



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

**Análisis de la efectividad de las políticas de crédito en el sector de
electrodomésticos en Guayaquil, año 2023.**

AUTORES:

Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso

Villavicencio Rosero, David Jesús

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTORA:

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.

Guayaquil, Ecuador

19 de febrero del 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: **Villavicencio Rosero, David Jesús** y **Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

TUTOR (A)

f. _____



firmado electrónicamente por:
PATRICIA MARÍA
SALAZAR TORRES

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____

Ph. D. Said Vicente Diez Farhat

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso

Villavicencio Rosero, David Jesús

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación: **Análisis de la efectividad de las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos en Guayaquil, año 2023**, previa a la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 19 días del mes de Febrero del año 2025

LOS AUTORES

f. _____

Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso

f. _____

Villavicencio Rosero, David Jesús



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso

Villavicencio Rosero, David Jesús

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **Análisis de la efectividad de las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos en Guayaquil, año 2023**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de Febrero del año 2025

LOS AUTORES

f. _____

Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso

f. _____

Villavicencio Rosero, David Jesús

REPORTE COMPILATIO

<https://app.compilatio.net/v5/report/30cdb2a15477536e1c896142c15347360ef24bd2/sources>

The screenshot displays the 'Resumen' (Summary) section of a report in the 'COMPILATIO MAGISTER+ UCSG-ECU' application. The document title is 'TESIS VILLAVICENCIO - VALENCIA AVANCE ENERO 2025 compilatio 2 #5f6d22'. Three main metrics are shown:

- Textos sospechosos:** 4% (indicated by a green bar chart).
- Similitudes:** 4% (indicated by a blue bar chart). Description: 'Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.' Includes a toggle for 'Incluido en el porcentaje' (checked).
- Detección de IA:** 1% (indicated by a blue bar chart). Description: 'Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.' Includes a toggle for 'Excluidos del porcentaje' (unchecked).

TUTORA

f.  Firmado electrónicamente por:
PATRICIA MARIA SALAZAR TORRES
CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme iluminado y fortalecido para poder superar esta etapa de mi vida y por brindarme la sabiduría para poder convertirme en un profesional.

También agradezco a mi familia que son lo más importante en mi vida y me apoyaron durante toda la carrera.

Y por último agradezco a los profesionales que nos colaboraron en la realización de este trabajo, con su experiencia y conocimiento que nos compartieron.

- **Sebastián Alfonso Valencia Hurtado**

AGRADECIMIENTOS

La realización de este proyecto de investigación fue un desafío lleno de aprendizaje, detrás de cada página realizada se encuentra mi esfuerzo y dedicación tanto como el de mi compañero de tesis Sebastián Valencia.

Quiero comenzar a agradecer a mis Padres que sin su apoyo y sacrificio esto no sería posible: Mi Padre, Joaquín, el cual toda su vida ha dedicado su arduo trabajo y esfuerzo no solo a mí sino también a mis hermanas por brindarnos la mejor educación y sobre todo lo más importante, que es poder tener una oportunidad de llegar a ser profesionales en lo que más nos apasiona. A mi madre, Ingrid, cuya dedicación y amor siempre me han ayudado a seguir adelante, quien me ha apoyado en cada nueva meta que me propongo a explorar. Su cariño y paciencia son las virtudes que la definen como persona y siempre agradeceré la confianza y libertad que me ha dado.

A mi pareja, Estefanía, quien ha estado siempre para mí desde la época colegial. Quiero agradecerle por ser mi compañera en todo este recorrido, por celebrar conmigo cada logro y alentarme en cada meta que me he propuesto. Tu amor, apoyo y comprensión son una fuente de inspiración para seguir adelante. Gracias por caminar a mi lado con paciencia y amor, por creer en mí las veces que yo no creía en mí y por ser parte de mi vida. Te amaré hoy, mañana y siempre.

A nuestra tutora de tesis, la profesora Patricia Salazar que nos ha apoyado y brindado su tiempo y sus mejores consejos para elaborar nuestro proyecto de titulación.

Por último, agradecer a todos los profesores que conocí al largo de este recorrido. Gracias por brindarnos su tiempo y dedicación en convertir sus experiencias y conocimientos en aprendizaje valioso para nuestro futuro.

- **David Jesús Villavicencio Rosero**

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo siempre y guiarme en cada momento.

A mis padres Edwin y Alexandra por ser los mejores modelos a seguir y por haberme enseñado de que todo se lo consigue con esfuerzo.

- **Sebastián Alfonso Valencia Hurtado**

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico primeramente a Dios por darme la paciencia y la vida para poder culminar este trabajo. A mis padres, Joaquín e Ingrid, quienes con su esfuerzo y amor incondicional han sido el pilar fundamental en mi formación. Su dedicación me ha dado la oportunidad de crecer, aprender y alcanzar mis metas, brindándome siempre el mejor camino para desarrollarme tanto personal como profesionalmente.

Finalmente se lo dedico a mi enamorada y compañera de vida desde la adolescencia, por estar siempre a mi lado con su apoyo inquebrantable. Gracias por ser mi motivación constante, por alentarme en cada desafío y por compartir conmigo este viaje con amor y paciencia.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ph. D. Said Vicente Diez Farhat
DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ph. D. Yong Amaya, Linda Evelyn
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ph.D. Bernabé Argandoña, Lorena Carolina
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f. _____



Firmado electrónicamente por:
PATRICIA MARÍA
SALAZAR TORRES

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc

TUTORA

Índice General

Resumen	XVII
Abstract.....	XVIII
Introducción.....	2
Antecedentes.....	2
Planteamiento Del Problema	2
Objetivos.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
Justificación	4
Preguntas de Investigación	4
Limitación.....	5
Delimitación	5
Capítulo 1: Fundamentación Teórica.....	6
Marco teórico.....	6
Teoría del Racionamiento del Crédito	6
Teoría de la Selección Adversa.....	8
Teoría del Riesgo Moral	10
Marco referencial.....	13
Sector Comercial de Electrodomésticos	13
Estudios Previos	14
Marco Legal.....	17
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	17
Código de Comercio	18
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	19
Ley de Compañías	21
Libro I.- Normas generales para las instituciones del sistema financiero	23
Marco Conceptual.....	24
Crédito	24
Política de Crédito	24
Crédito Directo	25

Capacidad de Endeudamiento	25
Cartera Vencida.....	26
5 C del crédito (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones)	26
Riesgo Crediticio	27
Cuentas por Cobrar	27
Indicadores Financieros	28
Indicadores Financieros de Rentabilidad.....	28
Indicadores Financieros de Liquidez.....	28
Capítulo 2. Metodología de la Investigación.....	29
Diseño Metodológico	29
Tipo de Investigación	29
Enfoque de la Investigación	30
Fuentes de información	30
Población	30
Muestra	31
Técnica de Recolección de Datos	31
Diseño de Instrumento de Investigación	32
Capítulo 3: Resultados de la Investigación.....	33
Análisis de las Entrevistas	33
Ratios Financieros	36
Empresa de Electrodomésticos 1	36
Empresa de Electrodomésticos 2	40
Empresa de Electrodomésticos 3	43
Empresa de Electrodomésticos 4.....	47
Empresa de Electrodomésticos 5	51
Ratios Financieros de Empresas Extranjeras.....	55
Ratios Financieros de Empresa Electrodomésticos en Perú.....	55
Ratios Financieros de Empresa de Electrodomésticos en Colombia.....	59
Análisis de los Ratios Financieros Locales	65
Ratio Promedio de Cobranza	65
Ratio Rotación de las Cuentas por Cobrar	65
Ratio Rotación de Cartera.....	65
Ratio Rotación de Inventario	66
Ratio Periodo Pago a Proveedores.....	66

Ratio Razón de Endeudamiento	66
Discusión	67
Conclusiones.....	71
Recomendaciones	73
Referencias	74
Apéndices	81
Apéndice A	81
Carta de Validación del Instrumento Financiero	81
Apéndice B	82
Cuestionario para entrevista con Vicepresidente Financiero de Empresa de Electrodomésticos 1.....	82
Cuestionario para entrevista con Jefa General de Cobranzas de Empresa de Electrodomésticos 2.....	84
Cuestionario para entrevista con Gerente de Crédito y Cobranza de Empresa de Electrodomésticos 3.....	86
Cuestionario para entrevista con Gerente de Negocios Financieros de Empresa de Electrodomésticos 4.....	88
Cuestionario para entrevista con Gerente de Riesgo y Crédito de Empresa de Electrodomésticos 5.....	89

Lista de Tablas

Tabla 1. Estrategias de cobranzas de las empresas de electrodomésticos.....	14
Tabla 2. Cobertura de la calificación de los créditos de consumo.....	25
Tabla 3. Matriz de Hallazgo de Entrevistas a Gerentes financieros del otorgamiento de crédito en empresas comercializadoras de electrodomésticos ubicadas en Guayaquil. ...	35
Tabla 4. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 1.....	36
Tabla 5. Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 1.....	37
Tabla 6. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 1.....	37
Tabla 7. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 1.....	38
Tabla 8. Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 1.....	39
Tabla 9. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 1.....	39
Tabla 10. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 2.....	40
Tabla 11. Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 2.....	40
Tabla 12. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 2.....	41
Tabla 13. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 2.....	42
Tabla 14. Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 2.....	42
Tabla 15. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 2.....	43
Tabla 16. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 3.....	44
Tabla 17. Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 3.....	44
Tabla 18. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 3.....	45
Tabla 19. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 3.....	45
Tabla 20. Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 3.....	46
Tabla 21. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 3.....	47
Tabla 22. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 4.....	47
Tabla 23. Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 4.....	48
Tabla 24. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 4.....	48
Tabla 25. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 4.....	49
Tabla 26. Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 4.....	50
Tabla 27. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 4.....	50
Tabla 28. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 5.....	51
Tabla 29. Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 5.....	52

Tabla 30. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 5	52
Tabla 31. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de la empresa 5	53
Tabla 32. Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 5	54
Tabla 33. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 5.....	54
Tabla 34. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza de Empresa Electrodomésticos en Perú.....	55
Tabla 35. Datos para Calcular la rotación de Cuentas por Cobrar de Empresa Electrodomésticos en Perú.....	56
Tabla 36. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera de Empresa Electrodomésticos en Perú.	57
Tabla 37. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de Empresa Electrodomésticos en Perú	57
Tabla 38. Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores de Empresa Electrodomésticos en Perú.....	58
Tabla 39. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento de Empresa Electrodomésticos en Perú.	64
Tabla 40. Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza de Empresa Electrodomésticos en Colombia	64
Tabla 41. Datos para Calcular la rotación de Cuentas por Cobrar de Empresa Electrodomésticos en Colombia	60
Tabla 42. Datos para Calcular la Rotación de la Cartera de Empresa Electrodomésticos en Colombia.....	61
Tabla 43. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de Empresa Electrodomésticos en Colombia.....	61
Tabla 44. Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de Empresa Electrodomésticos en Colombia.....	62
Tabla 45. Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento de Empresa Electrodomésticos en Colombia.....	63
Tabla 46. Comparación de los Resultados.....	70

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la efectividad de las políticas de crédito en las empresas del sector de electrodomésticos de la ciudad de Guayaquil, del año 2023, con el propósito de identificar mejoras que optimicen la gestión crediticia. El diseño metodológico que se utilizó se basó un diseño no experimental de corte transversal, investigación concluyente descriptiva, de enfoque mixto, mientras que las técnicas de investigación fueron las entrevistas estructuradas a gerentes financieros y la observación directa de información financiera de las empresas para calcular los ratios financieros. Se aplicó esta metodología a un tamaño de muestra de 5 empresas líderes de electrodomésticos en Guayaquil. Los resultados indicaron que el cálculo de los ratios financieros tales como el periodo promedio de cobranza, la rotación de las cuentas por cobrar, la rotación de cartera, rotaciones de los inventarios, del periodo de pago a proveedores y la razón de endeudamiento. A nivel general enfrentan problemas con la recuperación lenta de los créditos lo que deriva a la estabilidad financiera del sector. Se concluyó que las políticas de crédito no son efectivas dado que presentan debilidades que contribuyen a que los resultados de los ratios financieros sean ineficientes.

Palabras Claves: Indicadores financieros, Empresas Electrodomésticos, Cuentas por cobrar, Liquidez, Crédito y Análisis de riesgos

Abstract

The objective of this work is to analyze the effectiveness of credit policies in companies in the appliance sector in the city of Guayaquil, in the year 2023, with the purpose of identifying improvements that optimize credit management. The methodological design used was based on a non-experimental cross-sectional design, conclusive descriptive research, with a mixed approach, while the research techniques were structured interviews with financial managers and direct observation of companies' financial information to calculate financial ratios. This methodology was applied to a sample size of 5 leading appliance companies in Guayaquil. The results indicated that the calculation of financial ratios such as the average collection period, accounts receivable turnover, portfolio turnover, inventory turnover, supplier payment period and debt ratio. At a general level, they face problems with the slow recovery of credits, which affects the financial stability of the sector. It is concluded that credit policies are not effective since they present weaknesses that contribute to the results of the financial ratios being inefficient.

Keywords: Financial indicators, Appliance Companies, Accounts receivable, Liquidity, Credit.

Introducción

Antecedentes

El otorgamiento de créditos por parte de las empresas a nivel mundial ha resultado en una estrategia común para facilitar que el acceso a productos sea mucho más sencillo generando un compromiso de pagos mediante cuotas (Comisión para el Mercado Financiero, 2021). Esta tendencia está presente en la necesidad de los ecuatorianos de solicitar créditos para poder adquirir sus productos. Según González (2023) los montos de ventas a crédito alcanzaron un valor de \$1,500 millones en crédito directo en el año 2022, demostrando un aumento de \$207 millones frente al 2021.

El crédito es una herramienta que sirve para mejorar la calidad de vida de las personas, el acceso a estos permite a los consumidores el adquirir productos o servicios que en otras condiciones no se les haría posible conseguir. Un estudio realizado por Barrerno et al. (2020) demostró que el acceso a crédito mejoró la percepción de su calidad de vida a las personas con escasos recursos (personas que reciben el Bono de Desarrollo Humano) en una forma significativa respecto al acceso a alimentación, salud, vivienda, educación. Sin embargo, el crédito también puede arruinar la sostenibilidad y economía de una familia, así como del sistema financiero. Según Bonilla et al. (2024) "Los destinos de capital de trabajo o alimentación, que son gastos corrientes, están siendo cada vez más cubiertos por créditos a largo plazo" (p. 97). Esto quiere decir que las personas no tienen suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones, un mal manejo de la deuda y una crisis económica que cada vez va aumentando a pesar de todas las medidas implementadas para apaciguarla.

En cuestión de las políticas crediticias, la falta de una gestión adecuada de estas conlleva a resultados negativos en las empresas, debido al análisis inadecuado de la capacidad crediticia de los clientes. En una investigación realizada por Murillo y Piedra (2015) indicaron que la falta de un análisis efectivo produce que las Pymes del sector de electrodomésticos del cantón Naranjal otorguen créditos sin verificar que las carteras estén en niveles recomendables, causando demoras en los pagos que deben realizar las empresas. Al ser Guayaquil una de las ciudades más principales del Ecuador; es un punto clave para las empresas comercializadoras de electrodomésticos ya que es una de las tres ciudades más importantes en términos de ventas (Mucho Mejor Ecuador, 2024).

Planteamiento Del Problema

La evolución que ha tenido el mundo de la tecnología con el paso de los años ha formado una era de mayor dependencia tecnológica. Son herramientas fundamentales y

necesarias para poder sobrellevar actividades cotidianas (Martínez, 2015). La Superintendencia de Bancos (2019), explica como la disminución real de los ingresos de las personas genera una falta de liquidez inmediata dando como consecuencia que opten por utilizar créditos con las instituciones financieras para adquirir bienes o servicios.

Según García et al. (2019) el problema principal que ocurre al momento de que las empresas optan por otorgar créditos, radica en el posible riesgo de incumplimiento de pago. Por motivos de irresponsabilidad, fallecimiento del deudor o localización del domicilio por parte de los clientes, da como resultado el aumento de la morosidad, afectando la liquidez de la empresa.

Este escenario influye directamente a las empresas, un aumento significativo en la falta de pagos de los créditos indicaría que a las entidades no les está ingresando efectivo. Esta afirmación se la puede constatar con datos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2023), por ejemplo, la cartera vencida de la empresa Unicomer de Ecuador S.A tuvo un aumento del 27% en el año 2022 al 37% en el 2023. Mientras que las ventas disminuyeron de \$180,743,072 en 2022 a \$179,084,872.78 en 2023, lo que indica que hay presencia de morosidad. Otra situación es la empresa La Ganga R.C.A. S.A, la cartera vencida del año 2022 fue del 18% en consideración del año 2023 el cual incrementó al 29%. Por otra parte, las ventas en el 2022 fueron de \$175,555,808.49 mientras que las ventas en el 2023 fueron de \$174,897,430.12 resultando un incremento en ingresos a esta empresa.

A partir de esta información se formula como pregunta problémica ¿Qué tan efectivas son las políticas de crédito que implementan las empresas que forman parte del sector de electrodomésticos en la ciudad de Guayaquil en el año 2023?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la efectividad de las políticas de crédito en las empresas comercializadoras de electrodomésticos de Guayaquil durante el 2023, con el fin de identificar mejoras que optimicen la gestión del crédito y fortalezcan la rentabilidad y competitividad de estas empresas en el mercado local, mediante el análisis de ratios financieros.

Objetivos Específicos

1. Establecer las teorías y normas jurídicas existentes en materia de políticas crediticias en el sector comercial de electrodomésticos.

2. Identificar los indicadores clave de desempeño financiero y gestión crediticia de las empresas comercializadoras de electrodomésticos de la ciudad de Guayaquil en el año 2023.
3. Examinar que criterios y procesos de evaluación del riesgo en las políticas crediticias de las empresas comercializadoras de electrodomésticos.
4. Sugerir recomendaciones para la mejora de las políticas crediticias conforme a las mejores prácticas identificados en este sector.

Justificación

La presente investigación acerca de la efectividad de las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos de Guayaquil ofrece un aporte en el ámbito académico debido a que brinda una evaluación a fondo sobre como las políticas crediticias tienen un impacto en las empresas del sector. A través del presente trabajo se espera determinar la relación entre la gestión crediticia y los resultados de las empresas lo que será de utilidad para futuras investigaciones.

Desde la perspectiva práctica, el presente trabajo busca traer una evaluación de las políticas de crédito mediante un análisis de los indicadores financieros que permita mostrar las fortalezas y debilidades de estas. Estas evaluaciones indicarán la eficiencia del diseño de las políticas de crédito, con el fin de identificar las variables que influyen en los resultados de las empresas. En caso de que se encuentren deficiencias dentro del dichas políticas se harán sugerencias con el objetivo de robustecerlas.

En términos de proyección social, los resultados de la presente investigación tienen la capacidad de influir en las decisiones que tomen las empresas de electrodomésticos brindando herramientas que pueden ayudar en el diseño de políticas de crédito efectivas y sostenibles, con el fin de ser más competitivos en el mercado permitiendo que los clientes adquieran los productos de una forma más sencilla sin comprometer la salud financiera de las empresas. De este modo, el estudio busca abordar un problema real en el contexto actual, donde la capacidad de los consumidores para adquirir electrodomésticos se ve afectada por la incertidumbre económica, promoviendo así un desarrollo más inclusivo y equitativo en la sociedad.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cómo afectan las teorías financieras y la normativa legal a las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos en la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Cuáles son los indicadores financieros clave para evaluar el desempeño en la gestión de crédito de las empresas de electrodomésticos en Guayaquil en 2023?

3. ¿Qué criterios y mecanismos de evaluación de riesgo se aplican en las políticas de crédito de las empresas de electrodomésticos en Guayaquil?
4. ¿Qué recomendaciones basadas en mejores prácticas pueden optimizar las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos en Guayaquil?

Limitación

Dado que Guayaquil es la ciudad más Grande del Ecuador, alberga las oficinas centrales de 27 empresas del sector, lo que hace imposible cubrirlas en su totalidad. Además, el acceso a información sobre políticas crediticias es limitado, por lo que se realizara un levantamiento de información mediante entrevistas de manera presencial o virtual a los gerentes financieros y contadores de las empresas. Debido al tiempo limitado no será posible realizar el levantamiento de información de todas las empresas ubicadas en la ciudad de Guayaquil.

Delimitación

La presente investigación analizará la efectividad de las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos de Guayaquil. Su limitación será:

Ubicación: Guayaquil

Tipo de empresa: Grandes empresas

Sector: Comercializadoras de Electrodomésticos

Principal actividad: Venta de electrodomésticos

Espacial: Efectividad en la política de crédito

Capítulo 1: Fundamentación Teórica

Marco teórico

Teoría del Racionamiento del Crédito

Esta teoría surgió por los autores Stiglitz y Weiss (1981), a partir de la observación de que las tasas de interés afectan el comportamiento y la calidad de los prestatarios; el primero impartía clases en la Universidad de Stanford mientras que el segundo trabajaba como docente e investigador de la Universidad de Boston. Según los investigadores la Teoría del Racionamiento del Crédito se aplica para dos circunstancias, la primera es cuando entre dos solicitantes idénticos uno recibe un préstamo y el otro no a pesar de que estos últimos ofrezcan pagar una tasa de interés más alta, este efecto se lo explica por medio de la selección adversa ya que los prestatarios que aceptan las tasas de interés más elevadas son considerados como los más riesgosos debido a que tienen menos expectativas de cumplir con el pago del crédito; la otra circunstancia es cuando los individuos de grupos identificables no pueden obtener un préstamo a cualquier tipo de interés debido a la poca oferta de crédito, mientras que con una mayor oferta sí podrían acceder a estas. Estos autores sostienen que:

Un aumento en los tipos de interés o en los requisitos de garantías lo que provocaría un aumento en el riesgo en la cartera de préstamos desalentando a los inversores más seguros o induciendo a los prestatarios a invertir en proyectos más arriesgados que podrían disminuir las ganancias del banco. (p. 408)

Hacer los requisitos para acceder a un crédito más exigentes, como el aumento en las tasas de interés o el aumento de garantías provocaría que los prestatarios con perfiles de menor riesgo se sientan desalentados ya que no querrían asumir el endeudamiento a costos más elevados. En cambio, los prestatarios con perfiles de mayor riesgo al querer que sus proyectos se den a cabo están dispuestos a los endeudamientos a altos costos a pesar de que estos proyectos tengan mayores probabilidades de fallar. Resultando que el prestamista viera reducida su rentabilidad ya que existe un aumento en los incumplimientos de pago de los créditos. Siguiendo con la teoría del Racionamiento del Crédito Rodríguez y Venegas (2012) afirmaron lo siguiente:

El racionamiento de crédito corresponde con la conducta de maximización del prestamista porque éste observa la capacidad de pago del prestatario y no su inclinación a pagar. El racionamiento ocurre cuando el acreedor decide otorgar los recursos que maximicen el valor esperado de los pagos que recibirá (capital e intereses) en función de la calidad crediticia del solicitante e independientemente

de su disposición a pagar; formalmente, establecida una tasa de riesgo para un demandante, el prestamista otorga montos de crédito con tasas de interés proporcionales a esa magnitud; el límite del crédito se determina por la calidad crediticia del solicitante, una vez alcanzado el límite, incrementos sucesivos de la tasa de interés no compensan el riesgo de incumplimiento. (pp 35 – 37)

El prestamista en función del aumento en la rentabilidad evalúa a cada solicitante según capacidad de pago que tiene los prestatarios en lugar de su intención de pagar, en función de la calidad crediticia del prestatario, el prestamista establece las tasas de interés en función de las tasas de riesgo previamente establecidas; pero conforme el valor del crédito aumenta las tasas de interés no compensan el riesgo, es más provocaría que por el valor de la deuda los prestatarios no sean capaces de cumplir con el préstamo. Los investigadores Martínez y Londoño (2004) mientras exploraban las implicaciones de la información asimétrica en el desempeño de los mercados financieros en Colombia para la Universidad Autónoma de Occidente mencionaron que existen cuatro formas de analizar el racionamiento del crédito: (a) Racionamiento de las tasas de interés, (b) Racionamiento por puntos de vistas divergentes, (c) Racionamiento puro, (d) Racionamiento por exclusión.

El racionamiento de las tasas de interés también conocido como racionamiento de precios, sucede cuando el prestamista limita la cantidad de créditos otorgados en lugar de ajustar las tasas de interés debido a que buscan reducir la exposición al riesgo. El racionamiento por puntos de vistas divergentes sucede cuando la persona que solicita el préstamo recibe el crédito, pero con un interés mayor, debido a que su percepción no está acorde a la probabilidad de impago que calculó el prestamista, produciendo a que no se produzca el préstamo (Martínez & Londoño, 2004).

El racionamiento puro se produce cuando una persona no recibe el crédito solicitado a la tasa de interés vigente a pesar de ubicarse en el mismo nivel de riesgo que otras personas a las cuales si les concedieron el préstamo. Y por el último el racionamiento por exclusión se refiere a que el prestamista no está dispuesto a otorgarle el crédito a la persona que lo solicita a ninguna tasa de interés todo esto está basado en la clasificación de riesgos que puede tener el prestamista, sin importar que la persona que solicita el crédito tenga los recursos y pueda afrontar los intereses (Martínez & Londoño, 2004).

Por otro lado, en una investigación realizada por Mishkin (2017) indicó que existen dos formas de racionamiento de crédito debido a los problemas de la información asimétrica en los mercados financieros. De acuerdo con este autor, el racionamiento de

crédito la primera forma ocurre cuando el prestamista no le otorga un crédito de cualquier importe a un prestatario, a pesar de que el prestatario esté dispuesto a pagar una tasa de interés más elevada, el autor planteó que en este tipo de racionamiento los prestatarios que estarían dispuestos a pagar las tasas de interés más elevadas son los que tienen proyectos más arriesgados; por ende, el prestamista no querría conceder el crédito debido a que el riesgo crediticio es alto y el resultado final de esos proyectos serían que no tuvieran éxito y por ende el prestamista no tendría la posibilidad de cobro, por lo tanto, el prestamista preferiría negar la solicitud de crédito. En la segunda forma de racionamiento, el autor indicó que es aplicado por las instituciones financieras para protegerse del riesgo moral, el prestamista concede un crédito de menor importe que el que el prestatario solicita esto es necesario ya que si mayor es el crédito mayor será los beneficios del riesgo moral. Debido a que, por un crédito de mayor importe, el prestatario tendrá la inclinación de utilizar ese crédito en actividades que ocasionan que sea menos posible que el prestatario devuelva el crédito, a la larga los prestatarios pagarían los créditos si los importes son pequeños.

La teoría del Racionamiento del Crédito se relaciona directamente con las dinámicas del mercado de crédito en el sector comercial de electrodomésticos, en este contexto las empresas de este sector tienen dificultades como la información asimétrica o el establecer niveles de riesgo para los solicitantes, lo que produce que estas opten por limitar el monto de crédito concedido o simplemente negar los créditos sin importar que el solicitante esté dispuesto a pagar intereses más elevados o brindar mayores garantías, teniendo un impacto en las ventas de las empresas.

Teoría de la Selección Adversa

En el año 1970, el economista George Akerlof mientras trabajaba en la Universidad de California, observó que había dificultades relacionadas con la falta de información acerca de la calidad de los productos por parte de los compradores. Akerlof (1970), se refirió a la selección adversa como la falta de información entre las partes que intervienen en cualquier transacción, en este caso se plantea que los vendedores poseen más información acerca de la calidad del producto que los consumidores; esta asimetría ocasionó que los productos de menor calidad se vendan a precios similares que los de mayor calidad llevando a la exclusión de estos últimos.

García (2017) siguiendo la misma corriente que Akerlof argumentó que "La selección adversa produce ineficiencias, ya que da lugar a que no se realicen transacciones que serían beneficiosas para ambos, obteniéndose mercados con niveles de actividad

inferiores" (p.11). Resultando en la desaparición de los mercados, debido a que solo se comercializarían productos de baja calidad. (Akerlof, 1970, citado en García, 2017), lo ejemplifica de una manera sencilla a la selección adversa: En un mercado de vehículos de segunda mano, solamente el vendedor posee información acerca de la calidad del vehículo ya que lo ha conducido, lo ha manejado y sabe sobre sus virtudes, caso contrario del comprador que ni consultando con un mecánico de confianza puede informarse sobre la calidad del vehículo; la existencia de esta información asimétrica, si esta no es revelada por el vendedor, provoque que los vehículos de menor calidad desplacen a los de mayor calidad en el mercado.

En los mercados financieros el problema de la falta de información se manifiesta en los costes resultantes de la dificultad de identificar los niveles de riesgos que presentan los distintos prestatarios. En el año 1999, Tomás Lorenzana y Héctor Vigier analizaron la selección adversa en base a la información asimétrica en los mercados financieros, ambos autores abordaron como las entidades financieras tienen dificultades para diferenciar los niveles de riesgo entre prestatarios. Según Lorenzana y Vigier (1999):

La selección adversa es una consecuencia del hecho de que los distintos prestatarios tienen distintas probabilidades de retomo de los préstamos, que el prestamista no conoce. Si el prestamista conociera esta información propondría contratos distintos en cada caso, pero como esto no ocurre en la realidad, el banco utiliza una variedad de artificios de selección o tamizado. (p. 70)

Lorenzana y Vigier (1999) mencionan que uno de los mecanismos de elección que utilizan los bancos es el aumento de las tasas de interés, ya que una variación de las tasas puede causar una variación en el comportamiento de los posibles prestatarios dado que las rentabilidades esperadas podrían cambiar, aquellos que los que el banco considera los prestatarios más seguros, se desalentarían al solicitar el crédito.

Aparte de lo anteriormente mencionado Bustamante (2005) indica que a medida que se incrementan las tasas de interés, solamente los prestatarios más arriesgados son los que mantienen la intención de contraer deuda. Con esto el efecto de la selección adversa predice que existe un efecto perjudicial con el aumento de las tasas de interés se promueve el financiamiento especulativo al seleccionar de manera perversa a los prestatarios que tienen acceso al crédito. Este plantea que en un escenario normal en la que los prestatarios no tienen costos de bancarrota, la única pérdida que ellos sufrirían sería el de no percibir ingresos mientras que la pérdida grande la asumirían los

prestamistas, por ende, ante las promesas de recibir mayores pagos de interés por cada crédito otorgado la probabilidad de que se cumplan estas promesas disminuye.

De igual manera, Immorlica et al. (2022) sostienen que "Una razón clave que hace que las asimetrías de información generen ineficiencias en estos segmentos delgados del mercado de crédito es la selección adversa" (p.1). Conforme los prestatarios con mayores riesgos están dispuestos a solicitar el crédito a mayores precios esto resultaría en el derrumbe de los mercados financieros lo que desembocaría a que se efectúen pocas transacciones o ninguna. Además (Immorlica et al., 2022) indica que mientras exista la asimetría de información y cierta heterogeneidad en las tasas de interés, puede seguir habiendo selección adversa, y a pesar de que se encuentre disponible más información esta no es suficiente para resolver el problema de la selección adversa, es más habría un efecto contraproducente debido a que los prestamistas al poder identificar de una manera más precisa los riesgos de cada prestatario estos ajustarían las tasas o le negarían el acceso a un crédito a los prestatarios más arriesgados, los prestatarios de menor riesgo no compensarían a los de mayor riesgos y estos se quedarían fuera del mercado. Por su parte García et al. (2022) sostiene que la selección adversa es un problema precontractual debido a que se está escogiendo de manera equivocada a los clientes, esta elección se basa en la respectiva valoración de la información que posteriormente se demuestra que se omite cierta información o simplemente resulta que es falsa.

En esta teoría se abordó la información imperfecta entre el prestatario y el prestamista, en este contexto de las casas comercializadoras de electrodomésticos se enfrentan a la dificultad de identificar a los buenos y malos prestatarios, en especial de las personas que solicitarán un crédito por primera vez, ante esta falta de información estos establecimientos suben las tasas de interés alejando a los prestatarios más seguros.

Teoría del Riesgo Moral

La teoría del Riesgo Moral surgió en el año 1963, el economista Kenneth Arrow se encontraba trabajando en la Universidad de Stanford, Arrow observaba que los pacientes que habían contratado seguros asumían más riesgos debido a que estos se sentían protegidos, mientras que las personas que no habían contratado un seguro son más cautelosas. En su estudio Arrow (1963) menciona que las aseguradoras buscan que los eventos por las cuales, se contratan los seguros no sean causadas por la irresponsabilidad de la persona que contrata el seguro, aunque en la realidad esto no ocurre de esta forma; Arrow (1963) lo ejemplifica con un seguro contra incendios, el siniestro en contra de una casa o un negocio puede ocurrir por un evento fuera del alcance del individuo, pero

también puede surgir por el descuido de los beneficiarios del seguro, esto representa un aumento del riesgo debido a que las personas se sentirían más protegidas ya que el costo lo asumiría la aseguradora.

En cuanto a los créditos, el riesgo moral ocurre cuando el prestatario está inclinado en utilizar ese monto en inversiones más arriesgadas, pero a su vez más rentables, reduciendo las posibilidades de que este cumpla con las obligaciones de pago con el prestamista. Según (Gallurt et al., 2012):

El riesgo moral en el crédito viene dado por la tentación del prestatario de realizar inversiones en proyectos con mayores rentabilidades de las estudiadas en un principio (objeto del contrato de préstamo) pero que suponen un mayor riesgo al estipulado en las inversiones planteadas antes de la contratación del préstamo. El prestamista ante la presentación de este proyecto de inversión de un riesgo más elevado no hubiera aceptado en las condiciones primitivas la firma del contrato.
(p.2)

Esto supone que el problema del riesgo moral es un problema post-contractual debido a que, si tuvieran el conocimiento antes de firmar, el prestamista dudaría de aprobarle el crédito. Según García et al. (2011):

El riesgo moral es un problema postcontrato, que se caracteriza porque: (1) el nivel de esfuerzo realizado por el agente (una de las partes en un contrato) no es verificable, hecho que puede afectar el resultado final de una operación en el caso que el agente no esté interesado en preservar los intereses del principal (la otra de las partes del contrato, que en nuestro estudio está representada por los IFs), o (2) el nivel de esfuerzo realizado por el agente es verificable, pero éste cuenta con información privada, después de firmado el contrato, que puede utilizar en detrimento de los intereses del principal. (p. 108-109)

En ambas circunstancias, el problema es que los objetivos del prestatario son diferentes a los del prestamista, por ende un bajo nivel de esfuerzo o el uso de información privada no tendrían efectos en la utilidad del prestatario pero sí en la utilidad del prestamista, por lo que la responsabilidad del prestamista es realizar tareas del seguimiento como el monitoreo de los compromisos estipulados en el contrato así como diseñar contratos ajustables en donde el prestatario se sienta dispuesto a cumplir con las obligaciones contraídas (García et al., 2011).

De acuerdo con Gallurt et al. (2012), el riesgo moral es producto de la información asimétrica debido a que el prestamista no conoce a ciencia cierta el riesgo real y si la

rentabilidad del proyecto que está llevando a cabo el prestatario es adecuada, por lo que se puede decir que aquí ambas partes no tienen la misma información. Por otra parte, de acuerdo con Gómez y Reyes (2002) se refirieron al riesgo moral como "la selección perversa de proyectos de inversión en la mente de cada inversionista" (p. 75). A diferencia de la selección adversa esto indicó que ante un aumento en las tasas de interés el prestatario estaría dispuesto a elegir entre todos los proyectos a uno para financiarlo. De igual manera Sánchez-Daza (2001) mencionó que el riesgo moral es consecuencia de la asimetría de la información ya que afirma lo siguiente:

En los mercados financieros, cuando la información es asimétrica, un prestamista puede ser incapaz de observar si un prestatario invertirá en un proyecto riesgoso o en un proyecto seguro, y si el prestatario no está condicionado o sujeto a ciertas obligaciones o garantías de alguna clase el resultado será una inversión excesiva en proyectos riesgosos. (p.40)

Debido a la información imperfecta, los prestamistas no pueden verificar si el monto concedido será invertido en un proyecto riesgoso donde la posibilidad de fallar sea más elevada, esta incertidumbre ocasiona a los prestatarios a invertir el crédito en este tipo de proyectos ya que no tienen que soportar de manera directa las consecuencias, sino que se la transmiten al prestamista; peor aún si el prestamista no exige garantías más fuertes, el prestatario tendrá esta opción en mente.

Sin embargo, Ojeda y Ortiz (2001) indicaron que en el riesgo moral en el crédito ocurren dos situaciones, la primera es la información oculta, esto sucede cuando el prestamista no observa completamente las acciones del prestatario, es decir solamente el prestatario tiene información sobre lo que decida hacer con el crédito mientras que la otra situación se denomina acción oculta, esto significa que el prestamista no conoce las acciones que debe hacer el prestatario para actuar en base a los intereses del prestamista, de tal forma el prestamista debe buscar la forma de que el prestatario actúe según sus intereses.

Esta teoría es fundamental para entender cómo funcionan los créditos directos en el sector comercial de electrodomésticos, esta teoría plantea que debido a la información imperfecta los prestatarios pueden adoptar comportamientos oportunistas al recibir el crédito como incumplir con las obligaciones de pago, por lo tanto estas empresas deben de realizar políticas más estrictas para reducir el riesgo moral, tales como mayores requisitos para acceder al crédito directo o exigir mayores garantías, y esto tendría repercusión directa con el número de ventas a crédito.

Marco referencial

Sector Comercial de Electrodomésticos

En caso de que el cliente caiga en impago las empresas recurren a las siguientes estrategias de cobranzas:

Tabla 1

Estrategias de cobranzas de las empresas de electrodomésticos

Estrategia de Cobranza	Procedimiento
Cobranza Normal	Medios tradicionales de pago, empleando la emisión del estado de cuenta o factura.
Cobranza Preventiva	Recordatorios de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, pudiendo realizarse por teléfono, correo o visitadores
Cobranza Administrativa	Atender la cartera de clientes a vencerse y que no haya sido gestionada anteriormente.
Cobranza Domiciliaria	El cliente se encuentra atrasado en el pago de las cuentas, y se recomienda que un corresponsal o gestor correspondiente lo atienda. Se soluciona con cobros en efectivo (cobrar atraso), convenio (Un % del pago y llega a un acuerdo de pago), recuperación de la mercadería
Cobranza Extrajudicial	Se trabaja con cuentas vencidas en donde se ha aplicado la gestión de cobranza, pero no han logrado los resultados esperados, por ende, buscan al deudor para negociar la deuda no pagada, caso contrario existiría una demanda.
Cobranza Perjudicial	La realizan empresas de servicios de bancos, debido a los atrasos de pagos de crédito monetario. La empresa busca al deudor y lo persuade para que cumpla las obligaciones.
Cobranza Judicial	Si el deudor no ha cancelado las obligaciones crediticias, y por lo que el acreedor procede a protestar los pagarés u otros documentos con garantías; por lo que se inicia los trámites judiciales para saldar la deuda y los gastos de cobranza.

Nota. Adaptado de "Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador" por O. Villena y C. Guerrero, 2021.

Las empresas realizan estos procedimientos cuando los prestatarios están incumpliendo con los pagos, en cada tipo de cobranza las empresas incurren en diferentes gastos para intentar recuperar el crédito, esto es crucial al momento de reclasificar a los clientes después del primer crédito. Como se pudo observar en los resultados, las empresas no aprovechan estos procedimientos, las causas pueden ser por una mala capacitación y ejecución del personal de cobranza o fallos en la empresa tercerizada afectando de manera directa a la liquidez y resultados de las empresas. Al fin y al cabo, estas estrategias llegan a instancias mayores cuando la empresa no realiza una correcta evaluación del prestatario por lo que es crucial que en esa etapa se minimicen los errores.

En época de Pandemia por el Covid-19 en la ciudad de Guayaquil, Ecuador según Quintero y Bone (2022) realizaron un análisis retrospectivo al evaluar el sector comercial de electrodomésticos durante el año 2020, el presente trabajo evidenció mediante los estados financieros de empresas relevantes como Almacenes La Ganga y Artefacta, que estas organizaciones lograron mantener su estabilidad económica, a pesar del impacto de la pandemia, debido a su sólida trayectoria y reconocimiento en el mercado nacional. Sin embargo, Almacenes España una empresa emergente en el sector presentó dificultades en su liquidez y solvencia durante el mismo periodo, aunque logró cumplir con sus obligaciones financieras.

Durante el año 2023 el volumen de ventas en el sector comercial electrodomésticos registró un aumento, es así como, entre los meses de enero y septiembre del año 2023 este sector alcanzó ventas por un valor de \$1.355 Millones, al cierre del mismo año ocurrió un crecimiento del 7% en comparación con el año anterior (Servicio de Rentas Internas, 2023, como se citó en Velasco, 2024). Según González (2023) el 38% de las ventas a crédito se realizaron por casas comercializadoras de electrodomésticos.

Durante octubre del año 2023, las ventas a crédito alcanzaron los \$950 millones de dólares en este sector. A raíz de la pandemia las casas comerciales buscaron alternativas para realizar ventas en línea que dejaron de ser catálogos y empezaron a incluir plataformas y métodos de pago. Del mismo modo existió la oportunidad de ofrecer ventas a crédito en línea, bajo ciertas condiciones dependiendo de cada casa comercial (González, 2023).

Estudios Previos

Milla y Vega (2022) realizaron una investigación que buscaba analizar la relación de las políticas de crédito y la liquidez de las empresas que comercializan

electrodomésticos en el distrito de Huaraz, Perú durante el año 2021. Se aplicó la metodología de tipo descriptivo – correlacional cuya muestra fue de 30 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de cuestionario según la escala de Likert. Los resultados de esta investigación fueron que el 47,77% de los encuestados percibieron que las políticas de crédito en sus empresas fueron efectivas mientras que el 70% considera que esto contribuyó a poder mantener la liquidez de la empresa. Por ende, reveló un coeficiente de correlación de 0.747 entre ambas variables, indicando que existe una relación directa y fuerte entre las políticas de crédito y la liquidez. Además, el nivel de significancia de 0.000 confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que efectivamente existe una correlación entre una buena gestión de crédito y la estabilidad financiera en estas empresas.

Otros estudios, determinaron que factores independientes de las empresas, como por ejemplo factor políticos y económicos, determinan que la gente no tenga el suficiente poder adquisitivo para cumplir con sus obligaciones, incluyendo las deudas que poseen con las empresas que les otorgan créditos.

Según Andino (2017), en su trabajo buscó analizar la cartera vencida de clientes de la empresa Electrodomésticos Andino Duque Cía Ltda, a partir de la información comercial y con esta, determinar su impacto en la liquidez. La autora utilizó un enfoque mixto ya que realizó encuestas a 311 clientes en las diferentes sucursales que posee la empresa y entrevistó al gerente general y al jefe de crédito de la empresa, los resultados de la investigación mostraron que el 71% de la representación de la cartera corresponde a la cartera vencida mientras que el 39% pertenece a la cartera no vencida, en cuanto a los indicadores financieros, el indicador de liquidez corriente fue de \$1,72 mientras que la prueba ácida fue de \$1,11. Andino concluyó que factores como el desempleo, crisis económica y factores culturales influyen en la morosidad del crédito y recomendó la capacitación al personal contable, administrativo y gerencial sobre la gestión de crédito para evitar pérdidas, así como un departamento de gestión, cobranzas y jurídico cuyas funciones se centren en el cobro de la cartera vencida, una correcta definición de políticas crediticias y también las gestiones legales para los incobrables.

El estudio realizado por Paca (2015) a Comercial Créditos Sánchez, tuvo como objetivo determinar la incidencia de las políticas de crédito en la rentabilidad empresarial. Paca utilizó un enfoque mixto para realizar su trabajo ya que utilizó técnicas cualitativas tales como la entrevista. Por otro lado, también hizo uso del método cuantitativo porque utilizó las encuestas para la recolección de los datos. Las mismas fueron hechas a 74

clientes de la empresa, inicialmente se preguntó sobre el tiempo que se necesitó para la aprobación al crédito los resultados fueron, que el 77.22% de los encuestados indicaron que esta empresa demoró menos de una hora en aprobar el crédito de compra solicitado, mientras que el 29.4% se demoraron una hora, el 2.7% afirmó que demoró hasta dos horas y el restante indicó que tomó poco más de tres horas. Los resultados indicaron que la empresa agiliza el proceso de la aprobación de créditos lo cual hace facilitar que las compras se realicen de manera más rápida y sencilla para el consumidor. De mismo modo, se consultó sobre cuáles fueron los porcentajes que la empresa les exigió a los clientes de entrada para la adquisición de los productos a crédito. De acuerdo con los datos de la encuesta, un 10,8% de los encuestados menciona que la empresa les solicita un pago inicial del 20% para adquirir un producto a crédito. Por otro lado, la gran mayoría, representando el 82,4%, indica que deben abonar un 30% de entrada. Finalmente, un 7,8% de los participantes señala que se les ha exigido un 40% de entrada. La investigación muestra que la empresa si cobra un interés de entrada, el cual es regular para la mayoría de los encuestados.

Al término del trabajo Paca concluyó que Comercial Créditos Sánchez efectúa de una manera rápida y eficaz los procesos de aprobación de créditos para sus clientes, lo cual es esencial para mejorar su servicio, pero, no generó resultados positivos a la empresa en la recuperación de la cartera. La falta de solicitud de documentos que respalden la compra del producto demuestra una confianza excesiva de la empresa en el cliente, lo cual puede llevar a que algunos clientes se aprovechen de esa confianza y no cumplan con sus obligaciones de pago. Se determinó que la empresa cuenta con un sistema de cobro deficiente que no genera resultados positivos dando más importancia a la venta del producto y confiar plenamente en el cliente que cumpla con sus obligaciones.

El trabajo realizado por Calle (2024) tuvo como objetivo desarrollar una herramienta de asignación en las líneas de crédito que permita a la industria de electrodomésticas poder asignar cupos de crédito a sus distribuidores y a su vez mejorar sus políticas de crédito. Debido a la limitada experiencia de este sector en el otorgamiento de créditos, las empresas no realizan análisis confiables al tomar decisiones, lo que incrementa su exposición a riesgos financieros. Para abordar la problemática, el estudio utilizó un enfoque mixto. Donde se llevó un análisis teórico de políticas de crédito, complementando con la aplicación de un modelo financiero para evaluar datos de riesgo y rentabilidad. Este modelo permitió conocer más a fondo el perfil crediticio de cada cliente y evaluar los riesgos al otorgar créditos. Concluyó que es importante mencionar,

que el modelo de líneas de crédito planteado aporta significativamente a la gestión de políticas de crédito en el sector de electrodomésticos ya que no solo permite un conocimiento más profundo del perfil crediticio de cada cliente, sino que también facilita la evaluación de riesgos a los que se enfrenta la empresa al otorgar crédito. La implementación del modelo contribuye a establecer un enfoque preventivo, reduciendo la probabilidad de incumplimientos y mejorando la liquidez en el flujo de caja mediante políticas de crédito más alineadas a la capacidad financiera de los clientes y los objetivos de rentabilidad de la empresa (Calle, 2014).

Un estudio realizado por Murillo y Piedra (2015) en el cantón Naranjal buscaba analizar las políticas de crédito en las PYMES que comercializan electrodomésticos y el impacto en su crecimiento, Murillo y Piedra utilizó un enfoque mixto al realizar el trabajo ya que hicieron una encuesta que les permitió recopilar información sobre la PYMES del cantón Naranjal. Esta se la hizo a los propietarios y a los encargados de la gestión de cobranzas y además realizaron entrevistas a expertos en temas de créditos y cobranzas en las PYMES. Los resultados evidenciaron que el 21,74% de las empresas cuenta con un departamento exclusivo de gestión de crédito y cobranzas, el 13,04% delega esta tarea a los vendedores, y el restante depende de los propietarios o gerentes. Respecto a la eficiencia de las políticas de crédito, el 52,17% de los encuestados las calificó como eficientes, el 27,09% como muy eficientes, y el 21,74% como regulares. Además, en relación al impacto de las políticas de crédito en el crecimiento de las ventas, el 39,13% de los encuestados estuvo muy de acuerdo en que influyen positivamente, el 47,83% estuvo de acuerdo, y el 13,04% poco de acuerdo. El estudio concluyó que estas PYMES no poseen políticas de crédito adecuadas, ya que no analizan la capacidad crediticia de los clientes ni verifican que la cartera de crédito mantenga niveles sostenibles, lo cual genera problemas de morosidad. También se identificó que no existe una estandarización en los procedimientos para aprobar créditos, tanto para clientes nuevos como recurrentes, lo que aumenta el acceso al crédito de clientes de alto riesgo. A esto se suma la falta de personal especializado en cobranzas, lo cual dificulta la recuperación de los créditos otorgados y genera inconvenientes en la gestión financiera de las empresas.

Marco Legal

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Dentro de la LORTI en la sección primera de las deducciones decreta en el:

Art. 10.- Deducciones. - En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos e inversiones que se efectúen

con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (LORTI, 2023).

El artículo anteriormente mencionado nos indica las condiciones que deben cumplir las empresas obtener una deducción en el pago del impuesto a la renta. Esto es importante debido a que las ventas a crédito son comunes en esta clase de negocios. Sin embargo, el porcentaje de provisión permitido puede ser insuficiente y no estar acorde con la situación del sector, por ende, las empresas estarían expuestas a mayores riesgos. Este bajo porcentaje no permite que se puedan cubrir los gastos de provisión por incobrables impactando en la liquidez.

Código de Comercio

En el Capítulo Segundo los Dependientes o Auxiliares del Empresario del Código de Comercio (2019) establece lo siguiente:

“Art. 75.- Los dependientes encargados de vender al por menor, se reputan autorizados para cobrar el producto de las ventas que hicieren; pero deberán expedir, a nombre de sus principales, los recibos, facturas o comprobantes que otorguen. Tendrán igual facultad los dependientes que venden al por mayor, siempre que las ventas se hagan al contado y que el pago se verifique en el mismo almacén en que sirvan. Si las ventas se hicieren a crédito o si debieren verificarse los pagos fuera del almacén, los recibos o comprobantes serán firmados necesariamente por el principal o por persona expresamente autorizada para cobrar.”

Según lo estipulado en el título noveno, primer capítulo del Código de Comercio (2019) establece en el:

Art. 708.- El crédito comercial es un tipo de contrato mercantil que consiste en una obligación a corto plazo, que contempla, el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes y servicios que sean objeto del negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista y cuyas operaciones no se encuentren relacionadas con las que compete al sistema financiero.

Art. 709.- Los comerciantes o las empresas que efectúen ventas a crédito a sus clientes para el pago de sus obligaciones, se ceñirán a las disposiciones legales o a las resoluciones y reglamentos que se expidan.

De los artículos mencionados anteriormente, se establece los procedimientos a seguir para asignar de manera adecuada las funciones y los roles de los cobros donde también se incluyen las ventas a crédito. Esto es clave debido a que se minimizan los riesgos de manejos inadecuados y fortaleciendo la confianza en los consumidores. También obliga a las empresas ceñirse a las diferentes disposiciones establecidas por la ley. Por otra parte, se establece la definición de crédito comercial donde se otorga a las empresas la facultad de brindarle facilidades de pago a los clientes para adquirir los productos sin la necesidad de recurrir a una entidad financiera, lo que atrae a los clientes que deseen optar por un financiamiento más accesible y rápido. Por último, esto implica que una política de crédito efectiva debe contemplar no solo criterios de riesgo y rentabilidad, sino también los marcos legales establecidos para proteger a la empresa y a los consumidores.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Capítulo I: Principios Generales

Art. 2.- Definiciones. - Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Consumidor. - Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al usuario (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2024).

Proveedor. - Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2024).

De acuerdo con este artículo, se define cada una de las partes que están involucradas en la transacción. El consumidor que para esta investigación se referirá a la persona que solicita el crédito y que adquiere el producto, mientras que el proveedor será la parte que acepte o niegue la solicitud de crédito además de ser la parte que vende el

producto. Esto es fundamental ya que con estos conceptos se podrá diferenciar a las partes involucradas en el proceso de otorgamiento de un crédito.

Capítulo VII: Protección Contractual

Art. 47.- Sistemas de Crédito. - Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2024).

Lo que señala el artículo 47 de esta ley, es que los proveedores están obligados a brindar información de manera detallada acerca del sistema de crédito, esto es crucial para la investigación ya que con esto se está protegiendo al consumidor para evitar confusiones, estos malentendidos pueden ocasionar problemas de incumplimientos de pagos y aumento morosidad. Esto es importante para la investigación debido a que se resalta la importancia de la transparencia y la claridad de los términos de crédito donde esto influye en la percepción de la confianza del consumidor y su disposición a acceder a estos sistemas. Siguiendo en el mismo artículo La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2024) señala lo siguiente:

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.

Art. 49.- Cobranza de Créditos. - En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2024).

Dentro del mismo artículo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

Las empresas de cobranza contratadas por los proveedores, que realicen gestión de cobro vía telefónica, mediante mensajes, llamadas o correo electrónico, no podrán hacerlo más de una vez al día, mediante el mismo mecanismo, ni en un horario previo a las 7h00 o posterior a las 20h00, ni en fines de semana o feriados, ni desde un número de teléfono no identificable.

Se prohíbe hostigar, intimidar o molestar de manera insistente y repetitiva en contra de un consumidor, con ocasión de la gestión de cobro de una deuda. Para el efecto, se consideran acciones de hostigamiento las siguientes:

- a) La realización de comunicaciones para cobro o requerimiento de pago por medio de llamadas telefónicas, mensajes de texto o correos electrónicos inobservando lo dispuesto en este artículo; y,
- b) La comunicación con objeto de cobro a personas distintas al deudor, codeudor o garantes (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2024).

Se puede resaltar que el artículo 49 de la Ley de Compañías, defiende al consumidor de posibles hostigamientos por parte de los establecimientos que le hayan otorgado el crédito. Se estipula la forma en la que se debe de proceder para el recordatorio de los pagos que se encuentren pendientes. Estas disposiciones son tanto para la empresa que otorga el crédito como también para una empresa de cobranza. Aquí se incluyen los horarios, las frecuencias y los medios para realizar dichos recordatorios. Si las compañías no siguen dichos procedimientos, no solamente recibirá un castigo por la autoridad correspondiente, sino que también su imagen ante el público se vería afectada.

Ley de Compañías

Sección XVII

Art. 458.- La Superintendencia de Compañías establecerá las políticas y la forma en que las compañías que se encuentren bajo su control deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos (Ley de Compañías. 2014).

Continuando con el mismo artículo la Ley de Compañías (2014) expresa lo siguiente:

Las compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta Ley.

Art. 459.- De conformidad con el artículo anterior, las compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías, que realicen ventas a crédito, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos la información necesaria para mantenerlo actualizado. A fin de dar cumplimiento con esta obligación, las sociedades reguladas por la Superintendencia de Compañías deberán observar los siguientes criterios:

a) La periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio será determinada por la Superintendencia de Compañías, y en ningún caso podrá ser superior a un mes. Se establecerán procesos de reportes especiales para enmendar inmediatamente los errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro.

b) La información remitida deberá contener, al menos, los siguientes datos de identificación, en caso de que quien haya contratado el crédito sea una persona natural: nombres y apellidos completos, el número de cédula de identidad y ciudadanía o pasaporte; y, en caso de que se trate de una persona jurídica se hará constar la razón social y el número de Registro Unico de Contribuyentes (RUC). Respecto de la información relativa a la operación crediticia, se exigirán los siguientes datos, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas: fecha en la que se originó la obligación, la fecha desde la cual la misma es exigible, la fecha de pago, el monto del capital a la fecha del reporte, el monto del interés devengado a la fecha del reporte, el monto del interés de mora a la fecha del reporte, y el estado en que se encuentra el crédito, haciendo constar de forma expresa si respecto del mismo se ha planteado reclamo administrativo o se ha iniciado proceso judicial.

c) No se podrán registrar ni reportar valores correspondientes a conceptos que no se hayan originado en operaciones de crédito directas y que no hayan sido solicitadas expresamente por el cliente (Ley de Compañías, 2014).

Tanto los artículos 458 y 459 están relacionados con la gestión de créditos y la información sobre el historial crediticio, todas las compañías que están reguladas por la Superintendencia de Compañías sobre todo las que venden a crédito deberán proporcionar la información crediticia de manera transparente y confiable al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos con el objetivo de mantener actualizados y salvaguardados la información crediticia de los consumidores. Esta información sirve como guía para las

empresas que están por otorgar créditos ya que pueden constatar el comportamiento y la capacidad de pago del consumidor.

Libro I.- Normas generales para las instituciones del sistema financiero

1.2.1. COBERTURA DE LA CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO. - La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos de consumo concedida por la institución del sistema financiero, según los criterios antes señalados y con base en los siguientes parámetros:

Tabla 2

Cobertura de la calificación de los créditos de consumo

Categorías	Días de morosidad
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	17-30
B-2	31-45
C-1	47-70
C-2	71-90
D	91-120
E	+120

Nota. Tomado de Libro I. – Normas generales para las instituciones del sistema financiero (p. 437), por Superintendencia de Bancos y Seguros, 2017

Esta tabla muestra la calificación de las categorías según los días de morosidad por parte del prestatario hacia las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, las empresas que comercializan productos de línea blanca pueden utilizar esta categorización como referencia para clasificar la calidad de las personas que solicitan el crédito, obviamente puede variar según cada empresa y utilizar rangos de pérdidas esperadas en base a los datos y políticas de cada compañía.

Marco Conceptual

Crédito

Del Valle (2005) muestra que una operación crediticia se puede entender como la entrega de un valor, ya sea en forma de dinero, de producto o un servicio, con la expectativa de recibir un valor igual o mayor en futuro. Esta idea se basa en la plena confianza que el acreedor tiene sobre el deudor, esperando que este cumpla con su obligación de los pagos estipulados al momento del otorgamiento según los términos acordados. Del mismo modo, el crédito se convierte en un instrumento estratégico que permite a todo tipo de empresa poder dar facilidades al momento de las transacciones y obtener beneficios al mismo tiempo.

Por otro lado, Izar y Ynzunza (2017) definen este término como:

El crédito es una manera de incentivar las ventas, lo que trae consigo más ingresos a las compañías, sin embargo, esto también genera un aumento en las cuentas por cobrar (CxC), así como el riesgo de tener más cuentas incobrables, lo que podría en un momento dado ser contraproducente. El crédito es una forma de venta, ya que los consumidores, especialmente los de clase media o baja, no tienen recursos suficientes para adquirir los bienes de contado, por lo que al brindarles crédito se fomenta el consumo y se estimula la economía. (p. 49)

El crédito es fundamental para poder aumentar las ventas y atender las necesidades de los consumidores que deseen comprar productos de un alto precio, tales como son ciertos tipos de electrodomésticos. Al ofrecer la opción de crédito, las empresas no solo aumentan su base de clientes, sino que también enfrentan el reto de gestionar de manera efectiva sus cuentas por cobrar. Aunque el crédito lleva a varias ventajas en las ventas, es necesario que cuenten con políticas bien definidas que garanticen la liquidez de la empresa. Lo cual es fundamental para la recuperación de la cartera y así mismo minimizar los riesgos de cuentas incobrables, contribuyendo así con la sostenibilidad financiera.

Política de Crédito

“Son todos los lineamientos técnicos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente” (Giraldo & Rico, 2012, p. 13). Estas normas abarcan aspectos como los plazos de pago, los límites de crédito y los requisitos para calificar al crédito. Por otro lado, Chalupowicz (2008) comentó que el crédito debe servir como una guía estratégica que garantice la correcta ejecución de todas las etapas del ciclo de cobranzas, desde la aceptación del pedido hasta la recepción del pago, buscando de este modo optimizar el proceso y reducir

al mínimo el tiempo necesario para la recuperación de las deudas. En el mismo sentido Van Horne y Wachowicz (2010) explican que el nivel de cuentas por cobrar de una empresa se encuentra influenciada por diversos factores como las condiciones económicas, el precio y la calidad de los productos, de modo que las políticas de crédito son el único elemento que puede ser controlado directamente por el gerente financiero.

Las políticas de crédito permiten que las empresas puedan definir términos específicos para las cuentas por cobrar, lo cual es necesario para poder asegurar la estabilidad financiera y liquidez a futuro. Estas políticas no solo dictan el plazo de pago y el límite de crédito a otorgar, como indica Giraldo y Rico (2012), también ubican todo el proceso de cobranza, desde el consentimiento del crédito hasta la recuperación de los montos adeudados, tal como sugiere Chalupowicz (2008).

Crédito Directo

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (2015) indicaron que:

Representa los financiamientos que, bajo cualquier modalidad, las empresas del sistema financiero otorguen a sus clientes, originando a cargo de éstos la obligación de entregar un monto de dinero determinado. Corresponde a la suma de los créditos vigentes, reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial (p. 1)

Por otro lado, Mamani y Sonco (2024) indicó que “El crédito directo se posiciona como una herramienta efectiva para impulsar la recuperación económica. y también es importante también porque son los ingresos que generan suficiente utilidad o beneficios” (p. 32)

Las empresas otorgan crédito directo a los clientes para poder financiar sus consumos otorgando directamente un monto específico de dinero sin necesidad de intermediarios financieros. Este tipo de crédito es fundamental ya que permite a las empresas mejorar sus ventas al dar mayor accesibilidad a los clientes, y al mismo tiempo, convirtiéndose en una fuente de ingresos que contribuye a la rentabilidad y utilidad de la organización.

Capacidad de Endeudamiento

Según (Domoblock Smart Investment, 2024), la capacidad de endeudamiento representa el monto máximo que una persona o empresa puede soportar como deuda sin que llegue afectar su estabilidad financiera. En general, lo más recomendable es que no supere el 35% de los ingresos totales, debido que si sobrepasa el porcentaje anteriormente dicho incrementa el riesgo de sobreendeudamiento. Por otro lado, AQUIJE (2017)

menciona que la capacidad de endeudamiento afecta a una persona cuando adquiere compromisos financieros que exceden su capacidad de pago. En otras palabras, cuando los ingresos de esta persona no son los suficientes para cubrir con sus necesidades básicas como las deudas contraídas llevándolo hasta a una situación de bancarrota.

Cartera Vencida

De acuerdo a Sagner (2012), indicó que: “La cartera vencida o non-performing loans se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más” (p. 31). Asimismo, como indicó López (2001) “Representa aquella parte que del importe de los valores registrados en las cuentas pendiente de cobro, se encuentran vencidas” (p. 47)

La cartera vencida hace referencia a los créditos cuyos pagos de capital o intereses presentan de capital o intereses presentan atrasos significativos. Según Sagner (2012), los días que se consideran dentro de la misma suelen ser de 90 días o más. Este tipo de cartera representa los montos de las cuentas por cobrar que han superado la fecha de vencimiento establecida y constituyen a un indicador de riesgo para la empresa. Puede llegar afectar negativamente la liquidez y estabilidad financiera total de la organización.

5 C del crédito (Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones)

Según Hernández et al. (2017) describe que: “Son un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones (p. 2438) Así mismo Hernández et al. (2017) describe que: “El carácter: se refiere a la calidad moral del cliente, su reputación, su historial crediticio, la forma en la cual ha cumplido sus compromisos” (p. 2438).

Por otra parte, Morales y Morales (2014) definen que “La capacidad es una cualidad de crédito simplemente puede querer decir la capacidad de pagar una obligación precisa en dinero cuando se adeuda a veces se resume bajo los encabezados de ingreso y empleo (p. 109). Así mismo Morales y Morales (2014) mencionan que el capital: “Es la solidez financiera del solicitante y se puede medir por su posición como propietario de activos; aquí se recomienda un análisis de la deuda con el capital para conocer la solidez del capital del solicitante.” (p. 109). Por otro lado, Andino (2017) menciona que colateral: “Son las garantías que se ofrece en caso de no poder pagar una deuda. El colateral puede ser un fiador, o un bien mueble o inmueble” (p. 24).

Así mismo, Morales y Morales (2014) indicaron que las condiciones:

Es el ambiente económico y de negocios y la situación particular que influya en alguna de las partes de la transacción del crédito, por ejemplo, en el caso de que los productos que se desee vender sean pasados de moda, la empresa deseará venderlos lo más rápido posible, en ese sentido las características del crédito probablemente sean más laxas (p. 109-110).

Los cinco factores clave del crédito ayudan a las instituciones financieras a poder evaluar una solicitud para un posible crédito. Dentro de los factores se incluye el carácter, el cual refleja los antecedentes del cliente. Por otro lado, la capacidad que se refiere a la habilidad para poder cumplir con sus obligaciones financieras. De igual manera, el capital mide la estabilidad financiera, mientras que el colateral hace referencia a las garantías que se ofrecen en caso de incumplimiento ya sea total o parcial. Por último, las condiciones que consideran el entorno económico y las circunstancias que puedan afectar la transacción. En conjunto, estos elementos permiten a las empresas tomar decisiones informadas y reducir los riesgos al otorgar crédito.

Riesgo Crediticio

Según (Santander Consumer Finance, 2023) el riesgo de crédito representa la posibilidad de incumplimiento de pago que tiene el prestatario. El cual significa una pérdida para la entidad que otorgó el crédito. Este riesgo crediticio refleja la solvencia del prestatario. Por ende, influye en las estrategias de gestión de riesgos. Por otro lado, Herrera y Terán (2008) definen como el riesgo financiero es una probabilidad de que ocurra un evento que provoque pérdidas financieras al momento de otorgar un préstamo a un inversionista que tenga altas probabilidades de no hacer los pagos requeridos de la deuda.

Cuentas por Cobrar

Se define las cuentas por cobrar como las ventas que se realizan a crédito, donde los pagos de los clientes se efectúan después de que los bienes o servicios hayan sido realizados o entregados. Se determine el valor total de estas cuentas en varios factores como el volumen de las ventas, condiciones y términos de los créditos y la confiabilidad de los clientes que reciben el crédito. (Firth, 1977) Por otro lado, López (2005) define las cuentas por cobrar como documentos contables que son utilizados en la gestión de deudas pendientes de cobro. También llamadas cuentas colectivas que concentran los saldos que los clientes deben a la empresa. Además, si estas cuentas se encuentran en una divisa diferente a la establecida se deben evaluar de acuerdo con el tipo de cambio vigente a la fecha de los estados financieros.

Indicadores Financieros

Párraga et al. (2021) los definen como: "Herramientas gerenciales que permiten evidenciar la información obtenida de los saldos contables, cuyo uso correcto permite la toma de decisiones". Por otro lado, Franco y Vásquez (2021) menciona que son herramientas que permiten detectar problemas financieros y aplicar los correctivos necesarios resultando en una eficiente toma de decisiones para la inversión y financiamiento sumado a que también nos puede brindar un pronóstico sobre el rendimiento de la empresa.

Indicadores Financieros de Rentabilidad

El (Bold Consulting Group, 2021) indica que son métricas que nos permiten calcular la capacidad de la compañía de generar ganancias en función a los ingresos, a los activos, al capital general, mientras que Franco y Vásquez (2021) argumenta que este índice es importante debido a que nos permite analizar la rentabilidad – riesgo ya que nos permite evaluar el desarrollo estable de la empresa midiendo los beneficios netos en función a la inversión realizada, sin incluir a los gastos e impuestos. Y por último la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (s.f.) menciona que estos indicadores "sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades".

Indicadores Financieros de Liquidez

La (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, s.f.) indica que estos se derivan de la necesidad de las empresas para evaluar si son capaces de cumplir con sus deudas a corto plazo, mientras que Franco y Vásquez (2021) sostiene que estos indicadores guardan relación con el mercado donde se desenvuelve la compañía debido a que estos se pueden comparar con los de la competencia.

Capítulo 2. Metodología de la Investigación

Diseño Metodológico

El diseño de investigación no experimental según Sousa et al. (2007) se caracteriza por no manipular las variables, el investigador solo observa los fenómenos tal como ocurren de manera natural, sin intervenir ni alterar las condiciones existentes. El enfoque resulta útil cuando no es posible o práctico la manipulación de las variables ya sea por limitaciones de tiempo o recursos. Resulta pertinente que, con este tipo de investigación para el análisis de la efectividad de las políticas de crédito en el sector comercial de electrodomésticos, se toma en consideración los siguientes diseños de investigación: (a) No Experimental, (b) Retrospectivo y (c) Transversal.

Según Müggenburg y Pérez (2007) definió que el estudio retrospectivo: “Son aquellos en los cuales se indaga sobre hechos ocurridos en el pasado”. Este diseño resulta pertinente para la presente investigación, ya que permite analizar las políticas de crédito implementadas en el pasado por las empresas comercializadoras de electrodomésticos en la ciudad de Guayaquil han influido en indicadores como la cartera vencida, la rentabilidad y liquidez durante el año 2023.

Müggenburg y Pérez (2007) definieron que el diseño transversal: “Son aquellos en los que se recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado.” (p.37). El alcance del diseño transversal es apropiado para la presente investigación, por lo que hará posible recopilar información durante un periodo del análisis. Brindando así datos relevantes sobre las dificultades y oportunidades con la gestión de crédito en las empresas del sector de electrodomésticos en Guayaquil

Tipo de Investigación

La investigación concluyente descriptiva se enfoca en recopilar o medir información de forma individual o combinada sobre los conceptos o variables que abordan, su objetivo no es establecer relaciones entre variables evaluadas (Hernández et al., 2014). El proyecto de investigación busca comprender las dificultades que enfrentan las empresas del sector de electrodomésticos en la gestión de sus políticas de crédito, se basa en la investigación concluyente descriptiva. Este análisis es clave para la identificación de problemas y oportunidades, de modo que se reflexiona sobre los resultados obtenidos y así justificar la importancia de implementar ajustes que fortalezcan la estabilidad financiera.

Enfoque de la Investigación

Según Hernández et al. (2014) indicaron que el enfoque mixto " representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta" (p.534).

En relación con lo descrito, la presente investigación adoptará el enfoque mixto debido a que se combinará métodos como el cálculo de ratios financieros para evaluar los resultados, así como se harán entrevistas para conocer la opinión de los encargados en la gestión de crédito para profundizar en sus opiniones y experiencias.

Fuentes de información

Según Miranda y Acosta (2008) definen a las fuentes de información como "todos aquellos medios de los cuales procede la información, que satisfacen las necesidades de conocimiento de una situación o problema presentado y, que posteriormente será utilizado para lograr los objetivos esperados" (p.2).

Las fuentes de información primarias son todos aquellos quienes se les aplicaron técnicas de investigación es decir los datos que provienen directamente de la población o muestra, este tipo de fuente de información tiene la característica de que contiene información original que no ha sido analizada, interpretada o evaluada por otra persona (Miranda & Acosta, 2008). En esta presente trabajo de investigación, la fuente primaria que se utilizará son las entrevistas a expertos financieros en el área de crédito y cobranza.

Las fuentes de información secundarias son las que contienen información primaria previamente organizada y sintetizada, estas parten de datos previamente elaborados que pueden ser obtenidos de internet, bases de datos, medios de comunicación, artículos, libros, etc. Se dividen en dos categorías, fuentes de datos oficiales que provienen de cualquier institución gubernamental; por otro lado, también están las fuentes de datos privadas que son suministradas por personas u organismos no gubernamentales (Miranda & Acosta, 2008). La fuente secundaria utilizada en el presente trabajo de titulación son datos obtenidos de la página Web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Población

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es un conjunto en donde los elementos tienen características comunes, la delimitación de las características de la población debe basarse por razones prácticas y no solamente por los objetivos de la

investigación. Estos mismos autores sostienen que la población debe "situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad. De nada te sirve plantear un estudio si no es posible que tengas acceso a los casos o unidades de interés" (p.199). Dentro del presente trabajo la población de estudio será las 32 empresas que se encargan de comercializar electrodomésticos dentro de la ciudad de Guayaquil.

Muestra

Según Rahimi y Khatooni (2024) el muestreo por saturación "Es un punto en el que la recopilación adicional de datos sobre una estructura teórica no revela ninguna característica nueva ni proporciona una visión teórica adicional sobre la teoría emergente" (p.4). Se utilizará este tipo de muestreo debido que nos permitirá determinar la cantidad de entrevistas necesarias para la investigación, asegurando en un alcance suficiente sin caer en la redundancia y optimizando tiempo y recursos. Para el presente trabajo, la muestra estará conformada por cinco empresas comercializadoras de electrodomésticos de la ciudad de Guayaquil.

Técnica de Recolección de Datos

Para el presente trabajo se estableció como técnicas de recolección de datos la entrevista, utilizando un cuestionario compuesto por cinco preguntas. Según Díaz et al. (2013), la entrevista es una herramienta clave en la investigación cualitativa para la recopilación de la información. El investigador y el invitado se centran en una conversación profesional para explorar temas en concreto ya sea experiencias, conocimiento o perspectivas relacionadas al asunto de la materia.

La entrevista se llevará a cabo a los encargados del otorgamiento de crédito en las empresas comercializadoras de electrodomésticos de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de recopilar información cualitativa sobre el tema del proyecto de investigación. El perfil de los entrevistados incluyó gerentes financieros, comerciales y profesionales con experiencia en la gestión de crédito, con al menos tres años o más de experiencia en el sector.

Además de la entrevista, se utilizará la observación directa a la información financiera de las empresas. Según Matos y Pasek (2008) "esta técnica consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta. Es el acto en el que el espíritu capta un fenómeno interno (percepción) o externo y, lo registra con objetividad" (p. 41). Se observará la información financiera para realizar los cálculos

de los indicadores financieros con el objetivo de recopilar información cuantitativa sobre la efectividad de las políticas de crédito.

Diseño de Instrumento de Investigación

Cuestionario para entrevista con un Gerente financiero, comercial o responsables del otorgamiento de crédito

1. En su opinión, ¿cómo influyen las normativas legales y las teorías financieras en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito?
2. Desde su experiencia, ¿cómo influyen las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado y ajuste de las políticas de crédito y cobranzas en su empresa?
3. Desde su punto de vista, ¿qué indicadores considera fundamentales para evaluar la efectividad de las políticas de crédito en su empresa, y cómo estos indicadores influyen en la toma de decisiones estratégicas?
4. ¿Qué criterios considera que son fundamentales para analizar el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito, y qué métodos cree que son los más efectivos para minimizarlo?
5. En su opinión, ¿qué prácticas o estrategias cree que podrían implementar las empresas para mejorar la efectividad de sus políticas de crédito y reducir los riesgos financieros?

Capítulo 3: Resultados de la Investigación

Análisis de las Entrevistas

En base a la primera pregunta, los entrevistados opinaron que la normativa legal es un factor a tener en consideración al momento de elaborar las políticas de crédito, 3 de los 5 entrevistados declararon que la normativa legal asegura una práctica transparente y ética sin embargo los entrevistados concluyeron que estas normativas no están acordes a la situación del sector generando retos y desafíos para las empresas resultando en que la industria no sea competitiva y ocasionando que las empresas adopten estrategias para reducir el impacto de la influencia de la normativa legal. En cuestión de las teorías financieras, los entrevistados señalaron que estas también tienen un rol fundamental debido a que permite la optimización de recursos al momento de otorgar el crédito y la posterior gestión de riesgos logrando así tener una estabilidad empresarial y ser competitivos a nivel de la industria

Con respecto a la segunda pregunta, los entrevistados coinciden en que las condiciones locales influyen de manera directa en la implementación y ajustes de las políticas de crédito factores como: el desempleo o la situación económica del país ocasiona que se genere un conflicto al momento de querer ser más estrictos en sus políticas debido a que los posibles prestatarios no puedan cumplir con los requerimientos necesarios o simplemente intenten buscar otras alternativas dentro del sector, afectando a los resultados de las compañías, sin embargo el entrevistado de la empresa 3 está de acuerdo con ser más exigente en su política de crédito y al mismo tiempo sugiere tener estrategias de cobranza en base a la mora.

En la tercera pregunta, se puede observar que los entrevistados destacaron la tasa de morosidad, porcentaje de cartera vencida y los flujos de efectivo. Cabe recalcar que los 4 de los 5 entrevistados mencionan que utilizan algunos de estos indicadores para evaluar el desempeño de las políticas de crédito, así como se utilizan para la toma de decisiones en la busca de la sostenibilidad de las empresas. Además, indican que el uso de estos indicadores permite realizar ajustes basados en el comportamiento de los prestatarios para mejorar la cobranza y reducir los riesgos crediticios.

En base a la cuarta pregunta, todos los entrevistados están de acuerdo en que el historial crediticio, capacidad de pago y la estabilidad laboral no pueden faltar al momento de evaluar el otorgamiento del crédito. Además 3 de 5 entrevistados mencionan que una correcta y efectiva segmentación de prestatarios por nivel de riesgo, resulta en que se pueda elaborar prácticas más efectivas ya que ayudaría a minimizar los riesgos de

incumplimiento tales como scoring crediticio, verificaciones de referencias o simulaciones de pago. A pesar de esto, puede existir cierto recelo debido a que esto conllevaría a una inversión significativa en las herramientas y en la capacitación de los empleados, lo que hace que las empresas decidan no realizar dichas inversiones.

Por último, en la quinta pregunta, 4 de 5 especialistas destacaron la importancia de implementar sistemas de monitoreo continuo para tratar de prevenir retrasos en los pagos y realizar acciones preventivas. Los 5 entrevistados coinciden en que la valoración del prestatario lo que incluye el historial crediticio, estabilidad laboral o el comportamiento de pago es de gran ayuda para la decisión de otorgar el crédito, sin embargo 1 especialista recalca la necesidad de incluir valoraciones demográficas. Esto resultaría en una reducción significativa del riesgo crediticio, pero como en el apartado anterior esto implica una mayor inversión por lo que las empresas deberían de realizar un análisis beneficio – costo para determinar si se realiza la inversión.

Tabla 3

Matriz de Hallazgo de Entrevistas a Gerentes financieros del otorgamiento de crédito en empresas comercializadoras de electrodomésticos ubicadas en Guayaquil.

criterio	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
Impacto normativo en diseño crediticio	Las normativas legales no se ajustan a la realidad empresarial, afectando la competitividad del sector.	Normativas aseguran transparencia; teorías financieras optimizan riesgo y capital, influyendo en el diseño de políticas.	Políticas crediticias se adaptan a normativas, considerando el riesgo país para optimizar colocaciones.	Normativas garantizan transparencia; teorías financieras modelan riesgos y decisiones estratégicas.	Normativas aseguran ética; teorías financieras estructuran créditos sostenibles y rentables.
Adaptabilidad a dinámicas económicas locales	Condiciones locales complican ventas, generan altos inventarios y dificultan cobranzas y pagos operativos.	Tendencias del mercado y economía local obligan a flexibilidad para mantener competitividad y estabilidad financiera.	Condiciones del país hacen políticas más restrictivas; estrategias de cobranza segmentadas según tipo de mora	Cambios en tasas de interés, desempleo y crecimiento económico impactan políticas de crédito y cobranzas.	Ajustes por desempleo; digitalización impulsa estrategias innovadoras de cobranza.
Indicadores estratégicos para decisiones financieras	Tiempos rápidos de aprobación y cartera vencida mínima garantizan políticas crediticias efectivas.	Tasa de morosidad, cartera vencida, aprobación y rentabilidad son claves para evaluar políticas y ajustar estrategias.	Indicadores clave: riesgo, recuperación de cartera, flujos de efectivo, colocación y políticas con restricciones.	Tasa de morosidad y cartera vencida alta requieren ajustar políticas.	Recuperación de deuda, diversificación de cartera y flujo de efectivo influyen estratégicamente.
Criterios clave para minimizar riesgos	Evaluación de domicilio, historial de pagos y actividad económica asegura confiabilidad crediticia.	Capacidad de pago, estabilidad laboral y deuda e ingreso respaldados por verificaciones y financiamiento adecuado.	Segmentación, historial crediticio, estabilidad laboral, demografía y comportamiento del cliente son fundamentales.	Historial crediticio, capacidad de pago y simulaciones anticipan problemas.	Evaluación financiera, historial crediticio y perfil demográfico reducen riesgos.
Innovación en políticas y mitigación	Diversificar mercados y montos permite llegar a más clientes y reducir riesgos financieros.	Políticas claras, monitoreo de plazos, cobros efectivos y capacitación constante mejoran efectividad y reducen riesgos.	Valoración integral del cliente y estrategias de cobranza con costos eficientes para minimizar riesgos financieros.	Monitoreo continuo y análisis profundo mejoran la efectividad.	Monitoreo, cobranza personalizada y evaluación de patrones de pago mitigan riesgos.

Nota. Esta tabla muestra en detalle de los resúmenes de las entrevistas con los encargos del crédito de las empresas.

Ratios Financieros

A continuación, se determinarán los ratios financieros obtenidos de la revisión exhaustiva de los estados financieros de las cinco empresas comercializadoras de electrodomésticos elegidas. Estos indicadores permiten evaluar la eficiencia en la gestión crediticia al igual que la liquidez durante el año 2023. Los resultados conjuntamente podrán determinar la eficiencia de la recuperación de las cuentas por cobrar, la gestión del riesgo crediticio y la sostenibilidad de las empresas. Por otro lado, podrán demostrar que tan efectivas son las políticas de crédito estipuladas por estas entidades mediante el análisis de los resultados y así poder sugerir recomendaciones de mejora.

Empresa de Electrodomésticos 1

Dentro de este apartado se analiza el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 4

Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 1

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 137.335.711	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 128.354.002

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

Este ratio se calcula mediante la siguiente formula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

Realizando el análisis del resultado obtenido de la Empresa 1, se presenta un PPC (Periodo Promedio de Cobranza) de 382 días, esto es efecto de posibles ineficiencias en la gestión de cobro a los prestatarios derivando en problemas de liquidez y operatividad.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 5*Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 1*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 137.335.711	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 128.354.002

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación De Las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales A Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \text{Veces}$$

Esto indica que la Empresa 1 convierte el crédito en efectivo una vez al año es decir con una menor frecuencia, esto es derivado por un manejo ineficiente afectando su flujo de caja.

Así mismo, se calcula el ratio el cual mide la Rotación de la cartera. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 7*Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 1*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 137.335.711	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 128.354.002
2022	Cuentas por Cobrar	\$ 174.178.815	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{Día}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de las cuentas por cobrar entre los años 2022 y 2023. La Rotación de cartera de la Empresa 1 es de 435 días lo cual determina que existen problemas en las políticas de crédito ya que se tarda más de un año en convertir esas cuentas por cobrar en efectivo causando problemas de competitividad de la empresa.

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 7

Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 1

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Inventarios	\$ 28.431.888	\$ -
	Costo de Ventas	\$ -	\$ 90.902.390
2022	Inventarios	\$ 24.749.805	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de la cuenta de los inventarios entre los años 2022 y 2023. Aquí se indica que la Empresa 1 tuvo un resultado de 105 días el cual es un periodo de tiempo extenso para renovar su inventario causado por una gestión ineficiente de aquellos, causando que la empresa incurra en costes extras de almacenamiento afectando a los resultados.

Por siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos son los siguientes:

Tabla 8*Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 1*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Pagar	\$ 57.105.844	\$ -
	Compras a Proveedores	\$ -	\$ 90.291.997
2022	Cuentas por Pagar	\$ 37.981.789	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}}$$

$$= \text{Días}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de las cuentas por pagar entre los años 2022 y 2023. Esto nos indica que la empresa tiene un resultado de 190 días, por lo tanto, es un periodo largo para pagarle a los proveedores lo que ocasiona que pueda mantener el efectivo dentro de la empresa sin embargo también provocaría molestias al proveedor.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 9*Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 1*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)
2023	Activos	\$ 179.702.533
	Pasivos	\$ 183.895.908

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

El resultado de este cálculo es del 92% indicando que la Empresa 1 depende en gran medida del financiamiento externo, lo cual puede ser muy peligroso para la empresa.

Empresa de Electrodomésticos 2

Dentro de este apartado se analiza el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 10

Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 2

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 227.409.171	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 174.897.430

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

Este ratio se calcula mediante la siguiente formula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

El PPC de la Empresa 2 son 466 días, esto es considerablemente elevado, esto demuestra que existen deficiencias en la gestión de cuentas por cobrar, este valor nos demuestra que existen dificultades para reinvertir en el negocio, provocando una dependencia en el financiamiento externo.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 11

Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 2

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 227.409.171	\$ -

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 13

Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 2

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Inventarios	\$ 22.959.705	\$ -
	Costo de Ventas	\$ -	\$ 98.772.505
2022	Inventarios	\$ 20.275.885	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de la cuenta de los inventarios entre los años 2022 y 2023. Se indica que la Empresa 2 tuvo un resultado de 79 días. El cual, este es un tiempo que se lo podría catalogar como un manejo eficiente de los inventarios ya que podría reducir los costos de almacenamiento.

Por siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos son los siguientes:

Tabla 14

Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 2

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Pagar	\$ 124.984.757	\$ -
	Compras a Proveedores	\$ -	\$ 98.772.505
2022	Cuentas por Pagar	\$ 117.997.752	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}}$$

= *Días*

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de las cuentas por pagar entre los años 2022 y 2023. Esto nos indica que la empresa 2 tiene un resultado de 441 días, revelando que conserva mayor liquidez debido a que se tarda más de un año en cumplir con los proveedores, con el riesgo de deteriorar las relaciones con los proveedores.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 15

Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 2

Año	Estado de Situación Financiera (US Dólares)	
2023	Activos	\$ 270.300.988
	Pasivos	\$ 209.042.270

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

El resultado da un total de 80% indicando que la Empresa 2 depende en gran medida del financiamiento externo, a pesar de que es menor que de otras empresas sigue siendo un nivel elevado.

Empresa de Electrodomésticos 3

Dentro de este apartado se analiza el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo

Tabla 17*Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 3*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 174.352.313	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 200.381.943

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

Este ratio se calcula mediante la siguiente formula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

El PPC de la Empresa 3 es de 313 días, esto significa que la empresa tarda menos de un año en convertir las cuentas por cobrar en efectivo, sin embargo, es un periodo mayor al adecuado por ende tiene un margen de mejora.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 17*Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 3*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 174.352.313	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 200.381.943

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación De Las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales A Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \text{Veces}$$

Esto indica que la Empresa 3 convierte el crédito en efectivo una vez al año. Esto nos indica que la empresa tarda un poco más de un año en recuperar sus cuentas por cobrar,

lo que refleja que existen ciertas dificultades para acelerar o gestionar el cobro a los prestatarios afectando su liquidez.

Así mismo, se calcula el ratio el cual mide la Rotación de la cartera. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 18

Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 3

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 174.352.313	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 200.381.943
2022	Cuentas por Cobrar	\$ 173.384.712	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{Día}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de las cuentas por cobrar entre los años 2022 y 2023. La Rotación de cartera de la Empresa 3 es de 303 días. Esto nos indica que la empresa tarda aproximadamente 10 meses en recuperar las cuentas por cobrar, pero existen un margen de mejora.

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 19

Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 3

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Inventarios	\$ 30.491.093	\$ -
	Costo de Ventas	\$ -	\$ 118.311.097

2022	Inventarios	\$	30.009.094	\$	-
------	-------------	----	------------	----	---

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de la cuenta de los inventarios entre los años 2022 y 2023. Se indica que la Empresa 3 tuvo un resultado de 92 días. Este es un tiempo que se lo podría catalogar como un manejo eficiente de los inventarios ya que podría reducir los costos de almacenamiento.

Por siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos son los siguientes:

Tabla 20

Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 3

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Pagar	\$ 35.783.451	\$ -
	Compras a Proveedores	\$ -	\$ 13.893.447
2022	Cuentas por Pagar	\$ 47.075.987	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}} = \text{Días}$$

Teniendo en cuenta que se saca el promedio de las cuentas por pagar entre los años 2022 y 2023. Esto nos indica que la empresa 3 tiene un resultado de 1059 días. Esto indica que la empresa tiene un periodo de pago excesivamente alto, afectando a la relación con los proveedores.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 21

Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 3

Año	Estado de Situación Financiera (US Dólares)	
2023	Activos	\$ 247.027.051
	Pasivos	\$ 177.220.342

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

El resultado da un total de 71% indicando que la Empresa 3 depende en gran medida del financiamiento externo, a pesar de que es menor que otras empresas, debería tener suficiente efectivo para poder responder ante esto.

Empresa de Electrodomésticos 4

Del mismo modo, se calcula el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 22

Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 4

Año	Estado de Situación Financiera (US Dólares)		Estado de Resultado Integral (US Dólares)	
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 103.255.994	\$	-
	Ventas	\$	-	\$ 34.081.731

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

Esto se lo calcula de la siguiente fórmula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

El resultado arroja un periodo promedio de cobranza que alcanza los 1091 días, evidenciando un tiempo muy extenso para poder recuperar sus cuentas por cobrar. En consecuencia podría indicar deficiencias en sus políticas de crédito o en la gestión de cobros al cliente. Al no implementar una solución el problema podría llegar afectar gravemente al flujo de efectivo al igual que su estabilidad financiera.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 23

Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 4

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 103.255.994	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 34.081.731

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación De Las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales A Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \text{Veces}$$

El resultado de la rotación de cuentas por cobrar arroja un total que al redondear es de 0 veces, indicando prácticamente no se encuentran recuperando los montos adeudados dentro del año. Es urgente optimizar este proceso para mejorar la liquidez y estabilidad.

Así mismo, el siguiente ratio el cual mide la rotación de la cartera. Estos son los datos necesarios para el cálculo:

Tabla 24

Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 4

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 103.255.994	\$ -

	Ventas	\$	-	\$	34.081.731
2022	Cuentas por Cobrar	\$	173.377.713	\$	-

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{Día}$$

Dentro de este ratio la rotación de cartera da como producto un total de 1461 días es decir que la empresa 4 tarda aproximadamente cuatro años en cobrar sus cuentas por cobrar, lo que puede ser indicador de una ineficiente gestión de crédito.

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Se da a conocer los datos para el cálculo:

Tabla 25

Datos para Calcular la Rotación de Inventarios Empresa 4

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Inventarios	\$ 7.970.342	\$ -
	Costo de Ventas	\$ -	\$ 23.811.027
2022	Inventarios	\$ 7.918.149	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

La rotación de los inventarios para la empresa 4 es de 105 días para poder renovar sus inventarios. Un periodo considerado relativamente alto para este tipo de negocio, ya que es fundamental que sea una rotación ágil para poder minimizar el riesgo de obsolescencia. Reflejando que existe la necesidad de mejorar la gestión de inventarios.

Por siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos son los siguientes:

Tabla 27

Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 4

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Pagar	\$ 119.115.117	\$ -
	Compras a Proveedores	\$ -	\$ 24.802.155
2022	Cuentas por Pagar	\$ 45.158.777	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}} = \text{Días}$$

El periodo de pago da un total de 1192 días, es decir aproximadamente 3 años en pagar a sus cuentas, lo cual es extremadamente alto y no sostenible. Este ratio destaca la necesidad de revisar las políticas de pago para evitar posibles tensiones en la relación con los proveedores.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 27

Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 4

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)
2023	Activos	\$ 142.944.477
	Pasivos	\$ 140.570.597

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

La empresa posee un nivel de endeudamiento del 98%, lo cual establece que casi todo lo que posee se encuentra financiado con deudas. Es riesgoso debido que depende de los préstamos. Es importante que la empresa reduzca sus deudas para mejorar su seguridad financiera.

Empresa de Electrodomésticos 5

Del mismo modo, se calcula el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 28

Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza Empresa 5

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 103.771.402	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 179.084.872

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

Esto se lo calcula de la siguiente fórmula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

En esta empresa, el resultado del periodo promedio de cobranza arroja un total de 208 días, lo que refleja un ciclo de cobranza largo. Esto indica que una gran parte de las ventas aún no se ha convertido en efectivo después de varios meses, lo que puede afectar la liquidez de la empresa.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 29*Datos para Calcular la Rotación de las Cuentas por Cobrar Empresa 5*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 103.771.402	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 179.084.872

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación De Las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales A Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}} = \text{Veces}$$

La rotación de las cuentas por cobrar para la presente empresa es de 2 veces al años, mostrando una gestión de cobranza poca eficiente. El bajo nivel indica un ciclo de cobranza lento, provocando un aumento importante en las cuentas por cobrar y al mismo tiempo afectando la liquidez de la empresa.

Así mismo, el siguiente ratio el cual mide la rotación de la cartera. Estos son los datos necesitados para el cálculo:

Tabla 30*Datos para Calcular la Rotación de la Cartera Empresa 5*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Cobrar	\$ 103.771.402	\$ -
	Ventas	\$ -	\$ 179.084.872
2022	Cuentas por Cobrar	\$ 99.911.753	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{Día}$$

La rotación de cartera para esta empresa indica un total de 205 días, el ciclo sugiere que las cuentas por cobrar permanecen iguales durante un periodo extenso, que podría llegar a generar un bajo flujo de efectivo en la empresa.

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Se da a conocer los datos para el cálculo:

Tabla 31

Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de la empresa 5

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Inventarios	\$ 32.773.281	\$ -
	Costo de Ventas	\$ -	\$ 105.498.244
2022	Inventarios	\$ 37.015.831	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

La empresa tarda 119 días en rotar sus inventarios, este tiempo refleja un ciclo moderadamente largo. Lo que podría indicar que los productos no se están vendiendo rápidamente, lo que puede resultar en costos adicionales de almacenamiento o llegar a un riesgo de obsolescencia de estos productos.

Como siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos a continuación:

Tabla 32*Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores Empresa 5*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)	Estado de Resultado Integral (US Dólares)
2023	Cuentas por Pagar	\$ 31.752.409	\$ -
	Compras a Proveedores	\$ -	\$ 100.959.008
2022	Cuentas por Pagar	\$ 30.777.998	\$ -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}}$$

$$= \text{Días}$$

El pago a proveedores tiene un resultado de 111 días para esta empresa, dando un aproximado de tres meses en saldar sus cuentas con estos agentes. Pueden llegar afectar la relación y poner en riesgo la continuidad de los acuerdos comerciales o en otros casos generar que las condiciones o términos se vean modificados.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 33*Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento Empresa 5*

Año		Estado de Situación Financiera (US Dólares)
2023	Activos	\$ 195.470.200
	Pasivos	\$ 114.814.797

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2023.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

Como resultado de la razón de endeudamiento fue del 59% para la empresa 5, indicando que más de la mitad de sus activos se encuentran financiados con deuda. Reflejando una fuerte dependencia hacia fuentes externas para poder sustentar sus operaciones, representando riesgos financieros en caso de que no se manejen de la manera adecuada.

Ratios Financieros de Empresas Extranjeras

En el siguiente apartado se calcularán los mismo ratios financieros con la diferencia de que en este caso será a empresas extranjeras correspondientes al mismo sector de comercio. La primera es una empresa peruana y como siguiente una colombiana, con el propósito de identificar diferencias y similitudes en su desempeño financiero. Este análisis permitirá observar cómo se comportan estas entidades en comparación con las de Guayaquil, Ecuador.

Ratios Financieros de Empresa Electrodomésticos en Perú.

Dentro de este apartado se analiza el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 34

Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza de Empresa Electrodomésticos en Perú

Año		Estado de Situación Financiera (S/)		Estado de Resultado Integral (S/)
2023	Cuentas por Cobrar	S/ 1.454.010	S/	-
	Ventas	S/ -	S/	19.757.009

Nota. Adaptado de Informe de los Auditores Independientes, por Superintendencia del Mercado de Valores Perú, 2023.

Este ratio se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

Se presenta un periodo promedio de cobranza de 27 días, esto es un resultado eficiente, ya que permite a la empresa recuperar rápidamente los créditos otorgados a sus clientes para reinvertir o poder cubrir con sus obligaciones financieras.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 35

Datos para Calcular la rotación de Cuentas por Cobrar de Empresa Electrodomésticos en Perú .

Año		Estado de Situación Financiera (S/)		Estado de Resultado Integral (S/)
2023	Cuentas por Cobrar	S/ 1.454.010	S/	-
	Ventas	S/ -	S/	19.757.009

Nota. Adaptado de Informe de los Auditores Independientes, por Superintendencia del Mercado de Valores Perú, 2023.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación De Las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales A Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

= Veces

El resultado indica que la empresa rota sus cuentas por cobrar un total de 14 veces al año. Mostrando una gestión eficiente en la recuperación de los créditos, permitiendo un flujo de caja más ágil.

Así mismo, se calcula el ratio el cual mide la Rotación de la cartera. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 36*Datos para Calcular la Rotación de la Cartera de Empresa Electrodomésticos en Perú .*

Año		Estado de Situación Financiera (S/)	Estado de Resultado Integral (S/)
2023	Cuentas por Cobrar	S/ 1.454.010	S/ -
	Ventas	S/ -	S/ 19.757.009
2022	Cuentas por Cobrar	S/ 1.297.137	S/ -

Nota. Adaptado de Informe de los Auditores Independientes, por Superintendencia del Mercado de Valores Perú, 2023.

La fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{Día}$$

El resultado que tarda en rotar su cartera es de 25 días en poder recuperar el dinero de sus cuentas por cobrar. Demostrando que en un corto plazo maneja una cartera de crédito eficiente.

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 37*Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de Empresa Electrodomésticos en Perú*

Año		Estado de Situación Financiera (S/)	Estado de Resultado Integral (S/)
2023	Inventarios	S/ 2.535.153	S/ -
	Costo de Ventas	S/ -	S/ 14.999.787
2022	Inventarios	S/ 2.708.889	S/ -

Nota. Adaptado de Informe de los Auditores Independientes, por Superintendencia del Mercado de Valores Perú, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

El resultado es de 62 días que esta empresa peruana rota su inventario, es decir, en poder convertirlos en bienes vendidos. Se puede considerar un equilibrio razonable para mantener un stock que pueda abastecer la demanda y así evitar el exceso que puede llegar a aumentar los costos de almacenamiento o riesgo de obsolescencia.

Por siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos son los siguientes:

Tabla 38

Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores de Empresa Electrodomésticos en Perú

Año	Estado de Situación Financiera (S/)		Estado de Resultado Integral (S/)	
2023	Cuentas por Pagar	S/ 4.973.382	S/	-
	Compras a Proveedores	S/ -	S/	3.747.485
2022	Cuentas por Pagar	S/ 4.990.713	S/	-

Nota. Adaptado de Informe de los Auditores Independientes, por Superintendencia del Mercado de Valores Perú, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}} = \text{Días}$$

El Periodo de Pago a Proveedores es de 492 días, un plazo significativamente largo que sugiere la posibilidad de que existan términos de crédito extendidos con sus proveedores que se desconocen.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 39

Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento de Empresa Electrodomésticos en Perú .

Año	Estado de Situación Financiera (S/)		
2023	Activos	S/	21.015.210
	Pasivos	S/	15.587.888

Nota. Adaptado de Informe de los Auditores Independientes, por Superintendencia del Mercado de Valores Perú, 2023.

La fórmula para calcularlo es la siguiente:

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

La Razón de Endeudamiento de esta empresa peruana en 2023 es del 74%, lo que indica que más del 70% de los activos de la empresa se encuentran financiadas por deudas.

Ratios Financieros de Empresa de Electrodomésticos en Colombia

Dentro de este apartado se analiza el ratio del periodo promedio de cobranza. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 40

Datos para Calcular el Periodo Promedio de Cobranza de Empresa Electrodomésticos en Colombia

Año	Estado de Situación Financiera (COP Millones)		Estado de Resultado Integral (COP Millones)		
2023	Cuentas por Cobrar	COP	90.548	COP	-
	Ventas	COP	-	COP	5.738.291

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia Financiera de Colombia, 2023.

Este ratio se calcula mediante la siguiente formula:

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas Por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales a Crédito}} = \text{Días}$$

La empresa colombiana presenta un periodo promedio de cobranza de 6 días, evidenciando una gestión de cobros muy eficientes. Este resultado indica que convierte rápidamente sus cuentas por cobrar en efectivo, fortaleciendo sus flujos liquidez.

A continuación, se calcula el ratio de rotación de cuentas por cobrar. Los datos usados para el cálculo son:

Tabla 41

Datos para Calcular la rotación de Cuentas por Cobrar de Empresa Electrodomésticos en Colombia

Año		Estado de Situación Financiera (COP Millones)	Estado de Resultado Integral (COP Millones)
2023	Cuentas por Cobrar	COP 90.548	COP -
	Ventas	COP -	COP 5.738.291

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia Financiera de Colombia, 2023.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación De Las Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Anuales A Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}} \\
 = \text{Veces}$$

El resultado indica que la empresa rota sus cuentas por cobrar un total de 63 veces al año. Reflejando una alta eficiencia en su operatividad y eficiencia de sus políticas de crédito.

Así mismo, se calcula el ratio el cual mide la Rotación de la cartera. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 42

Datos para Calcular la Rotación de la Cartera de Empresa Electrodomésticos en Colombia

Año		Estado de Situación Financiera (COP Millones)	Estado de Resultado Integral (COP Millones)
2023	Cuentas por Cobrar	COP 90.548	COP -
	Ventas	COP -	COP 5.738.291
2022	Cuentas por Cobrar	COP 78.743	COP -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia Financiera de Colombia, 2023.

La fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio} \times 360}{\text{VENTAS}} = \text{Días}$$

La rotación de la cartera para esta empresa colombiana es de 5 días, lo que refleja una gestión muy eficiente en sus cuentas por cobrar. El capital se recupera de una manera rápida lo cual favorece a un flujo de caja constante y así mantener una buena capacidad operativa.

Del mismo modo, el siguiente ratio el cual mide la Rotación de la Inventarios. Estos son los datos para el cálculo:

Tabla 43

Datos para Calcular la Rotación de Inventarios de Empresa Electrodomésticos en Colombia

Año		Estado de Situación Financiera (COP Millones)	Estado de Resultado Integral (COP Millones)
2023	Inventarios	COP 1.025.474	COP -
	Costo de Ventas	COP -	COP 4.000.739
2022	Inventarios	COP 1.243.217	COP -

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia Financiera de Colombia, 2023.

La fórmula para llevar a cabo la rotación de los inventarios es el cálculo siguiente:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventario Promedio} \times 360}{\text{Costo de Ventas}} = \text{Días}$$

El resultado es de 102 días, indicando que la empresa colombiana posee un nivel notable de inventario antes de cambiarlos por completo.

Por siguiente, se calculará el ratio del periodo de pago a proveedores. Los datos son los siguientes:

Tabla 44

Datos para Calcular el Periodo de Pago a Proveedores de Empresa Electrodomésticos en Colombia

Año	Estado de Situación Financiera (COP Millones)		Estado de Resultado Integral (COP Millones)		
2023	Cuentas por Pagar	COP	492.811	COP	-
	Compras a Proveedores	COP	-	COP	330.291
2022	Cuentas por Pagar	COP	523.322	COP	-

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia Financiera de Colombia, 2023.

La siguiente fórmula para llevar a cabo el cálculo es el siguiente:

$$\text{Periodo pago a proveedores} = \frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a Proveedores}} = \text{Días}$$

El Periodo de Pago a Proveedores de esta entidad es de 554 días, un periodo tan prolongado podría ser acuerdos flexibles con los proveedores. Sin embargo, implica riesgos de tensiones en las relaciones con los proveedores.

Por último, el ratio que se calculará es el de la Razón de endeudamiento. Se utilizan los siguiente datos:

Tabla 45

Datos para Calcular la Razón de Endeudamiento de Empresa Electrodomésticos en Colombia

Año	Estado de Situación Financiera (COP Millones)		
2023	Activos	COP	4.027.519
	Pasivos	COP	2.373.910

Nota. Adaptado de Informe de Auditoría Externa, por Superintendencia Financiera de Colombia, 2023.

$$\text{Razon de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \%$$

La Razón de Endeudamiento es del 59% para esta entidad, identificando que más de la mitad se encuentra financiado con deuda. Puede llegar a ser favorable si estas obligaciones se encuentran utilizando inteligentemente, de todos modos, requiere de un monitoreo constante para poder garantizar un equilibrio saludable entre deuda y capital propio.

Tabla 46*Comparación de Resultados*

Empresas de Electrodomésticos	Ratio de Periodo Promedio de Cobranza	Ratio de Rotación de las Cuentas por Cobrar	Ratio de Rotación de Cartera	Ratio de Rotación de Inventarios	Ratio Periodo Pago a Proveedores	Ratio de Razón de Endeudamiento
Empresa Electrodomésticos 1	382 Días	1 Vez	435 Días	105 Días	190 Días	92%
Empresa Electrodomésticos 2	466 Días	1 Vez	452 Días	79 Días	441 Días	80%
Empresa Electrodomésticos 3	313 Días	1 Vez	303 Días	92 Días	1059 Días	71%
Empresa Electrodomésticos 4	1091 Días	0 Veces	1461 Días	105 Días	1192 Días	98%
Empresa Electrodomésticos 5	208 Días	2 Veces	205 Días	119 Días	111 Días	59%
Empresa Electrodomésticos Perú	27 Días	14 Veces	25 Días	62 Días	492 Días	74%
Empresa Electrodomésticos Colombia	6 Días	63 Veces	5 Días	102 Días	554 Días	59%

Nota. La tabla anterior muestra el total de los ratios con sus respectivos resultados.

Análisis de los Ratios Financieros Locales

Ratio Promedio de Cobranza

Los resultados que han calculado presentan que existen diversos periodos promedios de cobranzas de las diferentes empresas. Por ejemplo, la Empresa 5 mantiene un PPC con un resultado más corto con un total de 208 días, indicando que maneja de manera más eficiente lo que son las cuentas por cobrar. Por otro lado, las empresas 3 y 1 con 313 y 382 días respectivamente, a pesar de que no son casos tan prolongados como la Empresa 4 que sobrepasa por más de 1000 días. Podemos notar que existen ciertas ineficiencias en las estrategias de cobranza. Al último tenemos a la empresa 2 con 466 días respectivamente, resultando en que la empresa se tarde mucho en convertir en efectivo las ventas a crédito teniendo un efecto negativo en la liquidez y haciendo que esta empresa sea altamente dependiente del financiamiento externo para cubrir sus necesidades operativas además de exponerse a mayores riesgos crediticios incluyendo problemas de morosidad y de posibles incobrables afectando a sus resultados.

Ratio Rotación de las Cuentas por Cobrar

Por otra parte, en la rotación de cuentas por cobrar las empresas también existen resultados variados. En las Empresas 1, 2 y 3 la rotación de las cuentas por cobrar es de 1 vez al año mientras que en la Empresa 4 es de 0,33 veces al año. Esto significa que existen ineficiencias en la recuperación del crédito y en el caso de la Empresa 4 son ineficiencias graves producto de políticas muy laxas, altos números de morosidad y una falta de control sobre las cuentas pendientes. El resultado de esto es que estas empresas enfrenten mayores riesgos financieros además de afectar su capacidad de cubrir costos operativos. Otro escenario es el de la Empresa 5 que cuentan con una rotación de 2 veces al año, esto implica que estas empresas tienen mejores estrategias para recuperar el crédito mejorando su flujo de caja y reduciendo la necesidad de financiamiento externo.

Ratio Rotación de Cartera

En la rotación de cartera, la Empresa 5 tiene 205 días, atribuibles a una política de crédito más estricta y una estrategia adecuada para el seguimiento y recuperación de cartera con procesos estructurados para la recuperación de crédito; esto fortalece el flujo de caja y reduce la dependencia del financiamiento externo. Por otro lado, se debe mencionar la situación de la Empresa 4 cuya rotación de cartera es de 1461 días derivado de políticas bastante permisivas y la desorganización en los procesos de cobranza impactando en su liquidez. Por último, las Empresas 1,2 y 3 que cuentan con 435, 452 y 303 respectivamente poseen una recuperación lenta derivada de procesos de cobranza

poco ágiles, excesiva dependencias de las ventas a crédito y estrategias poco efectivas para acortar los tiempos de cobro.

Ratio Rotación de Inventario

La rotación de inventarios es un indicador financiero importante porque mide la capacidad en que las empresas pueden transformar su inventario en ventas durante un periodo de tiempo determinado. Tenemos que los resultados varían entre 79 y 119 días, el cual reflejan distintos niveles de eficiencia en la gestión de inventarios. Un periodo más corto evidencia que existe una gestión que es capaz de ser eficiente, que llega a reducir de que se necesite de almacenamiento prolongado, de modo que se pueda minimizar costos operativos y garantizando que el inventario se comercialice rápidamente. De modo que se pueda mantener así la disponibilidad de recursos y satisfacer de manera oportuna las necesidades de los clientes. Por otro lado, un periodo más largo podría indicar que los inventarios se acumulen, de modo que se incrementen los costos de almacenamiento tal como se mencionó anteriormente y resulte difícil para estas empresas poder venderlos. Dicho lo anterior, se sugiere que estas empresas deben implementar estrategias para poder optimizar su rotación de inventarios, de modo que puedan fortalecer su liquidez y aumentar su competitividad en el mercado.

Ratio Periodo Pago a Proveedores

El ratio de período de pago a proveedores nos ayuda a medir cuánto tiempo tarda una empresa en poder pagar a sus proveedores. Nos permite también reflejar la capacidad de negociación y manejo del capital de trabajo para cada empresa que se está estudiando. De los resultados obtenidos, tenemos que rondan entre los 111 a 1192 días, que demuestran los diferentes tipos de estrategias o términos que tienen con sus proveedores. Los períodos cortos nos pueden indicar que existe una gestión más ágil que al mismo tiempo fortalece las relaciones comerciales con estos mismos teniendo como consecuencia la afectación hacia su liquidez. Mientras que períodos largos tienden a reflejar el uso del crédito es un método que se utiliza como financiamiento llegando a afectar la confianza de los proveedores. Por último, el período de pago a proveedores debe estar alineado con el estudio de las condiciones del sector, teniendo en cuenta la capacidad y términos de negociación.

Ratio Razón de Endeudamiento

La razón de endeudamiento nos permite medir el nivel de financiamiento externo que tienen estas empresas en relación con el total de sus activos. Indicando el grado de dependencia de la empresa hacia el uso de deuda. En los resultados que se calcularon

anteriormente podemos observar que los valores oscilan entre 59% y 98%, reflejando niveles de riesgo financiero distintos. Porcentajes altos tales como 92% y 98%, muestran una mayor dependencia hacia la adquisición de deuda lo que puede incrementar el riesgo de insolvencia. Por otro lado, un porcentaje tal como 59% nos indica un mayor uso de recursos propios, reduciendo el riesgo financiero, aunque podría limitar oportunidades de crecimiento si no se aprovechan fuentes externas. Este indicador se debe evaluar considerando los costos de financiamiento, la capacidad de pago que posee la empresa. Un alto porcentaje de endeudamiento puede ser positivo en algunos casos si se encuentra que está asociado a inversiones productivas. Por último, un bajo endeudamiento puede ser una señal de que la empresa puede acceder a capital propio con una mayor estabilidad financiera.

Discusión

El ratio promedio de cobranza es importante para comprender como las empresas en general gestionan la recuperación de los créditos otorgados. Un número elevado puede indicar que existen dificultades para recuperar los créditos originando que existan problemas en su liquidez y limitando su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Estos resultados pueden indicar que las políticas de créditos no pueden estar acordes a la realidad de una ciudad como Guayaquil. Se cree que es debido a la mala segmentación que realizan las empresas antes de conceder el crédito, o el mal uso de herramientas tecnológicas para evaluar a los posibles prestatarios. Por otra parte, se podría plantear si los plazos de crédito otorgados a los clientes se encuentran alineados con su capacidad de pago real, esto puede ser un beneficio o un riesgo significativo si no se gestiona de una forma adecuada. Situaciones como la falta de empleo o el mal comportamiento de pago del cliente pueden ser causantes de esta situación y al intentar implementar una estrategia comercial como el de flexibilizar sus políticas puede acarrear un problema ya que si bien aumentaría las ventas a crédito también aumentaría el riesgo de impago.

El Ratio Rotación de las Cuentas por Cobrar destaca la eficiencia que tienen las empresas en convertir las ventas a crédito en efectivo. Un número bajo puede indicar que existen deficiencias en la evaluación a los clientes previo al otorgamiento del crédito o problemas en las estrategias de cobranzas sea en el diseño o en la ejecución. También se cree que la flexibilización de las políticas crédito causado por la implementación de una estrategia para aumentar las ventas provocaría que se otorguen créditos a clientes con una menor calidad crediticia resultando en una baja rotación de las cuentas por cobrar.

El Ratio de Rotación de Cartera es un indicador fundamental para analizar la sostenibilidad de las políticas de crédito. Los resultados señalan que las políticas de crédito serían deficientes, una posible causa podría ser los procesos laxos de la evaluación crediticia lo que provocaría que a los clientes con mayor riesgo obtengan un crédito. Otra posible razón podría ser el mal seguimiento a los pagos pendientes, una mala ejecución causaría que ingrese el suficiente efectivo a las empresas. Puede existir una razón externa por la cual este ratio saldría elevado, la situación económica del país que afecta directamente a los clientes disminuyendo su poder adquisitivo y teniendo que priorizar en qué gastar sus recursos.

El Ratio Rotación de Inventario refleja la capacidad de las empresas para administrar su stock y al mismo tiempo satisfacer la demanda del mercado. Los resultados indican que las empresas tienen una rotación de inventarios moderada. Se opina que las empresas al intentar buscar una rotación más rápida de inventarios flexibilizarían sus políticas de crédito y esto también incluye a clientes con mayor riesgo de impago. Esto sería un beneficio al disminuir los costos de almacenamiento u riesgos por obsolescencias, pero tendría un impacto negativo en la liquidez de la empresa

El Ratio de Pago a Proveedores los resultados señalan que existen empresas que tardan más de un año en cumplir las obligaciones con los proveedores, esto se debe a la poca capacidad de las empresas en cubrir sus deudas sea por las condiciones explicadas anteriormente como lo puede ser una baja demanda así como una gestión de cobranzas ineficiente que no le permita a la empresa obtener efectivo otra posible causa estaría derivada de esta ya que ante la falta de efectivo las empresas prioricen retrasar los pagos para cubrir otras necesidades aunque esto afecte la relación con los proveedores. Por otra parte, los que tienen un periodo menor a un año se podría decir que tienen como solventar las obligaciones con sus proveedores sea con financiamiento externo o por un mejor manejo de los recursos disponibles.

Por último, el Ratio Razón de Endeudamiento determina el nivel de dependencia de las empresas al financiamiento externo. Un endeudamiento elevado señala que las empresas buscan el financiamiento externo para cumplir con sus obligaciones. Estos resultados indican que las empresas no tienen la suficiente liquidez para pagar sus deudas por lo que optan por solicitar este financiamiento. Una posible razón sería fallas en la evaluación al cliente, lo que ocasionaría que se otorgue créditos a personas que no tienen capacidad de pago esto causaría que las empresas no generen suficiente flujo de caja para cumplir con sus obligaciones. Otra posible razón sería que las estrategias de cobranza

deficientes causadas por una mala planificación o ejecución no les permitan a las empresas captar la liquidez necesaria para cubrir sus operaciones.

Realizando la comparación entre los resultados obtenidos de las empresas extranjeras y las empresas locales, reflejan que las entidades escogidas para el análisis de sus ratios de la ciudad de Guayaquil demuestran resultados más extensos en el cálculo del periodo promedio de cobranza. En comparación con las empresas seleccionadas en el exterior, la totalidad de las empresas locales escogidas tardan entre 200 y 1000 días en recuperar sus cuentas por cobrar, mientras las empresas peruanas y colombianas presentan hasta un máximo de 27 días en recuperar sus ventas a crédito. La inconformidad puede presentarse en las políticas de crédito estipuladas y las condiciones de mercado que se enfrentan las empresas guayaquileñas. Es probable que las condiciones de crédito sean más flexibles de lo que deberían ser en los plazos de pago debido a una presión competitiva. Mientras tanto, en Colombia y Perú, los mercados pueden estar vinculados al uso de la tecnología avanzada como el uso de scoring crediticio en tiempo real, que ayudan a identificar riesgos y priorizar a los clientes. Las empresas colombianas, implementan sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) que agilizan la administración de las cuentas por cobrar y habilitan opciones como el método de pago en línea.

Las diferencias que se han encontrado en el ratio de rotación de cuentas por cobrar entre las empresas analizadas de Guayaquil, Perú y Colombia revelan que utilizan diferentes tipos de gestiones que tienen en sus operaciones financieras. En Guayaquil, se presentan resultados a un ritmo muy lento en comparación con las empresas peruanas y colombianas. La ausencia de las herramientas tecnológicas dichas anteriormente y a la falta de implementación de estos sistemas están contribuyendo a la ineficiencia en la gestión de cobros. La alta rotación que presentan en las empresas extranjeras muestra un enfoque mucho más efectivo debido a su alta rotación calculada, reflejando que han logrado implementar sistemas bien estructurados que benefician al cumplimiento de los pagos en plazos que benefician a las entidades.

Del mismo modo, interpretando los distintos resultados obtenidos de la rotación de cartera entre las diferentes empresas tanto nacionales como las internacionales. Se puede decir que las empresas en Guayaquil operan con ciclos de recuperación excesivamente largos, que puede deberse a una posible falta de rigor en las políticas de crédito o una estructura organizativa menos ágil para gestionar las cuentas por cobrar. En comparación con las empresas en Perú y Colombia que han implementado las

herramientas necesarias que les permiten recuperar sus ventas con mayor rapidez, de modo que mantienen un flujo de caja eficiente.

Por otro lado, el ratio de rotación de inventarios revela similitudes entre las empresas de Guayaquil y las de mercados internacionales en la gestión de sus recursos. Los tiempos en que rotan sus inventarios se encuentran dentro del mismo rango para estas tres zonas que se están evaluando, lo que indica que pueden estar implementando prácticas similares para esta gestión. Sin embargo, quien se lleva el menor tiempo en este índice es la empresa peruana que parecen haber integrado una mejor clasificación de sus inventarios, prioriza según su nivel de rotación y impulsa más sus ventas a través de promociones o liquidando inventario antiguo.

En el ratio de pago a proveedores tenemos que los resultados anuncian que tanto en Guayaquil, como en los mercados internacionales tienen distintos plazos de tiempo para cancelar sus compras. Podemos observar que existen varios tipos de estrategias de negociaciones y relaciones con los proveedores. En el caso una parte de las empresas en Guayaquil y las internacionales, optan por plazos más largos para poder podrían priorizar la optimización de su flujo de caja al diferir los pagos, lo que les puede llegar a permite destinar recursos a otras áreas estratégicas. Sin embargo, esto podría generar tensiones en las relaciones con los proveedores y riesgos en la sostenibilidad de la cadena de suministro. Por otro lado, la otra parte de las entidades en Guayaquil se deciden optar con plazos más cortos que tienden a mantener relaciones más sólidas y confiables con sus proveedores, priorizando la relación y el cumplimiento.

Por último, los resultados calculados en el ratio de razón de endeudamiento refleja la notable dependencia que todas estas empresas sufren de recurrir a fuentes de financiamiento externas para poder sostener sus operaciones y proyectos. La mayoría de los porcentajes obtenidos fueron mayores al 50% siendo el máximo de una empresa guayaquileña con un 98%. Se puede considerar que es aceptable, ya que aun así las empresas tengan una deuda significativamente alta, pero aun teniendo un patrimonio neto alto. Existe una similitud entre una empresa en Guayaquil y Colombia, teniendo el mismo nivel de razón de endeudamiento, podría deberse a compartir una estrategia similar al priorizar la estabilidad financiera y la sostenibilidad de evitar deudas que puedan comprometer su operatividad.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación se realizó mediante un enfoque mixto, de diseño no experimental, de tipo transversal y concluyente descriptivo. Los instrumentos de recolección de datos para este presente estudio fueron las entrevistas realizadas a 5 expertos en el área de crédito y cobranzas de empresas en el sector de electrodomésticos, además se realizó por medio de la observación directa la revisión de los estados financieros de las compañías para realizar los cálculos de los ratios financieros.

Mediante el análisis de los ratios financieros se concluye que existen deficiencias en las políticas de crédito de las empresas del sector de electrodomésticos en Guayaquil. Se puede observar que el tiempo prolongado en el periodo promedio de cobranzas y baja rotación de cuentas por cobrar son resultado de fallas en la gestión de cobranzas lo que afecta directamente en la liquidez de las empresas. Por otro lado, los altos índices de endeudamiento y los tiempos prolongados en el pago a proveedores pueden comprometer en la operatividad de las empresas, en el primer caso debido a que con la ineficiente gestión de la cobranza la empresa no tendría suficiente liquidez para afrontar sus obligaciones y en cuanto a los proveedores se vería afectado si es que ya no lo están las relaciones comerciales con estos. A la final las empresas muestran una moderada rotación de inventarios lo que se traduce en costos por almacenamiento o riesgos por obsolescencia teniendo un impacto en los resultados.

La asimetría de la información es un problema persistente en cualquier empresa que comercializa cualquier tipo de producto. En el contexto de las que pertenecen al sector de electrodomésticos, la asimetría de la información ocurre principalmente en la etapa de evaluación del prestatario esto se encuentra alineado de manera parcial con las teorías de Racionamiento del Crédito y Selección Adversa en donde el problema de la información asimétrica ocurre antes del otorgamiento del crédito a diferencia del Riesgo Moral en donde esto es un problema posterior al otorgamiento. Sin embargo, estas teorías no son viables por cuestiones comerciales y operativas

En cuanto a las normativas legales las empresas analizadas cumplen con las normativas legales vigentes, en base a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y el Código de Comercio con respecto a las prácticas de protección al consumidor y la elaboración de los contratos del crédito sin embargo las disposiciones legales estipuladas en la Ley de Régimen Tributario Interno conforme a la deducibilidad de la provisión por incobrables para el pago del impuesto a la renta resulta ser insuficiente con respecto al

volumen de ventas a crédito en el sector y al riesgo de incobrabilidad que esto conlleva por ende no están acordes a la realidad de las empresas.

Por otro lado, se identificaron los principales indicadores de desempeño financiero para analizar las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Guayaquil durante el año 2023. Los indicadores identificados tales como el, período promedio de cobranza, la rotación de cuentas por cobrar, la rotación de inventarios, el período de pago a proveedores y la razón de endeudamiento. Son los ratios clave ya que permiten entender cómo las empresas se encuentran gestionando sus políticas de crédito y su desempeño financiero en general. El período promedio de cobranza y la rotación de cuentas por cobrar muestran la eficiencia con la que recuperan el dinero de las ventas a crédito. La rotación de inventarios ayuda a evaluar qué tan bien convierten su stock en ingresos. El período de pago a proveedores refleja cómo administran sus pagos para mantener relaciones comerciales saludables. Por último, la razón de endeudamiento indica cuánto dependen del financiamiento externo. Estos indicadores son los seleccionados porque dan una visión clara y completa de la situación financiera de las empresas en la ciudad de Guayaquil y de las áreas que necesitan mejoras para ser más competitivas y rentables en el mercado.

En el caso de los criterios y mecanismos de evaluación de riesgo, la investigación destacó la falta de estandarización en los criterios y mecanismos de evaluación de riesgo crediticio en las empresas del sector. Las herramientas tales como el historial crediticio y la capacidad de pago son utilizadas de manera regular pero no son suficientes para poder abordar el problema económico de los consumidores en Guayaquil. Los resultados de los ratios financieros de las empresas analizadas nos ayudan a fortalecer esa idea, debido a las rotaciones de cartera y cuentas por cobrar tales como de las empresas 1 y 2 que fueron significativamente bajas que demuestran demoras en la recuperación de los créditos otorgados a sus clientes. Por otro lado, lo que son las empresas 3 y 4 han presentado un periodo promedio de cobranza alto demostrando que existen ineficiencias en la gestión de cartera. Por último, la empresa 5 logró un mejor desempeño en estos indicadores gracias a sistemas de cobranzas automatizados y un control estricto sobre los créditos.

Recomendaciones

Se sugiere que las empresas del sector de electrodomésticos implementen el uso de sistemas de monitoreo automatizados con el objetivo de realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar de una forma más precisa. Estas políticas deben de establecer plazos de pago que mantengan un equilibrio para que sean atractivos para los clientes y que al mismo tiempo no comprometan la liquidez de la compañía. Para mitigar los riesgos con la información asimétrica en la fase de evaluación de los prestatarios, las empresas deben implementar sistemas de análisis de datos más robustos que acoplen el historial de pagos, reportes de crédito, referencias comerciales y referencias demográficas. Otra recomendación sería la aplicación de modelos predictivos basados en inteligencia artificial para la segmentación de los prestatarios. Esto podría ser útil para definir de manera más exacta el posible comportamiento de los clientes al momento de pagar.

Se recomienda que las asociaciones del sector trabajen de forma conjunta con los organismos reguladores para conseguir un aumento del porcentaje de la provisión de incobrables para la deducción del impuesto a la renta. Esto ayudaría que las empresas gestionen de una forma más eficiente el riesgo por incobrables en función del volumen de ventas a crédito. Además, se sugiere que la empresa fortalezca la transparencia en los términos de los contratos a crédito con el fin de ayudar a los clientes a entender mejor dichos términos minimizando así las posibilidades de incumplimientos.

Por último, se puede optimizar los indicadores de desempeño financiero, se recomienda que las empresas deben implementar controles que sean más rigurosos en la gestión de sus políticas de crédito. Esto incluye implementar estrategias como el seguimiento de pagos más proactivo para reducir el periodo promedio de cobranza por lo que aumentaría el flujo de efectivo. Además, se sugiere que la planificación de la gestión de inventarios se base en la demanda por cada producto así la empresa no habría un exceso de inventario sin vender reduciendo los costes de almacenamiento y obsolescencia, con esto tampoco habría escasez de inventarios. También es importante que se pueda renegociar con los proveedores los términos de pago por la adquisición de inventarios para no comprometer la liquidez sin perjudicar la relación comercial y se debe de dejar de depender del financiamiento externo para evitar problemas operativos buscando alternativas para generar más fuentes de ingresos que la empresa pueda convertir en efectivo de una manera más rápida.

Referencias

- Akerlof, G. (1970). The Market of "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3), 488-500.
- Andino, C. (2017). *Análisis de la Cartera Vencida de Clientes y su Impacto en los Índices Financieros de la Empresa Electrodomésticos Andino Duque Cía Ltda en el Período 2015 – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123457789/2714/3/TESIS%20CARLA%20ANDINO%20final.pdf>
- Arrow, K. (1963). Uncertainty and the welfare economics of medical care. *The American Economic Review*, 53(5), 941-973.
- Aquije, J. (2017) El sobreendeudamiento crediticio y su implicancia en las instituciones financieras y en la sociedad. *Educa UMCH*, (10), 131-144.
- Barrerno, L., López, H., & Cabrera, L. (2020). Análisis del impacto del crédito para iniciativas productivas entregados a los beneficiarios del bono de desarrollo humano. Estudio de caso. *Revista Economía y Política*, (31). <https://doi.org/10.25097/rep.n31.2020.01>
- Bold Consulting Group. (2021). *Indicadores de rentabilidad: qué son y cómo mejorar este índice*. https://bold.com.ec/que-es-y-como-mejorar-los-indicadores-de-rentabilidad/#Que_son_los_indicadores_de_rentabilidad
- Bustamante, R. (2005). El problema del racionamiento del crédito en el sistema bancario peruano: Como factor explicativo fundamental en el costo de crédito. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/empresa/bustamante_rr/cap2.pdf
- Bonilla, R., Monteros, A., Molina, M., & Grijalva, D. (2024). *La deuda de los ecuatorianos ¿Una carga difícil de llevar?*. Universidad San Francisco de Quito
- Calle, M. (2014). *Modelo de Determinación de Líneas de Crédito para la Industria de Electrodomésticos*. [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4077/1/10774.pdf>

- Chalupowicz, D. (2008). Políticas de crédito en las organizaciones: Un instrumento a mejorar. *La Ley*. 7, p. 50-53.
- Código de Comercio. (2019). Registro Oficial Suplemento 497 de 29-may.-2019. https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Comisión para el Mercado Financiero (2021). *¿Qué es el Crédito?*. <https://www.cmfchile.cl/educa/721/w3-article-27152.html>
- Del Valle, E. (2005). *Crédito Y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*, 2(7), 172 – 177.
- Domoblock Smart Investment. (2024). *Capacidad de Endeudamiento: Qué es y Cómo Calcularla Paso a Paso*. <https://www.domoblock.io/blog/capacidad-de-endeudamiento-que-es-y-como-calcularla-paso-a-paso>
- Franco, J. & Vásquez, C. (2021). *Los Indicadores Financieros como Herramienta de Gestión en las Decisiones Estratégicas de la Alta Gerencia*. [Tesis de Maestría, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123457789/4279/1/ULEAM-POSG-CF.FFT-0079.pdf>
- Firth, M. (1977). *Management of Working Capital*. Macmillan
- Gallurt, J., Pombo, P., Ramírez, J. & Molina, H. (2012). The information asymmetry in the financial crisis, credit rationing the guarantees and system symbiotic mechanism. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/39773/1/LA_ASIMETR_A_DE_LA_INFORMACI_N_EN_LA_C RISIS_FINANCIERA_EL_RACIONAMIENTO_DEL_CREDITO_Y_LA_GA RANTIA_COMO_MECANI.pdf
- García, C., Cárdenas, G. & Molina, C. (2011). Análisis de la Intermediación Financiera en el Escenario de las Crisis de los Siglos XX y XXI. *Sophia*, (7), 107-128
- García, H. (2017). La selección adversa y los mecanismos para corregirla. [Tesis de Grado, Universidad Miguel Hernández].

<https://dspace.umh.es/bitstream/11000/3747/1/GARC%C3%8DA%20JAVALOYES%20HILARIO.pdf>

- García, X., Maldonado, H., Galarza, C. & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3 (27).
- Giraldo, E. & Rico, L. (2012). *Propuesta Para El Diseño De Políticas Y Procedimientos Para La Asignación De Créditos Y Gestión De Cartera En La Empresa Agregados Del Norte S.A. Año 2012*. [Tesis de grado, Universidad de Medellín]. <https://core.ac.uk/download/pdf/51194787.pdf>
- Gómez, J. & Reyes, N. (2002). El racionamiento del crédito y las crisis financieras. *Revista de Economía Institucional*. 4(7), 72-75.
- González, P. (2023). Crédito directo, un producto financiero que atrae a mujeres y millennials. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/credito-directo-electrodomesticos-tecnologia/>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (7^a ed.) Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, V., Galeana, E., Valenzo, M. & Chávez, P. (2017). *Estudios Organizacionales en las Ciencias Administrativas ante los Retos del Siglo XXI*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Herrera, M. y Terán, J. (2008). Conceptualización del riesgo en los mercados Financieros. *FORO*, (10), 141-155.
- Immorlica, N., Sztutman, A. & Townsend, R. (2022). Optimal Credit Scores Under Adverse Selection. <https://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/147409/3490487.3538331.pdf?sequence=1>

- Izar, J. & Ynzunza C. (2017). El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. *Poliantea*, 13(24), p. 47–72.
- Ley de Compañías. (2014). Registro Oficial 312 de 05-nov-1999. <https://www.supercias.gob.ec/portalscvvs/doc/leycompanias/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c37-9b17-74c2d8dc1318>
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2024). Registro Oficial Suplemento 117 de 11-Feb.-2022. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-organica-defensa-consumidor?download=ley-organica-defensa-consumidor>
- López, J. (2001). Cartera Vencida. En *Diccionario Administrativo, Contable y Fiscal*. Recuperado en 9 de noviembre de 2024, de <https://archive.org/details/diccionarioconta0000lope/mode/2up>
- López, J. (2001). Cuentas por Cobrar. En *Diccionario Administrativo, Contable y Fiscal*. Recuperado en 9 de noviembre de 2024, de <https://archive.org/details/diccionarioconta0000lope/mode/2up>
- Lorenzana, T. & Vigier, P. (1999). Sobre el problema de financiación de las pequeñas y medianas empresas selección adversa y riesgo moral. La gestión de la diversidad, 2, 79-72.
- LRTI. (2023). Ley de Régimen Tributario Interno. Lexis, <https://n9.cl/ifcmq>
- Mamani, B. & Sonco, L. (2024). *Margen financiero bruto y créditos directos en una caja municipal de ahorro y crédito, 2018-2022*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12792/137775>
- Martínez, A. & Londoño, H. (2004). El Racionamiento del crédito en los mercados financieros. *Revista de Economía y Administración*, 1(1), 145- 184.
- Martínez, J. (9 de Julio de 2015). Dependencia tecnológica, una amenaza a la sociedad. CienciaUANL. <https://cienciauanl.uanl.mx/?p=4381>
- Matos, Y. & Pasek, E. (2008). LA OBSERVACIÓN, DISCUSIÓN Y DEMOSTRACIÓN: TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN EN EL AULA. *Laurus Revista de Educación*, 14(27), 33-52.

- Milla, C., & Vega, M. (2022). *Políticas de Crédito y Liquidez en las Empresas Comerciales de Electrodomésticos, Distrito Huaraz – 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12792/101371/Milla_MC D-Vega_EMV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Miranda, U. y Acosta, Z. (2008). *Fuentes de información para la recolección de información cuantitativa y cualitativa*. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/07/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Mishkin, F. (2017). *The Economics of Money, Banking and Financial Markets*. Pearson
- Morales, J. & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Patria.
- Mucho Mejor Ecuador. (17 de julio de 2024). *Indurama refuerza su compromiso con la innovación al abrir su nueva tienda en Guayaquil*. <https://muchomejorecuador.org.ec/tag/electrodomesticos/>
- Müggenburg, M. y Pérez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria*. (1), 35-38.
- Murillo, D., & Piedra, K. (2015). *Análisis de las políticas de crédito utilizadas por las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) dedicadas a la comercialización de electrodomésticos y su impacto en el crecimiento de este sector económico en el cantón naranjal*. [Tesis de grado, Universidad Estatal de Milagro]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123457789/10799/1/297%20MKT.pdf>
- Ojeda, J. & Ortiz, D. (2001). La Nueva Microeconomía. *Cuadernos de Economía*, 20(35), 309-313.
- Paca, L. (2015). *Las Políticas de crédito y su incidencia en la Rentabilidad empresarial del Comercial Créditos Sánchez*. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/70318f8a-bd11-4a0b-9f7a-fde497ba7e2a/content>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C. & Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión

- sistemática. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, (27), 1-24.
- Rahini, S. & Khatooni, M. (2024). Saturation in qualitative research: An evolutionary concept analysis. *International Journal of Nursing Studies Advances*. 7, 1-11.
- Rodríguez, A. & Venegas, F. (2012). Racionamiento de crédito: perspectiva de la Nueva Economía Keynesiana. *Revista Problemas del Desarrollo*, 43(171), 31 – 54.
- Sagner, A. (2012). El Influjo de Cartera Vencida Como Medida de Riesgo de Crédito: Analisis y Aplicación al Caso de Chile. *Revista de Análisis Económico*, (1), 27-54.
- Sánchez-Daza, A. (2001). Información asimétrica y mercados financieros emergentes: el análisis de Mishkin, *Análisis Económico*, 17(34), 35-77.
- Santander Consumer Bank. (13 de marzo de 2023). *Riesgo de crédito o crediticio: qué son y cuáles hay*. <https://www.santanderconsumer.es/blog/post/riesgo-de-credito-o-crediticio-que-son-y-cualeshay#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20riesgo%20de,no%20reupere%20el%20dinero%20prestado>.
- Sousa. V., Driessnack, M. y Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latino-am Enfermagem*, 15(3), 1-7. <https://doi.org/10.1590/S0104-11792007000300022>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2015) *Glosario de Términos e Indicadores Financieros*. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/setiembre/sf-0002-se2015.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). Libro I. – Normas generales para las instituciones del sistema financiero. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/07/L1_IX_cap_II.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2019). *Comportamiento del Crédito de Consumo Del Sistema Financiero Nacional*.

- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2023). *Nota de los estados financieros de la empresa Unicomer De Ecuador S.A.*
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (s.f.). *Tabla de indicadores.*
https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Stiglitz, J. & Weiss, A. (1981). Credit Rationing in Markets with Imperfect Information. *The American Economic Review*, 3(71), 393 - 410.
- Quintero, T., & Bone, D (2022). *Incidencia de la COVID-19 en la liquidez y solvencia en el sector comercial de electrodomésticos del centro de Guayaquil.* [Tesis de grado, ULVR].
- Van Horne, J. & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera.* (13^a ed). Pearson.
- Velasco, C (23 de febrero de 2024) *Crece la venta de electrodomésticos en Ecuador.*
<https://www.electroluxgroup.com/en/news/crece-la-venta-de-electrodomesticos-en-ecuador/>
- Villena, O & Guerrero, C. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador. *Polo de conocimiento*, 7(9), 815-837

Apéndices

Apéndice A

Carta de Validación del Instrumento Financiero

Guayaquil, 28 de Noviembre del 2024

CARTA DE VALIDACIÓN A QUIEN INTERESE

Yo, Ec. Mercedes Baño Hifóng, PhD, en calidad de experta he revisado las preguntas de las entrevistas a profundidad dirigida a *gerentes financieros comerciales o responsables del otorgamiento de crédito en empresas comercializadoras de electrodomésticos ubicadas en Guayaquil*, que fue diseñado por los estudiantes de Pregrado de la CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. Sebastián Alfonso Valencia Hurtado y David Jesús Villavicencio Rosero, cuyo tema de investigación es *Análisis de la Efectividad de las Políticas de Crédito en el Sector de Electrodomésticos en Guayaquil, Año 2023* la cual corroboro que las mismas tienen validez para ser aplicadas al grupo objetivo establecido, llegando a la conclusión que las preguntas estipuladas por los estudiantes que sustentarán la tesis son: Pertinentes, claras y coherentes.

Atentamente

MARÍA
MERCEDES
BAÑO HIFONG

Firmado digitalmente
por MARÍA
MERCEDES BAÑO
HIFONG
Fecha: 2024.11.28
09:33:26 -05'00'

Ec. Mercedes Baño Hifóng, PhD

Coordinadora Funcional Vicerrectorado de Investigación y Posgrado UCSG

Apéndice B

Cuestionario para entrevista con Vicepresidente Financiero de Empresa de Electrodomésticos 1

En su opinión, ¿cómo influyen las normativas legales y las teorías financieras en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito?

Las empresas desarrollan sus políticas de créditos en función de la realidad del negocio y del día a día, mientras que las normativas legales están diseñadas sin sustentos y para nada apegadas a la realidad de cada negocio, por lo tanto, la afectación de estas diferencias dos realidades, terminan dejando al sector empresarial en una falta de competitividad para el desarrollo de la actividad comercial, y sin muchas posibilidades de hacer crecer el negocio.

Desde su experiencia, ¿cómo influyen las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado y ajuste de las políticas de crédito y cobranzas en su empresa?

Las condiciones económicas locales afectan significativamente al sector empresarial al momento de actualizar sus políticas de créditos y cobranzas, en lo siguiente:

- a.- Presupuestos de ventas no cumplidos,
- b.- Alto stock de inventarios por falta de ventas,
- c.- Con las pocas ventas alcanzadas, no alcanzan a cubrir sus gastos de operación,
- d.- Despidos a personal por bajo volumen de ventas,
- e.- No cumplimiento de presupuesto de cobranzas por cuanto sus clientes no tienen capacidad de pago, y
- f.- Incumplimiento en el pago a los proveedores, por falta de liquidez.

Desde su punto de vista, ¿qué indicadores considera fundamentales para evaluar la efectividad de las políticas de crédito en su empresa, y cómo estos indicadores influyen en la toma de decisiones estratégicas?

Las políticas de créditos, se las puede definir como exitosas en cuanto a lo siguiente:

- a.- Los tiempos de aprobación de las solicitudes de créditos de clientes,
- b.- Bajo porcentaje de cartera vencida, con el criterio de que una buena venta a crédito es aquella que se cobra oportunamente.

¿Qué criterios considera que son fundamentales para analizar el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito, y qué métodos cree que son los más efectivos para minimizarlo?

Hoy en día en el negocio de retail, para conceder créditos es importante evaluar aspectos, tales como:

- a.- Verificar físicamente el domicilio y lugar de trabajo del solicitante de crédito,
- b.- Investigar si el cliente tiene la buena costumbre de pagar sus obligaciones,
- c.- Entender la actividad que desarrolla el cliente, y si esta actividad le podrá permitir cumplir con sus obligaciones.

En su opinión, ¿qué prácticas o estrategias cree que podrían implementar las empresas para mejorar la efectividad de sus políticas de crédito y reducir los riesgos financieros?

Hoy en día, el pedir a los solicitantes que tengan un trabajo fijo, cada día es más difícil, por lo que considero que las empresas deben diversificar sus negocios en cuanto a tipo de mercado y montos de créditos concedidos, con un conocimiento claro de los puntos anotados en el numeral 4, para efectos de llegar a más clientes que le permitan tener una cartera sana en el corto, mediano y largo plazo.

Cuestionario para entrevista con Jefa General de Cobranzas de Empresa de Electrodomésticos 2

En su opinión, ¿cómo influyen las normativas legales y las teorías financieras en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito?

Las normativas legales aseguran que las políticas de crédito sean justas y transparentes, mientras que las teorías financieras proporcionan las herramientas necesarias para gestionar el riesgo y optimizar el uso del capital. Ambas influyen significativamente en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito.

Desde su experiencia, ¿cómo influyen las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado y ajuste de las políticas de crédito y cobranzas en su empresa?

Las condiciones económicas locales y las tendencias del mercado obligan a las empresas a ser dinámicas y adaptativas en sus políticas de crédito y cobranzas. Esto les permite gestionar el riesgo de manera efectiva y mantener la estabilidad financiera. Las tendencias del mercado, como el aumento de la competencia o cambios en el comportamiento del consumidor, también pueden influir en la flexibilización o endurecimiento de las políticas para mantener la competitividad.

Desde su punto de vista, ¿qué indicadores considera fundamentales para evaluar la efectividad de las políticas de crédito en su empresa, y cómo estos indicadores influyen en la toma de decisiones estratégicas?

Para mí lo más Fundamentales para ver la efectividad de las políticas de Credito son los siguientes:

- % Tasa de Morosidad: Este indicador muestra el porcentaje de cuentas por cobrar que están vencidas. Una tasa de morosidad alta puede indicar que las políticas de crédito son demasiado laxas o que la gestión de cobranzas necesita mejoras
- % de Cartera Vencida: Muestra el porcentaje de la cartera de créditos que está vencida. Un porcentaje alto puede indicar problemas con la estrategia de crédito o con la capacidad de pago de los clientes

- % de aprobación: Indica el equilibrio entre accesibilidad y control del riesgo.
- Rentabilidad del crédito: Relación entre ingresos por financiamiento y costos asociados.

¿Qué criterios considera que son fundamentales para analizar el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito, y qué métodos cree que son los más efectivos para minimizarlo?

Los Criterios son:

- ✓ Capacidad de pago (ingresos del cliente),
- ✓ Estabilidad laboral,
- ✓ Relación deuda-ingreso.

Los métodos para poder minimizar podrían ser: La calificación crediticia, verificaciones de referencias laborales y personales, además de ofrecer un de financiamiento adecuado según su capacidad de pago.

En su opinión, ¿qué prácticas o estrategias cree que podrían implementar las empresas para mejorar la efectividad de sus políticas de crédito y reducir los riesgos financieros?

Estrategias para Mejorar Políticas de Crédito

- Establecer Políticas de Crédito concretas para poder definir claramente quiénes son elegibles para recibir crédito, los límites de crédito y los términos de pago.
- Monitorear los Plazos de Pago es decir implementar un sistema de seguimiento para los plazos de pago puede ayudar a identificar rápidamente cualquier retraso y tomar medidas preventivas antes de que se conviertan en problemas.

Estrategias para Reducir Riesgos Financieros

- Implementar Políticas de Cobros Efectivas para establecer un proceso claro y consistente para la recuperación de deudas, que incluya

recordatorios amigables, llamadas de seguimiento y, si es necesario, acciones legales.

- Capacitación Continua del Personal hay que asegurar que el personal esté bien capacitado en las políticas de crédito.

Cuestionario para entrevista con Gerente de Crédito y Cobranza de Empresa de Electrodomésticos 3

En su opinión, ¿cómo influyen las normativas legales y las teorías financieras en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito?

La política de crédito siempre va estar apegada a la normativa vigente, pero nosotros nos acoplamos más al riesgo país para tener una mejor colocación en los diferentes productos.

Desde su experiencia, ¿cómo influyen las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado y ajuste de las políticas de crédito y cobranzas en su empresa?

El riesgo actual del país hace que la política sea mucho más restrictiva para mantener una cartera sana. En cuanto a la cobranza siempre tiene una estrategia de controlar la mora más temprana hasta la mora más antigua; existe la segmentación de clientes por mora; la cobranza va según el rango en donde esté ubicado el cliente, de acuerdo con esto se aplica las diferentes estrategias.

Desde su punto de vista, ¿qué indicadores considera fundamentales para evaluar la efectividad de las políticas de crédito en su empresa, y cómo estos indicadores influyen en la toma de decisiones estratégicas?

- Medir el riesgo de la empresa. – Se ve entre la colocación del producto y la cobranza.
- Indicadores de la recuperación de la cartera. – Debo cumplir con los porcentajes establecidos para mantener una cartera sana.
- Los Flujos de efectivo. – Ya que con esto adquiero inventarios, pago obligaciones y pago nómina.

- Indicador de colocación. – Para ver como está la colocación de los clientes; saber a quién estoy colocando.
- Política de crédito. – Con esto doy apertura a clientes con alto riesgo, pero aplico mayores restricciones.

¿Qué criterios considera que son fundamentales para analizar el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito, y qué métodos cree que son los más efectivos para minimizarlo?

- La segmentación del cliente
- Valorar el historial crediticio
- La estabilidad laboral
- Valorar la parte demográfica
- Valorar el comportamiento del cliente

En su opinión, ¿qué prácticas o estrategias cree que podrían implementar las empresas para mejorar la efectividad de sus políticas de crédito y reducir los riesgos financieros?

- Valoración 370. – Esto implica conocer aún más a fondo al cliente es decir obtener más información sobre la parte laboral, crediticia, personal (referencias de familiares, lugar de residencia, etc.).
- Mantener una buena estrategia de cobranza. – Estas estrategias deben de estar alineadas con los canales de recuperación sean estos internos o externos aquí los costes de recuperación tienen bastante importancia debido a que un cliente que no cumple tendrá costos de recuperación muy elevados.

Cuestionario para entrevista con Gerente de Negocios Financieros de Empresa de Electrodomésticos 4

En su opinión, ¿cómo influyen las normativas legales y las teorías financieras en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito?

Las normativas legales ayudan a garantizar que las políticas de crédito sean justas y transparentes, aunque muchas veces no van acordes a la realidad del sector. Mientras que por otro lado, las teorías financieras son clave para modelar el riesgo y tomar decisiones estratégicas, esto nos permite definir límites de crédito más adaptativos y evaluar el costo-beneficio de ofrecer diferentes plazos de financiamiento.

Desde su experiencia, ¿cómo influyen las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado y ajuste de las políticas de crédito y cobranzas en su empresa?

En mi experiencia, las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado tienen un impacto significativo en nuestras políticas de crédito y cobranzas. Debemos estar atentos a cambios en la economía, como variaciones en las tasas de interés, desempleo y crecimiento económico, para ajustar nuestras políticas y minimizar el riesgo de morosidad. Es un equilibrio delicado, pero creo que nuestra experiencia y análisis nos permiten tomar decisiones informadas.

Desde su punto de vista, ¿qué indicadores considera fundamentales para evaluar la efectividad de las políticas de crédito en su empresa, y cómo estos indicadores influyen en la toma de decisiones estratégicas?

Para nosotros es importante monitorear indicadores como la rotación de cartera, que mide cuán rápido recuperamos el crédito. También revisamos el índice de incumplimiento para detectar problemas a tiempo y el margen de utilidad por crédito para ver si el financiamiento es rentable. Estos datos nos ayudan a ajustar las tasas de interés y mejorar las estrategias de financiamiento.

¿Qué criterios considera que son fundamentales para analizar el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito, y qué métodos cree que son los más efectivos para minimizarlo?

Revisamos siempre el historial crediticio del cliente, su capacidad de pago y que tenga estabilidad laboral. Los métodos que usamos incluyen sistemas de scoring crediticio y simulaciones financieras que nos permiten anticipar posibles problemas de pago.

En su opinión, ¿qué prácticas o estrategias cree que podrían implementar las empresas para mejorar la efectividad de sus políticas de crédito y reducir los riesgos financieros?

Las empresas podrían profundizar en el análisis de cada cliente para tener una visión completa de su situación financiera, laboral y personal. Esto incluye verificar su estabilidad laboral, referencias y antecedentes crediticios, así como evaluar patrones de comportamiento de pago. También es importante establecer sistemas de monitoreo continuo que permitan identificar retrasos en los pagos de forma temprana y aplicar estrategias preventivas.

Cuestionario para entrevista con Gerente de Riesgo y Crédito de Empresa de Electrodomésticos 5

En su opinión, ¿cómo influyen las normativas legales y las teorías financieras en la forma en que las empresas del sector de electrodomésticos diseñan sus políticas de crédito?

Las normativas legales son importantes porque aseguran una operación ética, pero también generan retos administrativos. Las teorías financieras, como el valor temporal del dinero, nos ayudan a estructurar créditos rentables y sostenibles. Esto permite equilibrar el cumplimiento normativo con la estrategia empresarial.

Desde su experiencia, ¿cómo influyen las condiciones económicas locales y las tendencias en el mercado y ajuste de las políticas de crédito y cobranzas en su empresa?

El alto desempleo en la ciudad de Guayaquil afecta directamente nuestras políticas de crédito, ya que incrementa el riesgo de mora entre los clientes. Esto nos obliga a ser más estrictos en la evaluación crediticia y a ajustar los plazos de pago para facilitar el cumplimiento de las obligaciones. Al mismo tiempo, las tendencias del mercado, como la creciente digitalización, nos impulsan a adoptar estrategias innovadoras en cobranza que respondan mejor a las nuevas realidades del entorno.

Desde su punto de vista, ¿qué indicadores considera fundamentales para evaluar la efectividad de las políticas de crédito en su empresa, y cómo estos indicadores influyen en la toma de decisiones estratégicas?

Algunos indicadores claves son:

- **Índice de recuperación de deuda:** Nos muestra la efectividad en la recuperación de créditos otorgados.
- **Diversificación de cartera:** Permite medir qué tan equilibrada está la asignación de crédito entre distintos segmentos.
- **Flujo de efectivo:** Es esencial para asegurar que los ingresos por crédito cubran las obligaciones operativas y financieras.

¿Qué criterios considera que son fundamentales para analizar el riesgo crediticio antes de otorgar un crédito, y qué métodos cree que son los más efectivos para minimizarlo?

Al evaluar el riesgo crediticio, consideramos:

- **Estabilidad financiera:** Analizamos los ingresos del cliente y su capacidad para cumplir con las obligaciones.
- **Historial crediticio:** Evaluamos si el cliente tiene antecedentes de cumplimiento o morosidad.
- **Perfil demográfico:** Incluye factores como la edad y el lugar de residencia.

En su opinión, ¿qué prácticas o estrategias cree que podrían implementar las empresas para mejorar la efectividad de sus políticas de crédito y reducir los riesgos financieros?

Para mejorar la efectividad y reducir riesgos, las empresas podrían:

- **Verificar antecedentes:** Evaluar la estabilidad laboral, referencias personales y crediticias de los clientes.
- **Monitoreo continuo:** Implementar sistemas que identifiquen retrasos en los pagos y permitan acciones preventivas.

- **Estrategias de cobranza:** Diseñar planes personalizados según el perfil del cliente, lo que puede incluir recordatorios, llamadas o reestructuración de deuda.




DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso** con C.C: # **0931142699** y **Villavicencio Rosero, David Jesús**, con C.C: # **0954133765** autores del trabajo de titulación: **Análisis de la efectividad de las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos en Guayaquil, año 2023**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Contabilidad y Auditoría**, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizamos a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 19 Febrero del 2025

f. 

Nombre: Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso

C.C: 0931142699

f. 

Nombre: Villavicencio Rosero, David Jesús

C.C: 0954133765

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de la efectividad de las políticas de crédito en el sector de electrodomésticos en Guayaquil, año 2023.		
AUTOR(ES)	Valencia Hurtado, Sebastián Alfonso Villavicencio Rosero, David Jesús		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSC.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	19 Febrero del 2025	No. DE PÁGINAS:	90
ÁREAS TEMÁTICAS:	Políticas de Crédito, Gestión Financiera y Evaluación de Riesgo		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Indicadores financieros, Empresas Electrodomésticos, Cuentas por cobrar, Liquidez, Crédito y Análisis de riesgos		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>El presente trabajo tiene como objetivo analizar la efectividad de las políticas de crédito en las empresas del sector de electrodomésticos de la ciudad de Guayaquil, del año 2023, con el propósito de identificar mejoras que optimicen la gestión crediticia. El diseño metodológico que se utilizó se basó un diseño no experimental de corte transversal, investigación concluyente descriptiva, de enfoque mixto, mientras que las técnicas de investigación fueron las entrevistas estructuradas a gerentes financieros y la observación directa de información financiera de las empresas para calcular los ratios financieros. Se aplicó esta metodología a un tamaño de muestra de 5 empresas líderes de electrodomésticos en Guayaquil. Los resultados indicaron que el cálculo de los ratios financieros tales como el periodo promedio de cobranza, la rotación de las cuentas por cobrar, la rotación de cartera, rotaciones de los inventarios, del periodo de pago a proveedores y la razón de endeudamiento. A nivel general enfrentan problemas con la recuperación lenta de los créditos lo que deriva a la estabilidad financiera del sector. Se concluyó que las políticas de crédito no son efectivas dado que presentan debilidades que contribuyen a que los resultados de los ratios financieros sean ineficientes.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:	E-mail: Sebastian.valencia@cu.ucsg.edu.ec, david.villavicencio01@cu.ucsg.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina		
	Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635		
	E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			