas y políticas de crédito para la	Ítems 4, 6, 7, 8, 9
			Causas del incumplimiento de pago					
		Recuperación de la cartera	Morosidad					
			Estructura de la cartera de crédito					
	Análisis de cartera de crédito							
	Factores de recuperación de la cartera de crédito							
	Indicadores financieros	Indicadores de cartera de crédito			Encuesta			



Anexo 2

Encuesta

	
Encuesta dirigida al personal que labora en el departamento de Finanzas de una Universidad de la ciudad de Guayaquil	
Objetivo: Analizar los riesgos de la financiación con la tarjeta de crédito estudiantil y su impacto en la cartera de una universidad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2018 - 2020	
Instrucciones	
<ul style="list-style-type: none">• Señalar con una "X" la respuesta al ítem que usted considere correcto.• La encuesta es de forma confidencial y no será utilizada, para ningún otro propósito distinto, a la investigación que se está realizando.	
1. ¿Existe convenio entre la universidad y la banca para el otorgamiento de tarjeta de crédito estudiantil?	SI _____ NO _____
2. ¿Cuál es el mecanismo de pago más utilizado de pago por parte de los estudiantes en la Universidad?	Al Contado _____ Financiamiento sin intereses _____ Tarjetas de Crédito Estudiantil _____
3. ¿La Universidad tiene políticas de crédito establecidas?	SI _____ NO _____
4. ¿Qué tipo de inconvenientes han encontrado en la recuperación de la cartera de crédito?	Falta de compromiso _____ Bajos Ingresos _____ Olvidan la fecha de pago _____
5. ¿En el convenio entre la Universidad y la banca existen cláusulas de educación financiera y fomento de uso de la tarjeta de crédito estudiantil?	SI _____ NO _____
6. ¿Es significativo el valor de la cartera que tiene acumulada la Universidad por crédito a los estudiantes?	

SI _____ NO _____
7. ¿Cómo califica la afectación de la cartera en el presupuesto de la Universidad? Muy significativo _____ Poco significativo _____ Nada significativo _____
8. ¿La Universidad tiene sistemas que permitan la recuperación de la cartera? SI _____ NO _____
9. ¿Considera que para la Universidad es importante establecer estrategias de cobranzas y políticas de crédito para la recuperación de la cartera? SI _____ NO _____

Gracias por su colaboración