

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS  
(UAPA)  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA**



**FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE  
CRÉDITO DE LAS INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA:  
CASO BANRESERVAS VILLA RIVA, PERIODO 2021-2022**

TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO  
DE MAGÍSTER EN DIRECCIÓN FINANCIERA

**PRESENTADO POR:**  
JULY MANUEL VALERIO BATISTA

**ASESORA:**  
JUANA FABIAN OGANDO

REPÚBLICA DOMINICANA  
JULIO, 2023

## ÍNDICE

RESUMEN	v
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Sistematización del problema	4
1.3 Objetivo general	4
1.3.1 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación	6
1.5 Descripción del contexto	8
1.6 Delimitación	10
1.7 Limitaciones	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de la Investigación	14
Antecedentes internacionales	14
Antecedentes nacionales	19
2.2. Bases Teóricas que sustentan la investigación	21
Morosidad	22
El ciclo del crédito	39
Las tasas de interés	41
Modelos Econométricos utilizados	44
Modelos utilizados predecir la Morosidad	45
Consecuencias de la Morosidad	49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	51

3.1. Enfoque, Diseño y tipo de investigación	51
3.2. Técnicas e instrumentos	52
3.3. Población y muestra	54
3.3.1 Población	55
3.3.2 Muestra	55
3.4. Validez y Confiabilidad del instrumento de investigación	56
3.5. Procedimiento para la recolección de datos	57
3.6. Procedimiento para el análisis de los datos	59
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS	84
ANEXOS	

## **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo evaluar los factores que influyen en la morosidad de la cartera de crédito de Banreservas Villa Riva durante el periodo 2021-2022, con el fin de identificar procedimientos de atención al cliente. Se realizó un exhaustivo análisis de antecedentes, se contextualizó la zona de estudio, y se formularon interrogantes. La metodología utilizada fue un diseño descriptivo y transversal con enfoque cuantitativo, utilizando encuestas a 65 clientes y 7 colaboradores. Los resultados revelaron la percepción mayoritaria de impacto negativo o moderado de las fluctuaciones económicas locales, resaltando la importancia de considerar estas condiciones en la gestión de riesgos. La experiencia de los clientes mostró que, aunque la mayoría no enfrentó problemas financieros, un segmento significativo sí tuvo dificultades, enfatizando la importancia de una gestión efectiva de riesgos y cobranza. En cuanto a los procedimientos de seguimiento y cobranza, aquellos con dificultades los percibieron como efectivos. Las recomendaciones incluyen reforzar la capacitación del personal, promover la educación financiera y mejorar la transparencia en los términos y condiciones.

## CONCLUSIONES

**Luego de haber finalizado la investigación sobre “Factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito de las instituciones de intermediación financiera, caso Banreservas Villa Riva, del período 2021-2022”, se ha llegado a las siguientes conclusiones:**

La investigación sobre los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito de Banreservas Villa Riva durante el periodo 2021-2022 se centró en un objetivo general y objetivos específicos que guiaron el análisis detallado de diversos aspectos financieros. La identificación de las estrategias de seguimiento y cobranza como el factor interno más crítico, según la mayoría de los encuestados, pone de manifiesto la importancia de abordar de manera prioritaria estos aspectos para garantizar la estabilidad financiera de la institución.

La morosidad en la cartera de crédito puede tener un impacto significativo en la rentabilidad y la salud financiera a largo plazo de la entidad. En este sentido, es imperativo que la institución financiera revise y fortalezca sus estrategias actuales, considerando la retroalimentación de los encuestados como una guía valiosa.

Las estrategias de seguimiento y cobranza efectivas no solo son esenciales para la recuperación de cuentas pendientes, sino también para mantener relaciones sólidas con los clientes. La revisión detallada de estas estrategias podría incluir la implementación de métodos más proactivos, la personalización de enfoques según perfiles de deudores y la adopción de tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia operativa. Además, este hallazgo subraya la necesidad de una comunicación efectiva y transparente con los clientes morosos, brindándoles opciones flexibles y soluciones personalizadas.

La mejora continua en estas estrategias contribuirá no solo a la reducción de riesgos internos, sino también a la construcción de una reputación sólida en el mercado financiero, fundamentada en la confianza y la responsabilidad.

En cuanto al segundo objetivo específico de conocer las políticas de otorgamiento de préstamos y las tasas de interés, la percepción general de que las políticas de gestión de riesgos son efectivas sugiere que la institución financiera ha

establecido una base sólida para evaluar la viabilidad crediticia de los solicitantes. Este reconocimiento subraya la importancia de contar con políticas robustas que equilibren la expansión del acceso al crédito con la necesidad de mitigar riesgos financieros.

Sin embargo, la llamada de atención respecto a la incorporación de elementos más contemporáneos destaca la naturaleza dinámica del entorno financiero. La evolución constante de las condiciones económicas y las tendencias del mercado exige que las instituciones financieras no solo mantengan, sino que también actualicen sus políticas de otorgamiento de préstamos. La adopción de tecnologías innovadoras, análisis de datos avanzados y modelos predictivos puede ser esencial para fortalecer las políticas y mejorar la capacidad de anticipar y prevenir posibles situaciones de morosidad.

La modernización de las políticas no solo se centra en la evaluación del riesgo crediticio, sino también en la adaptación a las expectativas cambiantes de los clientes. La incorporación de métodos más ágiles y flexibles, así como la personalización de los términos de los préstamos, pueden mejorar la satisfacción del cliente y, al mismo tiempo, contribuir a la reducción de riesgos.

La transformación digital ofrece oportunidades para optimizar los procesos de evaluación crediticia, lo que no solo agiliza la aprobación de préstamos, sino que también permite una gestión más efectiva de los riesgos asociados. En resumen, la evaluación de las políticas de otorgamiento de préstamos no solo debe centrarse en su efectividad actual, sino también en su capacidad para adaptarse y prosperar en un entorno financiero en constante cambio.

En relación con el tercer objetivo específico de evaluar la efectividad de las estrategias de seguimiento y cobranza, la percepción positiva de la intensificación de las llamadas de cobranza y la negociación de acuerdos de pago como medidas muy efectivas refleja la capacidad de la institución para adaptarse a las circunstancias cambiantes y abordar proactivamente los desafíos económicos de los prestatarios.

La intensificación de las llamadas de cobranza sugiere una estrategia de seguimiento diligente y oportuna, lo que puede contribuir significativamente a la recuperación de deudas pendientes antes de que se agraven. Este enfoque proactivo no solo demuestra la seriedad de la institución en abordar la morosidad, sino que también

puede ayudar a identificar rápidamente situaciones financieras difíciles, permitiendo la implementación de soluciones antes de que los problemas se profundicen.

Además, la negociación de acuerdos de pago destaca la flexibilidad y empatía de la institución hacia los prestatarios que enfrentan dificultades financieras. La disposición para adaptar los términos de pago de manera personalizada muestra un enfoque pragmático y centrado en el cliente, reconociendo las diferentes situaciones financieras que pueden surgir.

Estas acciones no solo benefician a los prestatarios al proporcionarles opciones viables para cumplir con sus obligaciones, sino que también respaldan la imagen de la institución como un socio financiero que valora y apoya a sus clientes en momentos económicos desafiantes. En conjunto, la percepción positiva de estas medidas sugiere una gestión de cobranza que va más allá de simplemente garantizar el cumplimiento de pagos, buscando establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza y el apoyo mutuo.

En conclusión, la investigación alcanzó con éxito el objetivo general de analizar los factores que inciden en la morosidad de la cartera de crédito de Banreservas Villa Riva durante el periodo 2021-2022. Los hallazgos revelan que, aunque la mayoría de los encuestados percibe la efectividad de las estrategias de seguimiento y cobranza, existe una necesidad de mejorar y modernizar las políticas de aprobación de créditos para una gestión de riesgos más efectiva. La identificación de las estrategias de seguimiento y cobranza como el factor interno más crítico subraya la importancia de revisar y fortalecer estas áreas para abordar de manera efectiva la morosidad en la cartera de crédito de la entidad financiera.

Asimismo, se destaca la eficacia general de las políticas de gestión de riesgos, aunque se sugiere la posibilidad de incorporar elementos más contemporáneos para mejorar aún más la prevención de la morosidad. La investigación proporciona una visión detallada de la dinámica financiera de Banreservas Villa Riva, permitiendo recomendaciones específicas para optimizar la gestión de riesgos y cobranza, y garantizar la salud financiera a largo plazo de la institución. Estos resultados no solo benefician directamente a la entidad financiera en cuestión, sino que también ofrecen perspectivas valiosas para la mejora continua de prácticas en el sector de intermediación financiera en general.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar A. Gonzalo Camargo Cárdenas (2018) Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) Perú.
- Caprio, Gerard y Daniela Klingebiel (2018) Bank Insolvencies: Cross-country Experience. World Bank Policy Research Working Paper No. 1620. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/761051468739458460/pdf/multi-page.pdf>
- Díaz R. (2018) Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos”. Documento de trabajo, Superintendencia de Bancos.
- Freixas X. (2020) Determinantes macroeconómicos de la morosidad bancaria: un modelo empírico para el caso español. Moneda y Crédito. México.
- Guillén E. (2018) Modelos predictores de la morosidad con variables macroeconómicas. Ciencia UNEMI. Recuperado de: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/336>
- Hardy, D. y Pazarbasioglu, C. (2019). Determinants and leading indicators of banking crises: further evidence. Staff Papers International Monetary Fund, 46(septiembre): 247-258.
- Hurtado, A. y Zerpa, S. (2019). Misiones Sociales: Contextualización de su origen, concepto y evolución. En Hurtado, A. (coord.), Misión Alimentación: Origen, evolución e impacto, pp. 17-52. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/43556>
- Mayer C. Karen Pence y Shane Sherlund (2018) The rise in Mortgage defaults. Mexico Journal of Economic Perspectives.
- Muñoz, J. (2019). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. Colombia. Revista Estudios Económicos, 4: 107-118.



- Muñoz, J. (2019) Calidad de la cartera del sistema bancario y el ciclo económico: Una aproximación econométrica para el caso peruano. Ecuador. Revista Estudios Económicos (4): 107-118.
- Salas, V. y Saurina J. (2019). Deregulation, market power and risk behavior in Spanish banks. European Mexico. Economic Review.
- Saurina, J. (2018) Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorros españolas. Ecuador. Investigaciones Económicas.
- Stiglitz E. y Andrew Weiss (2019) Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. Mexico. The American Economic Review. Recuperado de: <https://www.jstor.org/stable/1802787>
- Vallcorba M. (2017) Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. El caso uruguayo. Documento de trabajo, Banco de España.
- Veloz, A., y Benou, G. (2017) Determinantes de fragilidad del sistema bancario en la República Dominicana: Una aplicación micro-macro de modelos de alerta temprana. Ciencia y Sociedad, 32 (001), pp. 69-87.
- Vera L. (2018) Estimación y Proyección de la Calidad de la Cartera de Crédito Utilizando Variables Macroeconómicas: Un estudio para Venezuela. Revista de Economía y Estadística 45(2): 29-52.

## **INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:**

Para consultar a texto completo esta tesis [solicite en este formulario \(https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59 como hipervínculo\)](https://forms.gle/vx5iLzv1pAMyN3d59) o dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

### **Dirección**

#### **Biblioteca de la Sede – Santiago**

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana  
809-724-0266, ext. 276; [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental**

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana. Tel.: 809-483-0100, ext. 245. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)

#### **Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua**

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.  
809-584-7021, ext. 230. [biblioteca@uapa.edu.do](mailto:biblioteca@uapa.edu.do)