

# Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal\*

Delinquency of the consumer credit portfolio and its impact on the profitability and liquidity of Banco Mercantil, Banco Universal

Recibido: Mayo 08 de 2019 - Evaluado: Agosto 09 de 2019 - Aceptado: Noviembre 13 de 2019

Luis Alberto Contreras Gómez\*\*

## Para citar este artículo / To cite this Article

Contreras Gómez, L. A. (Enero-Junio de 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).

## Resumen

Este trabajo tiene por objetivo determinar la incidencia en la morosidad de la cartera de crédito al consumo en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, C.A. Banco Universal en el periodo 2015 – 2019. Para ello, se categoriza la morosidad de la cartera de crédito al consumo (tarjeta de crédito), se analizan los indicadores de rentabilidad y liquidez y, se determina la relación entre los indicadores de rentabilidad y liquidez con la morosidad de la cartera de crédito al consumo de

---

\* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado a la Maestría en Gerencia de Empresas mención Finanzas de la Universidad Nacional Experimental del Táchira - Venezuela.

\*\* Licenciado en Gerencia de Empresas y Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad Católica del Táchira – Venezuela, Magister en Gerencia de Empresas mención Finanzas por la Universidad Nacional Experimental del Táchira – Venezuela, participante de la Maestría en Docencia Virtual de la Universidad Nacional Experimental del Táchira, Profesor de la Universidad Católica del Táchira - Venezuela. Email: lcontrerasg@ucat.edu.ve.

la institución bancaria objeto de estudio. El estudio se apoya en una investigación descriptiva, documental y de campo, apoyados en una guía de observación documental. Los resultados revelan que las políticas públicas del Estado Venezolano en materia económica están afectando el consumo, lo que conlleva a que los tarjetahabientes utilicen instrumentos financieros para consumo diario y no para productos a largo plazo. Por lo tanto, se concluye que la cartera de crédito al consumo (tarjetas de crédito), por su comportamiento y evolución financiera, impacta la rentabilidad y liquidez. Por ello, se hace necesario aplicar políticas que permitan otorgar mejores beneficios a los tarjetahabientes para aumentar la cartera.

**Palabras Clave:** Cartera de Crédito al Consumo, Morosidad, Rentabilidad, Liquidez, Banco Mercantil

## Abstract

The objective of this work is to determine the impact of the delinquency of the consumer credit portfolio on the profitability and liquidity of Banco Mercantil, C.A. Banco Universal in the period 2015 - 2019. For it, the delinquency of the portfolio of credit to the consumption (credit card) is categorized, the indicators of profitability and liquidity are analyzed and, the relation between the indicators of profitability and liquidity with the delinquency of the portfolio of credit to the consumption of the banking institution object of study is determined. The study is based on descriptive, documentary and field research, supported by a documentary observation guide. The results reveal that the Venezuelan State's public policies on economic matters are affecting consumption, which leads cardholders to use financial instruments for daily consumption and not for long-term products. Therefore, it is concluded that the consumer credit portfolio (credit cards), due to its behavior and financial evolution, impacts profitability and liquidity. Therefore, it is necessary to apply policies that allow for better benefits for cardholders in order to increase the portf.

**Keys Words:** Consumer Credit Portfolio, Default, Profitability, Liquidity, Banco Mercantil

## SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. - I. Problema de investigación. – II. Metodología. III. – Plan de redacción. – 3.1.

El Crédito. - 3.1.1 El Crédito al consumo. - 3.1.2 El crédito para vehículos. - 3.1.3 Crédito de préstamo personal. - 3.1.4 Tarjeta de crédito. - 3.2 La morosidad. - 3.2.1 El Índice de morosidad. - 3.2.2 Factores externos e internos que inciden en el aumento del índice de morosidad recursos. - 3.2.3 Los indicadores de rentabilidad y liquidez. - 4. Resultados de investigación. - 4.1 Indicadores de rentabilidad ROA y RAE - 4.2 Indicadores de liquidez - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

## **Introducción**

Esta investigación trata de la problemática ocasionada por la morosidad de los clientes, la cual ha sido un indicativo que refleja debilidades en la gestión del crédito por parte de las entidades financieras, la cual impacta en los incrementos de las provisiones por los créditos morosos, la liquidez y rentabilidad de dichas instituciones, debido a las regulaciones de la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras (SUDEBAN). La falta de cumplimiento por parte de los deudores puede convertirse en problema de liquidez y rentabilidad, pudiendo incluso llevar a insolvencia. La cartera de créditos al consumo la conforma la cartera de vehículos y la cartera de tarjetas de crédito, entre otras. Todo crédito asignado, aun cuando se tomen en cuenta las previsiones y provisiones, tiene riesgo, muchos de ellos derivados de la propia coyuntura macroeconómica.

Como elemento externo, los ciclos económicos pueden afectar la morosidad en la recuperación de cartera. Estudios han demostrado que una rápida expansión del crédito se considera como una de las principales causas de la morosidad. Las entidades bancarias activan una lucha por una mayor cuota de mercado, lo que conduce a unas elevadas tasas de crecimiento del crédito. La manera más fácil de ganar cuota de mercado es conceder créditos a clientes de menor calidad crediticia. El presente estudio la morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal en el periodo 2015 – 2019.

## **Esquema de resolución**

### **1. Problema de investigación**

A nivel mundial se han reportado crisis financieras que han afectado a varios países. América Latina, también ha vivido experiencias en este sentido, por

ejemplo, México presentó problemas en la gerencia de su sistema financiero, por debilidades en el sector bancario, según lo reportan Morales, García & Uribe (2013), lo cual quedó en evidencia por el análisis en la evolución reciente de los principales indicadores de desempeño de la banca comercial para las últimas dos décadas. El estudio realizado por los autores citados, demuestra que el comportamiento de la estructura del financiamiento que otorgaba la banca comercial al sector privado del país en lo referente a los indicadores de morosidad, resultaban ser inconvenientes, ya que podían afectar el normal desenvolvimiento de la entidad. En este sentido, se identificó, por una parte, un sector bancario que, aunque era estable y sólido, no cumplía a cabalidad la función de canalizar los recursos financieros al sector productivo.

También, según Morales, García & Uribe (2013: 171) “se observa un deterioro en la cartera vencida de los diferentes segmentos de consumo, lo que se refleja en un sobreendeudamiento por parte de los hogares y familias”. Las entidades bancarias canalizan sus recursos a través de los créditos, siendo uno de ellos, el crédito al consumo. Las empresas o personas naturales, tiene la necesidad de financiar diversos proyectos por lo que no disponen del recurso económico para lo cual recurren a las instituciones financieras para solicitar crédito y de esta manera concretar negocios con el fin de obtener una rentabilidad. Al respecto Pinto (2013: 45), asegura que:

Los créditos al consumo son aquellos créditos que bajo la forma de pago aplazado, préstamo o cualquiera facilidad de pago, se otorgan a las personas físicas, destinados a financiar el gasto en la adquisición de bienes o servicios para uso personal y familiar (no profesional), por medio de una persona física o jurídica que regularmente (o a título habitual) opera en el mercado crediticio y cuya garantía no es superior ni inferior a aquella fijada por la ley.

En este sentido, los Estados regulan dichas concesiones a través de instituciones creadas para ello, con la finalidad de tener un Sistema Bancario Nacional solvente y rentable, por lo que deben sujetarse a una serie de regulaciones. Venezuela, tiene una regulación para la oferta de crédito, esta situación es reflejada por Pereira (2009), quien comunicó que, durante los últimos años, la oferta de crédito en Venezuela, ha estado alterada por un conjunto de regulaciones por parte del gobierno nacional, quien impide la libre asignación de cantidades y precios en el mercado financiero.

El Estado Venezolano está facultado legalmente para ordenar la reasignación de los flujos crediticios de la banca en función de una política de redistribución sectorial, empresarial, social o regional de la producción y el comercio, con las únicas limitaciones que le impongan el buen juicio en el manejo económico y político Pereira (2009: 1). De esta manera, se observa la estrategia en el manejo del riesgo por parte de las instituciones otorgantes de crédito, dado que, como intermediarios financieros, logran impactar en la economía y en la propia entidad. En este sentido, Díaz (2012: 7) señala que:

La labor que desarrollan los intermediarios financieros en economía de un país, es de vital importancia, ya que estos canalizan los recursos entre los agentes económicos del país, facilitando entre otras cosas, el financiamiento hacia sectores productivos. Realizar esta función, conlleva a la banca operar bajo una serie de factores y riesgos, entre ellos, el de liquidez, que es el principal insumo de los bancos para ejercer su función. Este riesgo no solo afecta a los que mantienen una relación con el sector bancario, sino también, de producirse una crisis, impactaría directamente en el desenvolvimiento de otros sectores de la economía nacional y de la sociedad en general.

Las evidencias empíricas apuntan que a pesar de los factores de riesgo que afectan la liquidez y rentabilidad, por niveles de morosidad en el manejo de la cartera, en ocasiones los bancos no se controlan en periodos de expansión económica. Aparicio & Moreno (2011: 8), sostienen que:

Los bancos se vuelven excesivamente optimistas en los periodos de expansión económica, causando que se menosprecie el riesgo asociado al incumplimiento de pagos de nuevos créditos. De esa manera, bajan los niveles de tasas de interés y suavizan sus patrones de exigencia en un esfuerzo para incrementar los préstamos. Bajo este supuesto, los bancos se comportan cautelosamente durante y después de periodos de grandes pérdidas, pero prestan más agresivamente en la medida en que estas experiencias son olvidadas.

Por su parte, Moreno (2007: 4), proyectó algunos datos estadísticos para el año 2006 los cuales reflejaron que:

Los microcréditos se habían incrementado en un 80,72%. Que el 3,99% de la cartera bruta correspondió a microcréditos en la banca

universal (a la que pertenece la institución objeto de estudio) y comercial en marzo de 2006. ... Los primeros lugares en microcréditos al cierre del tercer mes del año fueron Mercantil con 221,69 millardos de bolívares, Venezuela con 203,65 millardos de bolívares. Le siguen Provincial con 183,89 millardos de bolívares, Banesco con 180.81 millardos de bolívares...

Para minimizar los riesgos por parte de la banca que regulan las instituciones, como por ejemplo SUDEBAN, en cumplimiento de las políticas públicas en materia monetaria, se establecen ciertos controles en las variables macroeconómicas, como son, por ejemplo, las tasas activas y pasivas. Como parte de su capacidad de adaptación y cambio, los bancos. Al respecto, Pereira (2009: 34) señala:

La banca ha demostrado a lo largo del tiempo su capacidad de adaptarse a los cambios de mercado y a las nuevas regularizaciones de forma rápida, manteniendo una buena utilidad y rentabilidad razonable, sin embargo, se piensa que el entorno será mucho más complejo, en la cual la gerencia bancaria requerirá de cambios importantes para su adaptación, por ejemplo, las últimas medidas aprobadas por BCV de controles de tasas, tendrá un impacto directo en las utilidades del sector, ya que el incremento en las tasas de tarjetas de crédito no compensa el aumento de las tasas pasivas ni la reducción de las tasas activas para el sector agrícola y manufactura.

Otra de las regulaciones o mecanismos de control, es el encaje legal. Pereira (2009: 35) lo define como “uno de los instrumentos de política monetaria que aplican los bancos centrales con la finalidad de regular la capacidad crediticia de la banca comercial, como el caso Venezolano”. Resalta Pereira que en el país esta política es bastante intrincada, existen captaciones del sistema financiero que para el período de estudio no estaban sujetas a la regulación de encaje, tal es el caso de las inversiones cedidas y los planes especiales de financiamiento. Además, existen regulaciones de encaje para las posiciones en divisas del sistema bancario.

La incidencia del encaje afecta el diferencial entre las tasas pasivas y activas, de la siguiente manera: un encaje relativamente alto disminuye los estímulos para la realización del negocio bancario: un encaje elevado obliga al banquero a disponer de menos fondos para ser prestados, por lo cual debería ser más selectivo a fin de usar tasas activas mayores, por lo tanto, disminuirá la oferta de

fondos y, como contrapartida, se necesitará de menores recursos para colocarlos. Al final, esto desestimulará los depositantes debido a las tasas de interés menos atractivas, la consecuencia inevitable será un mayor diferencial entre la tasa activa y la pasiva.

Caso contrario ocurre cuando el Banco Central recorta o disminuye los requerimientos de encaje, esto hace al banquero más propenso al negocio bancario, llevándolo a tener una mayor proporción de recursos ociosos, estimulándolo a elevar la oferta de recursos al sistema, disminuyendo su tasa activa. Si esto se corresponde a elevaciones en la demanda de créditos, entonces motivará la necesidad de mayores recursos para ser colocados, esto se traducirá en tasas pasivas más elevadas, por lo que en definitiva reducirá los diferenciales entre la tasa activa y la pasiva (Pereira, 2009).

Otro aporte del estudio de las variables económicas se obtiene a partir de Veloz (2007), quien explicó la forma de medir los efectos de los cambios en las condiciones económicas del país a partir de otro grupo de variables explicativas. El trabajo de Veloz (2007) demuestra que elevadas tasas de intereses reales de corto plazo (IN TRS) pueden afectar negativamente a firmas con elevados niveles de endeudamiento. En este sentido, Veloz (2007: 34) señala:

La tasa de interés real de corto plazo es utilizada para capturar los efectos de potenciales choques de tasas de interés en la economía. Variaciones en el tipo de cambio nominal (NEX) pueden afectar la competitividad del país en los mercados internacionales, así como también los beneficios de la banca aumentando la morosidad de los préstamos otorgados en moneda extranjera. En adición, una elevada tasa de inflación (INFL) tiene un efecto negativo sobre la economía y el sistema bancario en general. La tasa de inflación en este estudio es utilizada como una medida de mala administración de la política monetaria. Como medida de fragilidad bancaria, se introduce la relación entre los préstamos morosos totales del sistema entre el total de la cartera del sistema (BSNPL).

Se observa como la inflación, las tasas de interés, las variaciones en los tipos de cambio, entre otros, puede acrecentar la vulnerabilidad bancaria, elevando el riesgo e incertidumbre de los empresarios e inversionistas del sector bancario. Galiz (2011) define el Riesgo Económico como la incertidumbre producida sobre el rendimiento esperado de las inversiones, debido a los cambios obtenidos en la

situación económica del sector en el cual se desenvuelve la empresa. La morosidad, las políticas públicas en materia monetaria, afectan la rentabilidad y liquidez de las instituciones sujetas a estudio.

Con base a los anteriores planteamientos, se pretende realizar una investigación para determinar incidencia en la morosidad de la cartera de crédito al consumo en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil C. A. Banco Universal en el Estado Táchira, durante el periodo 2015 – 2019. El Banco Mercantil al igual que otras instituciones de crédito, ha tenido la problemática de la morosidad en su cartera de créditos, lo cual hace que la sostenibilidad financiera se vea comprometida, tal como lo señala Colmenares (2011: VIII):

La cartera de créditos al consumo de Mercantil, mostró una morosidad para los años 2006 y 2007 de 0,24%; y para los 2008 y 2009, aumento a 0,47% y 0,40% respectivamente; este aumento en la morosidad hace que el problema de incumplimiento se convierta en uno de liquidez y rentabilidad y finalmente en insolvencia bancaria si las instituciones empiezan a generar pérdidas y déficit de provisiones.

Los estudios demuestran el impacto de la morosidad en la liquidez y rentabilidad que conduce a la insolvencia, en cuanto a las causas de la morosidad en la banca de la región andina, son de la más diversa índole, cuya procedencia pueden ser el comportamiento de las variables macro y micro económicas, además de factores internos inherentes a la institución otorgante de créditos. En este sentido, con respecto a las causas de morosidad atribuidas a los procesos internos de los bancos, en la región andina, en la especificidad del Banco Nacional de Crédito (BNC), los hallazgos indican que, “Es un hecho indiscutible que la evaluación, otorgamiento, recuperación y seguimiento deben constituir acciones planeadas para establecer estrategias que permitan obtener la mejor herramienta para disminuir el índice de morosidad de la cartera de crédito al consumo de la institución” (Moncada, 2010: VII). Por lo tanto, las instituciones oferentes de crédito, deben gerenciar el riesgo crediticio, teniendo estrategias y políticas que tengan como fin una cartera sana, en lo posible. Por lo expuesto, surgen las siguientes preguntas de investigación:

¿En qué condiciones esta la Morosidad de cartera del crédito al consumo del Banco Mercantil, Banco Universal, periodo 2015 – 2019?

¿Cómo deben ser evaluados los indicadores de rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil, Banco Universal, periodo 2015 – 2019?



## 2. Metodología

El grado de profundidad de la presente investigación es de tipo correlacional, pues se relacionó los indicadores de rentabilidad y liquidez con la morosidad de la cartera de crédito al consumo del Banco Mercantil C. A. Banco Universal, periodo 2015 – 2019. Un estudio correlacional es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2003) como aquel que mide el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

El diseño de investigación asumió una estrategia de tipo documental y de campo. El análisis documental según Arias (2006) es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los datos obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas. En este estudio, los documentos estuvieron integrados por la información económico - financiera e información de variables macro y micro económicas. En este trabajo es de carácter no experimental, no se manipularon variables, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003: 184) señalan que su función: “es observar fenómenos tal y como se dan en el contexto natural para después analizarlos”.

La población estuvo compuesta por los diez (10) primeros bancos universales del país de acuerdo a SUDEBAN en el Boletín Mensual Preliminar abril 2015. La muestra fue intencional y no probabilística, al respecto, se seleccionó al Banco Mercantil C.A., Banco Universal, dado que el banco brindaba fácil acceso a la información. En este sentido, se seleccionaron los estados financieros del periodo 2015-2019 y, las partidas financieras vinculantes tales como la composición de cartera, rentabilidad, liquidez, ROA, ROE, entre otras. De igual forma, se obtuvo los hechos registrados en la fuente económica del Banco Central de Venezuela (BCV), tales como la Tasa Activa de Interés, Variación Tipo de Cambio, entre otras.

Para el trabajo de campo, se encuestaron algunos funcionarios bancarios y clientes del banco. En este caso, se utilizó un muestreo no probabilístico e intencional, siguiendo parámetros definidos por el investigador, por ejemplo, personal que labora en el departamento de créditos, clientes que tengan créditos a través de tarjetas de crédito, prestamos, entre otros.

Con las técnicas e instrumentos, el investigador pudo realizar la recolección de los datos. Hurtado (2008), define las técnicas e instrumentos de recolección

ción de datos como las técnicas tiene que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de datos, es decir, el cómo, las técnicas pueden ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociométricas, entre otras y los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información.

La validez de la investigación se dio a través de la técnica del juicio de expertos, tres (3) en total, con el perfil académico y profesional, quienes evaluaron la guía de observación de las variables para la investigación documental y la operacionalización de las variables y los cuestionarios. La confiabilidad de la investigación de tipo documental estuvo dada por las fuentes consultada, de dominio público, procedente del Banco Mercantil C.A., Banco Universal, Informes de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (SUDEBAN), Informes del Banco Central de Venezuela (BCV), informes estadísticos del Instituto Nacional de Estadística (INE), entre otros. Los datos fueron tratados con los paquetes de software Word, Excel y Power Point a fin de analizar los indicadores y extraer la información según las pautas de la metodología de la investigación.

### **3. Plan de Redacción**

#### **3.1 El crédito**

El crédito es una pieza clave de los sistemas económicos en la mayoría de los países y mercados; permitiendo que personas y organizaciones con excesos de fondos puedan transferirlos a quienes tienen déficit de efectivo, a cambio de una recompensa y de la obligación de devolver los fondos. Según Campos (2012: 5):

Este tipo de operaciones posibilita la financiación de actividades y proyectos que no podrían llevarse a cabo sin esta transferencia de fondos. Sin embargo, durante la realización de los proyectos ocurren eventos inesperados que pueden causar que la devolución de fondos no se materialice en la forma acordada o, aún más, ni siquiera se recuperen dichos fondos. Esto causa pérdidas al inversionista por el monto no recuperado y por los costes asociados al intento de recuperación. Este es el principal riesgo que corre el acreedor en las operaciones crediticias y su adecuada evaluación es una tarea de gran importancia para el acreedor.

Con el fin de disminuir la incertidumbre que conlleva el otorgamiento de créditos las instituciones financieras deben hacer un constante seguimiento a la cartera de crédito de acuerdo con Aranguren, Eslava & Bautista (2000: 171) se debe estar evaluando regularmente con el fin de conocer el mayor activo de las empresas financieras y de esa manera poder formularse un juicio sobre el estado actual de la situación financiera de la banca, buscando disminuir el riesgo asociado a las operaciones crediticias.

### 3.1.1 Crédito al consumo

El crédito al consumo es frecuente en la economía actual y los consumidores utilizan regularmente el crédito al consumo, como parte de sus hábitos de compra diaria. Pinto (2013: 39), los define como:

Aquellos créditos que, bajo la forma de pago aplazado, préstamo o cualquiera facilidad de pago, se otorgan a las personas físicas, destinados a financiar el gasto en la adquisición de bienes o servicios para uso personal y familiar (no profesional), por medio de una persona física o jurídica, que regularmente (o a título habitual) opera en el mercado crediticio y cuya garantía no es superior ni inferior a aquella fijada por la Ley. Se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas físicas a través de tarjeta de crédito, préstamo personal, apertura de crédito, crédito revolving, crédito rápido, y otros.

La cartera de crédito al consumo incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. La cartera de crédito al consumo es aquella que está destinada a personas naturales que tienen como propósito atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. Picón (2011: 51), la define como:

El conjunto de créditos y financiamientos otorgados por una institución financiera a personas naturales. La cartera de crédito comprende los saldos de capital por las operaciones de crédito que la institución bancaria concede a sus clientes y está constituida también por el rendimiento devengado a cobrar a favor de las mismas. En estas incluyen todos los financiamientos otorgados por la institución cualquiera que sea la modalidad como los mismos se pacten, con excepción de las operaciones que corresponden registran en los grupos

de inversiones temporales, de acuerdo con las definiciones descritas para cada uno de éstos.

### 3.1.2 Crédito para vehículos

La aparición del automóvil y su producción masiva en el mercado, modifican la estructura tradicional de otorgamiento del crédito al consumo, en este sentido, Álvarez (2008: 3) opina que:

Dado elevado precio del producto, es casi impensable la compraventa al contado, por lo que la alternativa está en el crédito. La venta a plazos que hasta entonces se utiliza no satisface, sin embargo, eficazmente la demanda de crédito, pues la limitada capacidad de financiación del proveedor es incapaz de absorber masivos aplazamientos de pagos de tan alto precio. En este estadio, aparece una nueva modalidad de financiación del consumo, en la que interviene un tercer sujeto que desempeña exclusivamente el rol de sujeto financiador.

### 3.1.3 Crédito de préstamo personal

El préstamo personal es un contrato por el que la entidad financiera adelanta una cantidad de dinero (principal) a otra persona llamada prestatario, con la obligación de que devuelva el principal y abone además unos intereses pactados y los gastos derivados de la operación, en este mismo orden de ideas, Pinto (2013: 44) señala que:

Es aquel en el que el prestamista otorga fondos a ser cobrados en plazos establecidos en un contrato de préstamo, a una tasa que puede ser conocido con un tipo de interés fijo, o desconocida con interés variable. Estos fondos son de libre disposición para el prestatario. Normalmente, el préstamo personal se utiliza de forma puntual en la adquisición de un bien o servicio y una vez amortizado en su totalidad finaliza la relación entre prestamista y prestatario.

Existen varios tipos de préstamos personales a saber: de interés fijo, mixto y variable, préstamos personales sin carencia y con carencia, de cuota fija, constante, creciente o decreciente y pago mensual, trimestral, semestral y anual.

### 3.1.4 Tarjeta de crédito

Una Tarjeta de Crédito (TC), según Pinto (2013: 44):

Conlleva a la concesión de un crédito a su titular por parte de la entidad emisora. De una a otra categoría la tarjeta variara el límite de ese crédito, pero todas comparten la atribución al consumidor de un poder de disposición en la forma que esta decida. El consumidor que posee una tarjeta de crédito no precisa acudir a una entidad financiera para solicitar un préstamo cada vez q necesite dinero.

Asimismo, Pinto (2013: 45) destaca los siguientes elementos de la TC:

- Cuota o Pago mínimo. Es el que el banco calcula cada mes, con relación a tu deuda, para determinar el monto mínimo que debes cancelar de tú crédito.
- Intereses. Es el costo que debes pagar por tu tarjeta de crédito. Lo encuentras como un valor adicional que se calcula cada mes sobre el saldo de tu tarjeta.
- Beneficios Adicionales. Dependiendo de tu entidad financiera, algunas tarjetas de crédito tienen beneficios adicionales como seguros para viajes o cobertura nacional, entre otros.
- Cupo. Es el tope máximo de dinero que puedo gastar con mi tarjeta de crédito.
- Corte. Fecha mensual, que toma el banco para hacer el cálculo de tu deuda, pago mínimo e interés, que aparecen en tu Estado de Cuenta. Por ejemplo, imagínate que tu fecha de corte son los días 30 de cada mes, en tu Estado de Cuenta llegarán todos los consumos que has realizado con tu tarjeta desde el 1 hasta el 30 del mes en curso, a esos consumos se les sumará los saldos anteriores y se calculará el pago mínimo y los intereses a pagar.
- Saldo. Es el dinero que debes al banco después de efectuar tus pagos mensuales de intereses, cuota mínima o abono a capital.

### 3.2 La morosidad

La morosidad es un indicador que permite el análisis del riesgo crediticio de las entidades financieras, y es entre otras el reflejo de la gestión que lleva adelante en el momento de asignar los créditos. En este sentido, la morosidad, según Raposo (2009: 133), es definida como:

El cociente entre activos dudosos e inversión crediticia, es el indicador tradicionalmente utilizado para analizar el riesgo de crédito en las entidades financieras y es asumida como medida fundamental de

la calidad del crédito, por cuanto viene a reflejar el nivel de acierto de la entidad en la selección de sus clientes y en la solución de aquellos que devinieron en problemáticos. La morosidad además de estar causada por la calidad con la que se gestiona el riesgo, puede estar causada por circunstancias económicas exógenas. Mientras en el primer caso las entidades crediticias pueden reducir su morosidad revisando sus políticas de riesgo y mejorando su gestión, poco pueden hacer con relación a la morosidad debida a factores exógenos a la propia entidad como el ciclo económico.

Como se pudo observar, las instituciones bancarias, como es el caso de esta investigación, no solo son afectadas por variables internas a la gerencia, sino por variables o factores externas en la cual la entidad no tiene control alguno.

### 3.2.1 El índice de morosidad

La morosidad puede ser calculada según un índice llamado de morosidad (IMOR), el cual se constituye como uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. El cálculo se da por la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Para Fuentes & Escobar (2013), la cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos. Explica el autor citado que, de acuerdo con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden totalmente los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente.

En cuanto a la recuperación de los créditos o cartera vencida, se puede recuperar ejerciendo garantías (cobranza en efectivo o en especie), reestructurando créditos o liquidando créditos vencidos. El monto recuperado se resta de la cartera vencida inicial. Las aplicaciones de cartera vencida, también conocidas como castigos, se definen como la cancelación del crédito cuando existe evidencia suficiente de que el crédito no será recuperado.

Acotan los autores que el banco refleja estas aplicaciones en sus estados financieros utilizando las reservas previamente constituidas. No existe un criterio específico sobre cuándo el banco realiza aplicaciones de cartera. La regulación permite que los bancos decidan si el crédito vencido debe permanecer en el ba-

lance o bien debe ser castigado y, varía de acuerdo a las políticas establecidas por cada institución, puntualizaron los autores.

### **3.2.2 Factores externos e internos que inciden en el aumento del índice de morosidad**

Los Factores que inciden en el aumento del índice de morosidad de la cartera de crédito tienen procedencia externa e interna. Dentro de los factores externos hay lo que se llama determinantes macroeconómicos o variables macroeconómicas, dentro de los cuales se cuenta, entre otras, la tasa activa de interés y la variación en el tipo de cambio.

**Variables Macroeconómicas.** Las variables macroeconómicas afectan los niveles de morosidad. Algunas de ellas, según Marzomas, Wicijowski & Rodríguez (2008: 7), son “el desempleo, Producto nacional bruto, la renta per cápita y la inflación”. Consideran los autores, que el desempleo es un factor que afecta el índice de morosidad. Hay que considerar que la presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social. Como problema económico, es un despilfarro de valiosos recursos. Otro de los factores que influyen directamente en el endeudamiento desmesurado que deriva en morosidad es el Producto Nacional Bruto (PNB), que se define como el valor total de los bienes y servicios finales producidos en el periodo por los factores pertenecientes al país, dentro o fuera de las fronteras nacionales.

De igual forma la renta per cápita es la relación que hay entre el Producto Interno Bruto (PIB) de un país y su cantidad de habitantes. Para conseguirlo, hay que dividir el PIB de un país por la población de éste. Es un indicador comúnmente usado para estimar la riqueza económica de un país. Por otra parte, la inflación que se define también como la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular, lo que se diferencia de la devaluación, dado que esta última se refiere a la caída en el valor de la moneda de un país en relación con otra moneda cotizada en los mercados internacionales, como el dólar estadounidense, el euro o el yen.

#### **Factores internos que inciden en el aumento del índice de morosidad.**

Los factores internos que influyen en el aumento del índice de morosidad, viene dada por una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causado en algunas ocasiones sobre endeudamiento. Puede ser causada por factores internos de la organización financiera, tales como, al decir de Marzomas et al. (2008: 23):

- Inexistencia y/o poca claridad de objetivos, políticas y/o normas crediticias.
- Tentación de incrementar la cartera en el corto plazo para obtener mejores resultados económicos y financieros inmediatos alentando u obligando al personal de créditos a incrementar sus metas de colocaciones.
- Deficiencias organizacionales, especialmente en la definición de funciones y responsabilidades, lo cual origina que ante errores cometidos en el proceso crediticio no se pueden identificar las responsabilidades para aplicar las correcciones.
- Falta de disciplina para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen por que los vínculos laborales entre el personal se caracterizan por relaciones de amistad que impiden la aplicación de las políticas de una manera disciplinada.
- Falta de sistema de control.
- Desconocimientos de las características y necesidades del mercado, es el caso de algunas instituciones que elaboran sus estrategias, productos financieros y procedimientos de acuerdo a su estructura organizacional y a sus propias necesidades o características las cuales muchas veces son diferentes a las necesidades del microempresario al cual se pretende atender.
- Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal.

**La morosidad en la cartera de crédito al consumo.** La morosidad de la cartera de crédito al consumo se estudió observando las causas de la morosidad desde la perspectiva del cliente, de igual forma, de la causa de los procesos internos.

**Las causas de la morosidad desde la perspectiva del cliente en la cartera de crédito al consumo.** Las instituciones bancarias tienen en funcionamiento Políticas de Crédito, con la finalidad de que el mismo sea recuperable y que no exista situaciones de morosidad. Las políticas de crédito, son, según Moncada (2010: 32), “un conjunto de acciones encaminadas a alcanzar los objetivos establecidos; son responsabilidad de los Consejos de Administración, cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio”. Sin embargo, los clientes caen en la morosidad. Estudios han demostrado que las causas de morosidad, por parte del deudor pueden ser intencionales, en este orden de ideas, afirman Marzomas et al. (2008: 22):



a mayoría de los impagados al deudor son intencionales, pero es necesario establecer una distinción entre dos grupos de deudores de mala fe: los que practican el juego financiero, retrasando al máximo el pago de las facturas, pero abonándolas finalmente, y los morosos profesionales o defraudadores, que nunca atienden sus obligaciones de pago a menos que se les obligue.

Marzomas et al. (2008) destacan que hay dos tipos de deudores morosos, los de mala fe y los morosos profesionales o defraudadores, tipología que debe tener en cuenta al momento de asignar un crédito por las características que ellos revisten. El cliente de una institución bancaria, puede tener diversas causas para entrar en mora en el cumplimiento de sus obligaciones financieras, pudiéndose destacar, entre otras: perfil demográfico, vencimiento de cuotas y tasas de Interés.

- Perfil demográfico. En cuanto al perfil demográfico se encuentran: cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente, aparición de problemas familiares o personales; adquisición de viviendas u otros bienes muebles que endeudan por encima de los ingresos.
- Vencimiento de cuotas. Cuando se presentan incremento de gastos o endeudamiento por encima de los ingresos, que no le permiten afrontar todos los compromisos de pago; el deudor ha hecho inversiones excesivas en su negocio y se encuentra endeudado por encima de sus posibilidades; cuando se realizan compras excesivas de determinadas existencias, se quedan sin liquidez para pagar a otros acreedores.
- Tasas de Interés. Las tasas de interés de las entidades financieras es otro factor que puede influir en sus niveles de morosidad. Las entidades que asumen mayores riesgos, anticipan las pérdidas cobrando mayores tipos de interés.

**Las causas de la morosidad desde la perspectiva de los procesos internos en la entidad bancaria en la cartera de crédito al consumo.** Cuando las entidades financieras que intentan incrementar su cuota de mercado tienden de relajar los estándares de riesgo con el consecuente deterioro en la calidad de la cartera, lo cual incrementa la vulnerabilidad de las economías que experimentan una crisis bancaria. Algunos de los procesos internos en las instituciones bancarias que afectan los índices de morosidad, por debilidades en el otorgamiento de los créditos, se pueden mencionar: perfil del funcionario ejecutivo otorgante del crédito, evaluaciones de análisis, verificación de documentos y seguimiento.

Con relación al perfil del funcionario ejecutivo otorgante del crédito, Díaz (2009), indica que en momentos de expansión económica los bancos bajan los niveles de tasas de interés y suavizan sus patrones de exigencia en un esfuerzo para incrementar los préstamos, por lo que se vuelven excesivamente optimistas, causando que se menosprecie el riesgo asociado al incumplimiento de pagos de nuevos créditos. De acuerdo a este punto de vista “los bancos se comportan cautelosos durante y después de periodos de grandes pérdidas, pero prestan más agresivamente en la medida en que estas experiencias son olvidadas” (Díaz, 2009: 8).

Respecto a las evaluaciones de análisis, la entidad bancaria asume diferentes niveles de riesgo de acuerdo al perfil demográfico de la población que atiende. De allí que los créditos asignados a empresas y hogares son más riesgosos que la inversión al sector público. Asimismo, el riesgo es diferente cuando se analiza la estructura de la cartera por tipo de crédito siendo los créditos hipotecarios menos riesgosos que los créditos de consumo. Por otra parte, existen sectores económicos que implican un mayor riesgo para las entidades financieras. Por tanto, si la institución financiera concentra sus colocaciones en créditos y sectores de elevado riesgo, es probable que enfrente mayores niveles de morosidad que aquellas que lo diversifican.

En cuanto a la verificación de documentos, el análisis del solicitante del crédito es esencial para determinar si existe algún riesgo de morosidad. Dicho análisis debe incluir los siguientes aspectos manifiesta Antúnez, Inés (2012: 28):

Análisis de las razones por las que el cliente requiere el crédito, análisis de los estados financieros poniendo énfasis en las tendencias de los mismos en cualquier tipo de volatilidad en el sector en el que trabaja el cliente, análisis del flujo de caja para evaluar la capacidad de hacer frente a los pagos del crédito solicitado, analizar las fuentes de ingresos y su estabilidad, entre otros elementos.

Como se puede esgrimir, la entidad otorgante de crédito posee suficientes razones y análisis para protegerse de la asignación de un mal crédito, pero los controles internos que el mismo tenga, serían garantes del funcionamiento de una sana cartera de créditos, además de la ética del funcionario en el cumplimiento de sus obligaciones.

Por su lado, el seguimiento, consiste en la vigilancia y el control en el otorgamiento de los créditos y, marcan la diferencia en la eficiencia de la gestión del riesgo. Díaz (2013: 9), afirma que:

Una selección de los créditos y la implementación de sistemas de vigilancia y recuperación eficientes también influyen en la tasa de recuperación de las colocaciones. Cuando hay poca eficiencia en las entidades gestoras de los créditos va acompañada de una mayor morosidad. Por otra parte, una menor asignación de recursos a los procesos de evaluación, supervisión y recuperación de créditos puede afectar la capacidad de control y recuperación de los créditos otorgados.

### 3.2.3 Los indicadores de rentabilidad y liquidez

Los indicadores financieros que se consideraron fueron la rentabilidad económica y financiera (ROA, rentabilidad que proviene de las operaciones del negocio bancario y, ROE, rendimiento de patrimonio del instituto) y lo referente a la Liquidez.

**La rentabilidad económica y financiera.** El ROA, es una herramienta de monitoreo para conocer la capacidad que tiene una empresa de utilizar eficientemente sus recursos y generar valor. Es un indicador que resume, el rendimiento de la empresa. Asevera Navas (2013: 297):

La Rentabilidad como indicador de rendimiento de las instituciones bancarias incluye la evaluación de las ganancias con respecto a las operaciones realizadas, con el fin de determinar la incidencia de los factores internos y externos reinantes en el entorno en la obtención de la utilidad; puesto que las ganancias son primordiales para la cancelación de los dividendos, cubrir las pérdidas crediticias y mantener niveles de reservas suficientes para enfrentar las políticas de crecimiento de la entidad bancaria.

Se infiere, por lo tanto, la importancia de la rentabilidad como indicador de rendimiento, pues le permite tener un crecimiento sostenido en el tiempo, por parte de las instituciones bancarias, lo cual da seguridad a sus clientes y al estado venezolano. Existen dos tipos de rentabilidad, la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera. Grimaldo (2012: 30), las define:

Rentabilidad Económica. Establece una relación entre el resultado económico, es decir antes de deducir impuestos e intereses con el activo total, de forma que permite medir la gestión económica independientemente de la manera como estén financiadas las inversiones. Se conforma:  $RE = \text{Resultado antes de interés e impuesto} / \text{Activo Total}$ .

Rentabilidad Financiera. Se encarga de medir el rendimiento de los activos propios de la empresa en un periodo determinado, permite dar información precisa a los accionistas sobre la marcha del negocio y evaluar alternativas de inversión y de financiamiento. Se conforma:  $RF = \text{Resultado neto} / \text{Recursos propios}$ .

Cabe destacar que la Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE, *return on equity*). se define como el cociente entre beneficio neto después de impuestos y fondos propio, tradicionalmente ha sido un ratio utilizado para medir la rentabilidad de una compañía. Este ratio es utilizado como una medida de la rentabilidad de una compañía y permite hacer comparaciones estáticas de distintas compañías dentro de un mismo sector. Grimaldo (2012) señala que algunos indicadores de rentabilidad exigidos por SUDEBAN (2010) son: a) Ingreso por cartera de créditos / Cartera créditos promedio, b) Ingreso por inversiones en títulos valores / Inversiones en título valores promedio, b) Gastos financieros/Captaciones promedio con costo, c) Margen financiero bruto / Activo promedio, d) Ingresos extraordinarios / Activo promedio, ROA, ROE. Asimismo, Grimaldo (2012: 31-34) indica la forma de cálculo de los siguientes indicadores:

Ingreso por cartera de créditos / Cartera créditos promedio. Mide el grado de rendimiento promedio generado por la cartera de créditos durante el ejercicio. La cuantía de este indicador está estrechamente vinculada al carácter rentable de la cartera.

Ingreso por inversiones en títulos valores/ Inversiones en título valores promedio. Expresa el rendimiento obtenido por la entidad en sus inversiones en títulos valores.

Gastos financieros/Captaciones promedio con costo. Mide cual es el costo bruto de los pasivos a cargo del banco.

Margen financiero bruto/Activo promedio. Cuantifica el margen financiero ingresos financieros menos egresos financieros.

Ingresos extraordinarios/Activo promedio. Expresa la relación existente entre el volumen de recursos obtenidos por la entidad con el promedio en que se cifro el activo del instituto.

ROA. Rentabilidad proveniente de las operaciones del negocio bancario. ROE. Mide el nivel de rendimiento de patrimonio del instituto.

**Indicadores de liquidez.** La liquidez según Fernando (2003:25) “comprende las disponibilidades de moneda central de los bancos comerciales”. En este sentido podría desprenderse que es la facilidad con la que un activo puede venderse rápidamente, es decir; cuando puede convertirse en dinero fácilmente. En las instituciones bancarias la liquidez toma mayor importancia, debido a que constantemente atienden demandas en efectivo por parte de sus clientes. Algunos indicadores de liquidez exigidos por la SUDEBAN son:

- Disponibilidades. Mide la capacidad de la entidad para responder en forma inmediata a eventuales retiros del público.  $(\text{Disponibilidad} + \text{Inversiones en títulos valores para negociar y disponibles para la venta}) / \text{Captaciones del Público}$ . Mide la proporción del activo que tiene capacidad de respuesta inmediata para convertirse en efectivo, en la medida que aumenta la institución es más líquida.
- Cartera de créditos Neto. Indica el nivel en que la cartera de créditos ha sido financiada mediante recursos captados del público más inversiones.
- Activos a corto plazo / Pasivos a corto plazo. Proporción del activo menores a 90 días que tienen capacidad de respuesta inmediata, para convertirse en efectivo ante un eventual retiro de los pasivos menores de 90 días.

El ratio de solvencia es muy importante para medir la liquidez. Marzomas et al. (2008: 20) aseveran que: “El ratio de solvencia que es la capacidad de una empresa o cliente para hacer frente a sus deudas a corto o largo plazo; el plazo, el importe y los tipos de interés, que puede ser fijo es aquel que se mantiene constante durante toda la vida del préstamo”. Es una variable que se actualiza y revisa en los plazos establecidos con la entidad financiera. En el caso de las instituciones financieras, el ratio de solvencia es medular para su gestión y manejo del riesgo, pues un ratio favorable, le generara confianza a los clientes y a las instituciones de control de la banca. Tal como lo indican Eslava, Chacón & González (2017: 65) en su clasificación de indicadores enfocados al sector bancario venezolano los indicadores de solvencia ayudan a medir aspectos como la liquidez, la rentabilidad o capacidad de pago.

#### 4. Resultados de investigación

A continuación, se presenta la Tabla 1 que muestra el resumen de los índices de correlación de Pearson y coeficiente de determinación de las variables objeto de estudio; correlación de rentabilidad ROA, correlación de rentabilidad ROE, correlación de liquidez 1 (Disponibilidades / captaciones del público) y correlación de liquidez 2 (Disponibilidades e inversiones / captaciones del público)

**Tabla 1. Correlación de cartera de tarjetas de crédito vs índices de liquidez y rentabilidad**

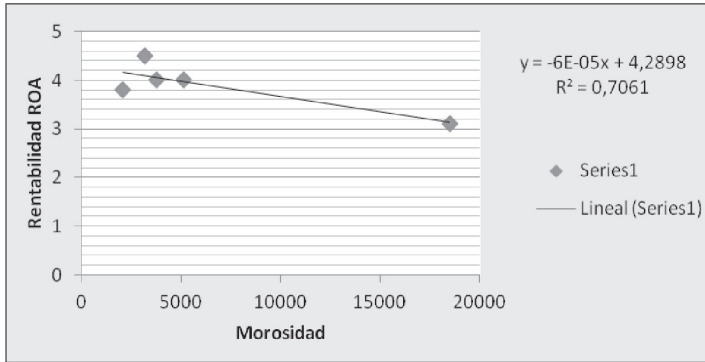
	RENTABILIDAD		LIQUIDEZ	
	ROA	ROE	Disponibilidades / Captaciones del Público	Disponibilidades e Inversiones / Captaciones del Público
<b>Correlación de Pearson (r)</b>	0,7061	0,2458	0,891	0,4446
<b>Coefficiente de Determinación (r<sup>2</sup>)</b>	-84,03%	-49,58%	-94,39%	-66,68%

Fuente: Elaboración propia.

##### 1.1 Indicadores de rentabilidad ROA y RAE

**ROA.** Para este indicador se observó una correlación moderada de 0,7061 lo que indica que existe una relación positiva directamente proporcional en función del aumento de la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito con respecto a la rentabilidad para el período de estudio, es decir, mientras más morosos se encuentren los tarjetahabientes más rentable será para el banco, lo dicho anteriormente toma validez al ver el resultado del coeficiente de determinación de 84,03% que significa que la variación en la Rentabilidad ROA toma en cuenta a la morosidad de los tarjetahabientes del banco (gráfico 1).

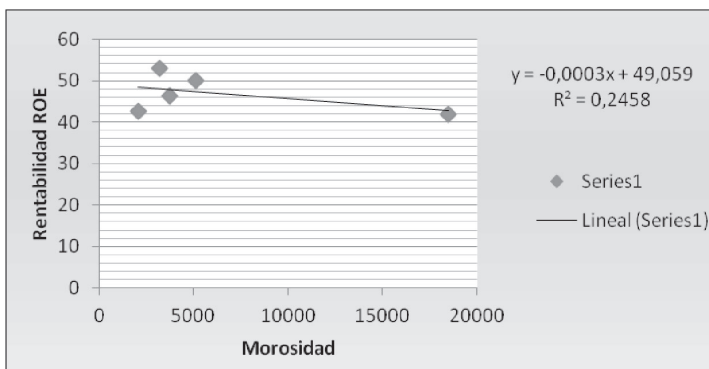
**Gráfico 1. Correlación de Pearson. Morosidad Vs. Rentabilidad ROA**



**Fuente:** Elaboración propia.

**ROE.** Al analizar correlación de Pearson entre la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito con la rentabilidad ROE de 0,2458 indica que hubo una correlación positiva baja que significa que no existe una relación directa entre la morosidad que tienen los tarjetahabientes entre la rentabilidad ROE del banco, al ver el resultado que arrojó el coeficiente de determinación de 49,58% de la variación de la rentabilidad ROE impacta en la morosidad de los tarjetahabientes. En el gráfico 2 se muestra la correlación de estas variables.

**Gráfico 2. Correlación de Pearson. Morosidad vs rentabilidad ROE**

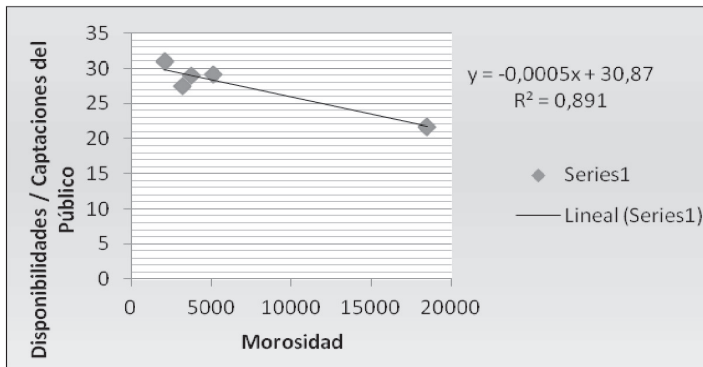


**Fuente:** Elaboración propia.

## 1.2 Indicadores de Liquidez

**Liquidez 1 (Disponibilidades / Captaciones del público).** Al comparar la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito con las disponibilidades entre las captaciones del público se determinó una correlación de 0,891 siendo una correlación positiva alta (gráfico 3).

**Gráfico 3. Correlación de Pearson. Morosidad vs liquidez 1**

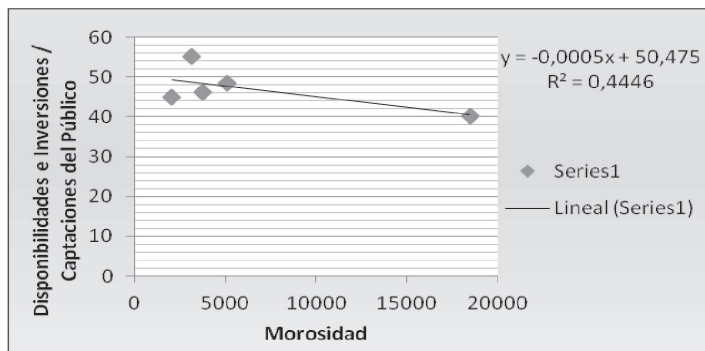


**Fuente:** Elaboración propia.

**Liquidez 2 (Disponibilidades e inversiones / Captaciones del público).** Al correlacionar estas variables el coeficiente de Pearson arroja un resultado de 0.4446 que viene a ser una relación positiva media que significa que la morosidad de los tarjetahabientes incrementa la rentabilidad del banco dado a que éste obtiene mayores beneficios gracias a los intereses generados por la mora, esta conclusión se fortalece al compararla con el resultado del coeficiente de determinación de 66,68% (gráfico 4).



**Gráfico 4. Correlación de Pearson. Morosidad vs liquidez 2**



Fuente: Elaboración propia.

## Conclusiones

La categorización de la cartera de crédito se puede concluir que, en el caso de las tarjetas de crédito se contempla que ha crecido en términos absolutos, para el 2015 la cartera de tarjetas de crédito se encontraba en 6.578.035 llegando a 71.467.209 miles de Bolívares para el año 2019, es decir, que incrementó su valor en once veces con respecto al año base; de igual manera la cartera total ha crecido ocho veces con respecto al año 2015, ya que se encontraba para ese momento en 43.787.961, llegando a 354.685.460 miles de Bolívares en el año 2019. Este incremento se dio porque el banco incrementó los límites de crédito a sus tarjetahabientes y, estos últimos, han usado esos aumentos en el gasto corriente.

En cuanto a la morosidad de la cartera de las tarjetas de crédito en el período de estudio, se presentó un crecimiento sostenido en los años 2015 - 2018 y una aceleración exponencial para el año 2019, que representó un valor atípico en la media. El aumento se debió al alto costo de la vida que afectó la capacidad de pago de los tarjetahabientes, quienes recurrieron al financiamiento con las TC para cubrir gastos cotidianos.

De la incidencia y correlación de las variables morosidad con respecto al ROA, se evidenció la existencia de una relación positiva directamente proporcional entre el aumento de la morosidad de la cartera de tarjetas de crédito y la rentabilidad, por lo tanto, mientras más morosos se encuentren los tarjetahabientes más rentables es el banco. Por su parte, la correlación de la morosidad con respecto

al ROE arrojó una correlación positiva baja, esto significa que no existe una relación directa entre la morosidad que tienen los tarjetahabientes y la rentabilidad ROE del banco.

Al correlacionar la morosidad con la liquidez 1 (disponibilidades / captaciones del público), el resultado fue positivo alto, esto indica que la morosidad influye directamente en la liquidez que presenta el banco, por lo tanto, el coeficiente de determinación de la liquidez tiene una relación lineal con la morosidad. Por su lado, la correlación de la morosidad versus liquidez 2 (disponibilidades e inversión / captaciones del público), presentó una relación positiva media, lo que supone que la morosidad de los tarjetahabientes incrementa la rentabilidad del banco debido a que este obtiene mayores beneficios gracias a los intereses generados por la mora.

## Referencias

- Álvarez, G. (2008). Los grupos de contratos en el crédito al consumo. (*tesis doctoral*). España: Universidad da Corruña.
- Antúnez, I. (2012). Riesgo en el otorgamiento de tarjetas de crédito en la banca universal venezolana. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad del Zulia.
- Aparicio, C., & Moreno, H. (2011). Calidad de la cartera crediticia bancaria y el ciclo económico: una mirada al gasto en provisiones bancarias en el Perú (2001-2011). Obtenido de [http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ddt\\_ano2011/3\\_Aparicio\\_y\\_Moreno\\_2011.pdf](http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf).
- Aranguren Carrero, M., Eslava Zapata, R., & Bautista Torres, G. (2014). Los indicadores financieros y su relación con la situación económica de la banca universal en Venezuela. *Evaluación e Investigación*, 1(10), 165-182. Obtenido de <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/41749>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Campos, R. (2012). Técnicas de sistemas automáticos de soporte vectorial en la réplica del rating crediticio. (*tesis doctoral*). España: Universidad Ramón Llull.

- Colmenares, J. (2011). Los créditos al consumo en la morosidad y liquidez de Mercantil C.A. Banco Universal, años 2006 - 2009. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad Nacional Experimental del Táchira.
- Cuadrado Ebrero, A., García Jara, E., & Eslava Zapata, R. (2011). Información financiera en Internet Caso: Bolsa de Madrid y el Eurostoxx50. *Visión Gerencial*, 10(1), 57-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890003.pdf>.
- Díaz, B. (2012). Diagnóstico de la exposición al riesgo de liquidez de las instituciones del sector bancario venezolano, durante el periodo 2006-2011. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Díaz, L. (2013). Banca múltiple: cartera vencida y morosidad en el crédito al consumo común; relación con la economía mexicana 2000-2010. (*tesis de maestría*). México: Universidad Autónoma de México.
- Díaz, O. (2009). Tercer encuentro de economistas de Bolivia. Obtenido de <http://www.bcb.gob.bo/3eeb/sites/default/files/Papers%20EEB%20-%20CD/OscarDiaz-Determinantes%20del%20ratio%20de%20morosidad.pdf>
- Eslava Zapata, R., Chacón Guerrero, E. & Gonzalez Júnior, H.A. (2017) Los indicadores financieros y la banca universal en Venezuela. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), (58-76). Obtenido de: [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion\\_libre/article/view/3222](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/3222).
- Fernando, V. (2003). Condiciones permisivas y factores limitativos de la oferta de crédito bancario. *Análisis Económico*, XVIII(37), 313-337.
- Galiz, M. (2011). La administración del riesgo financiero en la banca universal venezolana. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad del Zulia.
- García Jara, E., Cuadrado Ebrero, A., & Eslava Zapata, R. (2011). Effect of international financial reporting standards on financial information quality. *Journal of Financial Reporting & Accounting*, 9(2), 176-196. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/19852511111173121/full/html>.
- Grimaldo B. R. (2012). La cartera de crédito hipotecaria obligatoria en la rentabilidad y liquidez de los 5 principales bancos universales, periodo 2006-

2010. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad Nacional Experimental del Táchira.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Hurtado, J. (2008). *Metodología de la Investigación. Enfoque Holístico*. Caracas: Fundación SYPAL.
- Marzomas, C. Wicijowski, C., & Rodríguez, L. (2008). Prevención y cura de la morosidad (análisis y evolución futura de la morosidad en España). (*tesis de maestría*). España: Universitat Pompeu Fabra.
- Moncada, A. (2010). La morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del banco nacional de crédito Región los andes periodo 2004 – 2008. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad Nacional Experimental del Táchira.
- Morales, F., García, G., & Uribe, E. (2013). Sistema financiero y actividad económica en México: negocio y divergencia del sector bancario. *Análisis Económico*, XXVIII(67), 171-198.
- Moreno, F. (2007). El microcrédito y su aporte al desarrollo económico venezolano: caso BBVA Banco Provincial. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Nava, M. (2013). Rentabilidad en la banca universal venezolana: período 2008-2010. *Revista Venezolana de Gerencia*, 18(62), 291-315.
- Pereira, D. (2009). Efectos de la implementación de la cartera obligatoria de crédito y la regulación de tasas de interés pasivas sobre la rentabilidad de la Banca Nacional. (*tesis de pregrado*). Venezuela: Universidad católica Andrés Bello.
- Picón, K. (2011). Cartera de crédito y rentabilidad en la Banca Universal Venezolana. (*tesis de maestría*). Venezuela: Universidad del Zulia.
- Pinto, R. (2013). El crédito al consumo en España. (*tesis de doctorado*). España: Universidad Nacional de Educación a distancia.

- Raposo, J. (2009). El nuevo acuerdo de capital de Basilea estimación de un modelo de calificación de pequeñas y medianas empresas para evaluar el riesgo de crédito. (*tesis de doctorado*). España: Universidad Complutense de Madrid.
- SUDEBAN (1998). Circular N° SBIF/GT/DET/0592. Obtenido de <http://sudeban.gob.ve/uploads/mq/GG/mqGGJbpSsdEw6EPvRplyyA/1-2-CC-SBIF-GT-DET-0592.pdf>.
- SUDEBAN (1998). Normas relativas a la Clasificación del Riesgo en la Cartera de Créditos y Cálculo de sus Provisiones. Resolución N° 009-1197. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.433 del 15/04/1998. Obtenido de <http://sudeban.gob.ve/uploads/va/2e/va2e-V1EgKgmV6PoIFdQRg/1-1-RES--009-1197.pdf>
- SUDEBAN (2011). Boletín Trimestral, indicadores financieros. Obtenido de [http://sudeban.gob.ve/uploads/bOiKuhTZiJ3i0MTg\\_uRHO/Oct-Dic2011.Pdf](http://sudeban.gob.ve/uploads/bOiKuhTZiJ3i0MTg_uRHO/Oct-Dic2011.Pdf).
- SUDEBAN (s.f.). Normas Prudenciales de Cartera de Crédito. Obtenido de <http://sudeban.gob.ve/webgui/inicio/publicaciones3/normas-prudenciales/cartera-de-credito?op=makePrintable;op=auth;method=init>.
- SUDEBAN. (2014). Boletín mensual abril 2014. Obtenido de [http://sudeban.gob.ve/webgui/root/documentos/dbm/dbm-2014/bm-2014-04\\_preliminar.zip](http://sudeban.gob.ve/webgui/root/documentos/dbm/dbm-2014/bm-2014-04_preliminar.zip)
- Veloz, Alberto (2007). Determinantes de fragilidad en el sistema bancario de la república dominicana. Alertas tempranas en un modelo logit. *Ciencia y Sociedad*, XXXII(4), 489-504.