

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TEMA:**

**Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la  
cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período  
2013-2015 en la ciudad de Guayaquil**

**AUTORAS:**

**Aguirre Espín, Johanna Lizette  
Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de  
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TUTOR:**

**Econ. Ávila Chiriboga Franklin Alejandro**

**Guayaquil, Ecuador**

**19 de Septiembre del 2016**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Aguirre Espín, Johanna Lizette y Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**, como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**.

TUTOR

f. 

Econ. Ávila Chiriboga Franklin Alejandro

DIRECTOR (e) DE LA CARRERA

f. 

Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.

Guayaquil, a los 19 del mes de Septiembre del año 2016



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL

### DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Aguirre Espín, Johanna Lizette y Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**

#### DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del Título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016**

#### LAS AUTORAS

f.   
Aguirre Espín, Johanna Lizette

f.   
Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL


## AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Aguirre Espín, Johanna Lizette y Bermúdez  
Parrales, Carolina Stephanie**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 19 días del mes de septiembre del año 2016**

### LAS AUTORAS

f.   
Aguirre Espín, Johanna Lizette

f.   
Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**REPORTE URKUND**

The screenshot displays the URKUND web interface. The browser address bar shows the URL: <https://secure.arkund.com/view/21468796-303233-633080#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA=>. The interface includes a document information panel on the left and a table of sources on the right.

Documento	Presentado	Presentado por	Recibido	Mensaje	Lista de fuentes	Bloques
<a href="#">aguirre_johanna y bermudez_carolina_FINAL.doc</a> (D21772853)	2016-09-15 09:04 (-05:00)	johanna.aguirre19@hotmail.com	franklin.avila.ucsg@analysis.arkund.com	<a href="#">aguirre_johanna y bermudez_carolina_FINAL</a> <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>	100%	Una vez obtenido los resultados se logran desarrollar nueva...
				0% de esta aprox. 43 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 0 fuentes.	97%	INTRODUCCIÓN En la actualidad el éxito de las casas comer...
					100%	esta iniciativa ofrece la posibilidad y la flexibilidad de financ...
					100%	artículos a sus clientes, conlleva un efecto de positivismo, al...
					100%	teniendo como resultado la mayoría de veces valores pendi...
					95%	índice de morosidad, está induciendo que dichos créditos t...
					100%	el índice de morosidad es uno de los más grandes problema...

**LINK:**

<https://secure.arkund.com/view/21468796303233633080#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWyMqgFAA==>

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por demostrar su fidelidad de inicio a fin, sin El y su amor inmerecido no hubiera sido posible terminar esta etapa de mi vida. A Johnny Aguirre, mi héroe que con sus sabias palabras siempre me alentó a continuar esta larga travesía. A Alicia Espín al ser que le debo la vida, gracias por tanto.*

*Sin duda alguna un especial agradecimiento a mi compañera de batallas durante el trabajo de titulación, Carolina Bermúdez fue muy duro el camino que atravesamos pero la tolerancia y la amistad se vieron reflejados en todo momento para culminar algo que anhelamos juntas, sin ti esta tesis no tendría el mismo valor y sentido.*

*Muchos dijeron alguna vez que en la Universidad no se encuentran amigos de verdad, hoy puedo decir que es una teoría completamente falsa, logre encontrar amigas cuyo valor es incalculable, gracias a ellas por haber confiado en mí, por cada risa en las aulas de clases, por cada consejo y por su cariño, esto también va para ustedes: AH, AP, GC.*

*Finalmente gracias a todos los profesores que no solo aportaron en mi sus enseñanzas académicas sino que también se mostraron amigos durante todo el camino.*

**Aguirre Espín, Johanna Lizette**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por permitirme culminar una etapa más en mi vida, gracias a mi papa Carlos Bermúdez por apoyarme al ingresar en esta prestigiosa universidad y a mi mama Consuelo Parrales por brindarme la motivación necesaria para salir adelante cada día, gracias a los dos por creer en mí en todo momento.*

*Un agradecimiento singular a mi compañera de tesis Johanna Aguirre por su paciencia brindada hacia mí en todo este tiempo realizando el trabajo de titulación.*

*El camino no fue sencillo, pero gracias Dios, tu amor y tu bondad no han tenido fin, hasta ahora me has permitido sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda.*

**Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**

## DEDICATORIA

*A Dios, por permitirme llegar en este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que he enfrentado en la vida, me ha enseñado a seguir adelante ante todo.*

*Dedico este proyecto de titulación a mis padres por ser el fundamento principal de mi vida, gracias por sus consejos y son ustedes durante este arduo camino estuvieron dándome ánimos para convertirme en una profesional.*

*Gracias Totales!!*

### **Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**

*Dedico este trabajo de titulación a Dios quien me lleno de sus fuerzas y fue mi sustento día a día para llegar a esta meta que hoy se ve realizada.*

*A mis padres que fueron los pilares fundamentales en todo el camino.*

*A mis amigos que compartieron mis alegrías y tristezas y me acompañaron durante estos años de estudio.*

### **Aguirre Espín, Johanna Lizette**





**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**TUTOR**

f. 

**Econ. Ávila Chiriboga Franklin Alejandro**

**TUTOR**

f. 

**Ing. Hurtado Cevallos, Gabriela Elizabeth Mgs.**

**DIRECTORA (e) DE CARRERA**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. Jácome Ortega, Xavier Omar Mgs. Ph.D.**

**COORDINADOR DEL ÁREA**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL INTERNACIONAL**

**CALIFICACIÓN**

---

**Aguirre Espín, Johanna Lizette**

---

**Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	21
1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	23
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	24
1.3 OBJETIVOS.....	24
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA.....	25
1.5 DELIMITACIÓN DEL TEMA .....	26
1.6 HIPÓTESIS.....	26
1.7 ALCANCE.....	26
1.8 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	27
CAPÍTULO II .....	28
MARCO TEÓRICO .....	28
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	28
2.2 CONCEPTOS BÁSICOS .....	30
2.3 MARCO LEGAL.....	32
2.3.1 LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA.....	32
2.4 CRITERIO PARA LA FORMULACION DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO .....	33
2.5 TIPO DE RIESGO CREDITICIO.....	34
2.5.4 EVALUACIÓN DEL RIESGO.....	35
2.6 GESTIÓN DE COBRANZA.....	36
2.7 CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES SEGÚN EL NIVEL DE MORA.....	42
2.8 REGRESION LINEAL.....	43
2.9 METODO DE MINIMO CUADROS ORDINARIOS .....	43
2.10 IMPACTO ENTRE DOS VARIABLES EN UNA REGRESIÓN LINEAL	44
2.11 FINANZAS Y ANALISIS FINANCIERO.....	44
2.12 MACROECONOMIA .....	45
CAPÍTULO III.....	46
ECUACREDIT S. A: PRESENTACIÓN, POLÍTICAS DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS .....	46
3.1 ANTECEDENTES.....	46
3.2 MISIÓN Y VISIÓN .....	47

3.2.1 MISIÓN .....	47
3.2.2 VISIÓN.....	47
3.3 OBJETIVO GENERAL.....	47
3.4 OBJETIVO ESPECÍFICO .....	48
3.5.1 INCORPORACIÓN .....	48
3.5.2 OBLIGACIÓN SOCIAL .....	48
3.5.3 RESPETO.....	48
3.6 ORGANIZACIÓN JERARQUÍA Y DEPARTAMENTOS .....	49
3.7 POLÍTICAS DE CRÉDITOS.....	50
CAPÍTULO IV:.....	58
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS .....	58
4.1 POLÍTICAS DE COBRANZAS.....	58
4.2 POLÍTICAS DE DACION.....	60
4.3 POLÍTICAS DE REFINANCIAMIENTOS .....	61
4.4 FORMAS DE PAGO .....	63
4.5 RECORDATORIO DE PAGO .....	64
4.6 DESCUENTOS.....	65
4.6.1 BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES QUE SE PONEN AL DIA EN SU CREDITO .....	66
ECUACREDIT S.A. tiene diversos beneficios cuando los clientes realizan sus cancelaciones: .....	66
4.7 REQUISITOS PARA ACCEDER A LA EXONERACION DE COSTOS DE GESTION EN CAMPAÑAS .....	67
4.8 APLICACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES .....	68
4.9 SUGERENCIAS FINALES PARA LA REDUCCION DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.....	82
CAPÍTULO V.....	84
ANÁLISIS DE ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	84
5.1 ENTORNO MACROECONÓMICO DE LA ENTIDAD .....	84
5.2 MOROSIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO.....	88
5.3 SITUACION FINANCIERA DE LA ENTIDAD ANALIZADA.....	90
5.4 METODOLOGÍA PARA ESTABLECER EL ANÁLISIS DE IMPACTOS DE LA MOROSIDAD.....	96

5.4.1 CÁLCULO DE RAZONES FINANCIERAS.....	97
5.4.2 ANÁLISIS DE CORRELACION ESTADÍSTICA DE VARIABLES DE LA ENTIDAD Y MACROECONÓMICAS .....	99
5.4.3 ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL PARA EL CÁLCULO DE IMPACTOS FINANCIEROS .....	102
CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES.....	107
ANEXOS.....	113
ANALISIS DE ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES DE LA EMPRESA ECUACREDIT S.A.....	113
AVISO DE COBRO.....	116
SCRIPT DE COBRANZAS CARTERA ECUACREDIT S.A. ....	119
SCRIPT DE COBRANZAS CARTERA ECUACREDIT S.A. ....	121
Anexo No. 3:.....	124
ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	124

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No. 1: FUNCIONES DE UNA MATRIZ DE UNA GESTIÓN DE COBRANZA.....	38
FIGURA No. 2: EVALUACIÓN DE CRÉDITO.....	51
FIGURA NO. 3: CONSULTAS AL OTORGAR EL CRÉDITO .....	53
FIGURA NO. 4: RANGOS DE BURO CREDITICIO.....	54
FIGURA NO. 5: CARACTERÍSTICAS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO .	61
FIGURA NO. 6: RESULTADOS PREGUNTA NO. 1 ENCUESTA .....	71
FIGURA NO. 7: RESULTADOS PREGUNTA NO. 2 ENCUESTA .....	72
FIGURA NO. 8: RESULTADOS PREGUNTA NO. 3 ENCUESTA .....	73
FIGURA NO. 9: RESULTADOS PREGUNTA NO. 4 ENCUESTA .....	74
FIGURA NO. 10: RESULTADOS PREGUNTA NO. 5 ENCUESTA .....	75
FIGURA NO. 11: RESULTADOS PREGUNTA NO. 6 ENCUESTA .....	76
FIGURA NO. 12 : RESULTADOS PREGUNTA NO. 7 ENCUESTA .....	77
FIGURA NO. 13: RESULTADOS PREGUNTA NO. 8 ENCUESTA .....	78
FIGURA NO. 14: RESULTADOS PREGUNTA NO. 9 ENCUESTA .....	79
FIGURA NO. 15: RESULTADOS PREGUNTA NO. 10 ENCUESTA .....	80
FIGURA NO. 16: RESULTADOS PREGUNTA NO. 11 ENCUESTA.....	81
FIGURA NO. 17: BALANZA COMERCIAL DEL ECUADOR, 2007 A 2015 .	86
FIGURA NO. 18: VOLUMEN DE CRÉDITOS OTORGADOS A NIVEL NACIONAL, 2014 A 2016 .....	86
FIGURA NO. 19: IMPORTACIÓN DE APARATOS ELECTRÓNICOS AL ECUADOR, 2010 A 2016.....	87
FIGURA NO. 20: ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO EN EL ECUADOR; 2010 A 2015 .....	88

FIGURA NO. 21: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA ANALIZADA.....	91
FIGURA NO. 22: ESTRUCTURA DEL PASIVO DE LA EMPRESA.....	93
FIGURA NO. 23: EVOLUCIÓN DE INGRESOS Y COSTOS.....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No. 1: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CRÉDITO .....	32
TABLA No. 2: CUADRO DE GESTION DE COBRANZA.....	38
TABLA No. 3: RANGO DE VALOR DE LA CUOTA RECARGO DE COBRANZA POR EL PAGO TARDÍO DE LA CUOTA 2013 .....	40
TABLA No. 4: ECUACREDIT S.A. CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES SEGÚN SU NIVEL DE MORA.....	42
TABLA NO. 5: REQUISITOS PARA REFINANCIAR .....	62
TABLA NO. 6: NÚMERO DE CLIENTES DE CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA .....	69
TABLA NO. 7: VARIABLES MACROECONÓMICAS RELEVANTES DEL ECUADOR. PERIODO 2010 A 2015 .....	85
TABLA NO. 8: ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO EN EL ECUADOR POR SEGMENTO DE CRÉDITO; 2010 A 2015 .....	89
TABLA NO. 9: RESUMEN DE VALORES DE ACTIVOS DE LA EMPRESA	92
TABLA NO. 10: ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA .....	93
TABLA NO. 11: RESUMEN DE VALORES DEL PASIVO DE LA EMPRESA .....	94
TABLA NO. 12: RESUMEN DE VALORES DEL PATRIMONIO DE LA EMPRESA .....	94
TABLA NO. 13: ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA.....	95
TABLA NO. 14: CÁLCULO DE INDICADORES FINANCIEROS PARA LA EMPRESA .....	98



TABLA NO. 15: CORRELACION DE LA MOROSIDAD DEL SISTEMA  
ECUATORIANO CON VARIABLES DE LA EMPRESA ..... 101

TABLA NO. 16: ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL PARA LA  
MOROSIDAD..... 103

## RESUMEN

El presente proyecto realiza el análisis de las actividades de cobranzas para una empresa de tipo comercial, ubicada en la ciudad de Guayaquil y establece cuáles son los efectos en sus indicadores financieros por la existencia de morosidad en su cartera de créditos. Se utiliza información de los estados financieros de la empresa de los años 2013 a 2015, junto con información del Banco Central del Ecuador. Se realizan análisis de las variables de manera individual, y se verifican las asociaciones entre las mismas por medio de un análisis estadístico de correlaciones. Adicionalmente se lleva a cabo la aplicación de una encuesta para verificar de fuente de los clientes cuales perciben que son las causas de los incumplimientos. Los resultados confirman que la incidencia en la morosidad de la empresa radica en razones microeconómicas como macroeconómicas. Una vez obtenido los resultados se logran desarrollar nuevas técnicas y estrategias para la realización efectiva del cobro de las cuentas pendientes con el objetivo de dinamizar los estados de resultados de la compañía obteniendo un índice de liquidez positivo.

**Palabras Claves:** CRÉDITO; MOROSIDAD; PORTAFOLIO DE CREDITOS; ACTIVIDADES DE COBRANZA; ESTADOS DE RESULTADOS; ÍNDICE DE LIQUIDEZ.

## **ABSTRACT**

The current project is about the analysis of the activities of collections for a commercial type company, located in the city of Guayaquil and establishes which the effects in its financial indicators are for the existence of delinquency in its portfolio of credits. Information of the financial statements of the company between the year 2013 and 2015 are used together with information from the Central Bank of Ecuador. Analyses of the variables of an individual way are done, and the associations between each other are verified by means of a statistical analysis of correlations. Additionally the application of a survey is carried out to check the source of the clients who perceive the reasons of the breaches. The results confirm that the incidence in the delinquency of the company takes root in microeconomic as macroeconomic reasons. Once the results are obtained it is possible to achieve the development of new technologies and strategies for the efficient accomplishment of the collection of the pending accounts with the aim to stir into action the conditions of results of the company obtaining a positive index of liquidity.

**Key words:** CREDIT; DELINQUENCY; PORTFOLIO OF CREDITS; ACTIVITIES OF COLLECTIONS; CONDITIONS OF RESULTS; INDEX OF LIQUIDITY.

## RESUMÉ

Ce projet réalise l'analyse des activités d'encaissement pour une entreprise du secteur commercial, située dans la ville de Guayaquil et établit les effets dans ses indicateurs financiers causés par le retard dans son portefeuille de crédits. On utilise l'information des états financiers de l'entreprise pendant les années 2013 à 2015 ainsi que l'information de la Banque centrale de l'Équateur. On réalise une analyse des variables de manière individuelle, et on vérifie les associations entre elles même, au moyen d'une analyse statistique de corrélations. De plus l'application d'une enquête est réalisée pour vérifier ce que les clients perçoivent les causes de l'inaccomplissement. Les résultats confirment que l'incidence du retard de l'entreprise réside ainsi qu'aux raisons microéconomiques comme macroéconomiques. Une fois obtenu les résultats, on réussit à développer de nouvelles techniques et stratégies pour la réalisation effective du recouvrement des comptes débits, dans le but de dynamiser les états de résultats de la compagnie en obtenant un indice positif de liquidité.

**Mots Clés:** CRÉDIT; RETARD; PORTEFEUILLE DE CREDITS; ACTIVITÉS D'ENCAISSEMENT; ÉTATS DE RÉSULTATS; INDIXE DE LIQUIDITÉ

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el éxito de las casas comerciales, en todas partes del mundo sean estas pequeñas, medianas o grandes, radica principalmente en el volumen de ventas de artículos o servicios a crédito, que ofrecen las empresas en el mercado a sus clientes. En los últimos años, se ha observado una tendencia de las casas comerciales en financiar las ventas por medio del crédito, para aquellos consumidores que no disponen en el momento del recurso monetario, con la finalidad de atraer más clientes para incrementar sus utilidades; estimulando la preferencia a pagar el importe del mismo lo que en la actualidad se denomina “cómodas cuotas”.

El crecimiento de las empresas dedicadas a financiar por medio de crédito es notable, ya que esta iniciativa ofrece la posibilidad y la flexibilidad de financiar a corto y largo plazo los artículos a sus clientes. Conlleva un efecto de positivismo, al elevar el volumen de sus ventas, mejorar y desarrollar su posición competitiva dentro del mercado. Sin embargo, recuperar esa cartera no es una labor fácil y como consecuencia conlleva el desfinanciamiento de la misma, al no contar con el efectivo de forma inmediata de parte de los clientes, teniendo como resultado la mayoría de veces valores pendientes de pago, llegando a tal punto un alto índice de morosidad que se presenta en dichas compañías

Dentro del índice de morosidad, implica que dichos créditos tengan como consecuencia un porcentaje alto de cuentas incobrables, en el cual al no poder recuperar las mismas conlleva un riesgo para la compañía, es decir dicho ingreso lo contabilizan en su totalidad y en su momento, pero al no lograrlo no se maximizarían las utilidades, llevando a que la casa comercial no pueda hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo.

El desarrollo de este tema investigativo parte de información financiera en el Departamento de cobranzas de la compañía ECUACREDIT S.A<sup>1</sup>., periodo 2013-2015.; la misma que mostrará los procedimientos que actualmente se ejecutan para brindar los créditos a los clientes en la ciudad de Guayaquil. Adicional se presenta el análisis a los problemas presentados y la solución más efectiva, verificando los reportes y soportes de cada año para obtener los resultados del índice de morosidad y en que tramo son los que más se dificulta cobrar.

---

<sup>1</sup> Nombre ficticio para la compañía, para proteger la identidad de los datos originales.

# CAPÍTULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

Facilitar crédito constituye un medio para obtener más clientes e incrementar las utilidades de las empresas. Sin embargo, recobrar esa cartera puede ser una labor difícil para los negocios. La tardanza y el incumplimiento de parte de los clientes por los valores pendientes de pagos por los créditos otorgados, ocasionan a las empresas costos y los convierte en empresas ineficientes, afectando su situación financiera y económica. Por lo tanto, en la actualidad, el índice de morosidad es uno de los más grandes problemas en las empresas del sector comercial.

ECUACREDIT S.A., situada en la ciudad de Guayaquil, presenta problemas de controles enfocados en los créditos otorgados en los últimos dos años 2013-2015, la morosidad de parte de los clientes han ido creciendo, los datos recopilados muestran como resultado de la cartera, que la provisión de cuentas incobrables pasó de \$ 4,063,000.00 en el 2013 a \$ 5,732,000.00 para el 2015<sup>2</sup> de este manera se reflejan valores muy elevados de recaudaciones, como resultado los estados financieros se ven afectados presentados a la Gerencia.

La base de datos de ECUACREDIT S.A., muestra el tipo de riesgo por el incremento del índice de morosidad, la idea principal es establecer el impacto de dicho aumento. El objetivo de esta investigación es identificar las variables que son afectadas por el nivel de morosidad del sistema crediticio, mediante la evaluación del impacto de las variables relacionadas con la gestión de cada entidad comercial.

---

<sup>2</sup> Información extraída del Estado de Situación Financiera de la empresa. Fuente: Servicio de Rentas Internas.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cuál es la situación actual del procedimiento utilizado para el otorgamiento de crédito de la empresa ECUACREDIT S.A.?
- ¿Cómo repercute el índice de morosidad de la economía sobre los indicadores financieros de la compañía ECUACREDIT S.A. en la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cuáles son las mejoras que se pueden implementar en la cobranza de la empresa ECUACREDIT S.A.?

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVOS GENERALES:**

Determinar los efectos en los indicadores financieros de la compañía ECUACREDIT S.A. por la existencia de morosidad en la cartera de créditos del periodo 2013 a 2015.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Resumir los requisitos actuales para la obtención de créditos para los clientes de la empresa ECUACREDIT S.A. y plantear mejoras en el proceso y políticas de cobranza.
- Presentar la situación financiera de la empresa y la satisfacción de los clientes, en el periodo 2013 a 2015, por medio del cálculo de razones financieras y encuestas a los clientes,
- Determinar el impacto que se genera en variables sobre la situación financiera de la empresa en vista de la existencia de morosidad en su cartera de crédito



## 1.4 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

En los últimos años, las casas comerciales encargadas de realizar ventas de productos o servicios están desarrollando un fenómeno llamado "competitividad" en relación de precios, la misma que hace necesario que las compañías cuenten con una excelente planeación estratégica en el área de las ventas, y un gran plan de mercadeo, que conllevaría a un control adecuado de ventas y que a su vez influiría en la recuperación de la inversión que se realiza, por lo tanto es importante contar con un adecuado sistema de crédito y cobranza, esto permite ver la relación que se mantiene con los clientes al realizar sus pagos puntuales. En razón de esto, las compañías deben velar por el buen funcionamiento de las áreas que se encuentran destinadas con el manejo del crédito y cobranza, la cual representa un pilar fundamental para la obtención de los recursos financieros deseados.

Con base a lo indicado, la presente investigación se justifica, por cuanto ofrece la oportunidad de diagnosticar la situación actual del Departamento de crédito y cobranza de la empresa ECUACREDIT S.A. con el fin de analizar las pautas necesarias para proponer un sistema de crédito y cobranza a los clientes y determinar la efectividad generada en dicho proceso, al mismo tiempo contiene fines prácticos por cuanto se determinarán conclusiones y recomendaciones orientadas a prestar soluciones a la problemática planteada. Conjuntamente estará orientada al campo de la administración, específicamente en el área crediticia, afianzándose en las bases teóricas con el objetivo de evaluar el sistema de crédito y cobranza asimismo se buscará instaurar las bases para otras casas comerciales que presenten las mismas falencias y debilidades, ofreciendo instrumentos válidos y confiables en el cual podría ser utilizada en otras investigaciones, adicional se pretende proponer una adecuada gestión de cobranza, en el cual no solamente se va asegurar trabajar con las mejores técnicas de eficiencia, sino también implementar una metodología de mejoramiento continuo, que este direccionada al cambio a partir de la experiencia en la investigación constante de mejorar, asistido por proyecciones e indicadores.

## **1.5 DELIMITACIÓN DEL TEMA**

*Campo:* Gestión Empresarial

*Área:* Cobranzas

*Tema:* "Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa ECUACREDIT S.A período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil"

*Problema:* ¿Cómo afecta el índice de morosidad que está presentando actualmente la cartera de créditos de la compañía ECUACREDIT S.A de la ciudad de Guayaquil, en su situación financiera?

*Delimitación Espacial:* Provincia del Guayas, cantón Guayaquil.

*Delimitación Temporal:* 2013 a 2015

## **1.6 HIPÓTESIS**

La morosidad en los créditos de ECUACREDIT S.A. ha incidido adversamente en sus niveles de liquidez, solvencia, rotación y rentabilidad en el periodo 2013, 2014 y 2015.

## **1.7 ALCANCE**

El presente trabajo investigativo emplea los estados financieros de ECUACREDIT S.A. del periodo 2013 al 2015, para determinar los impactos de la morosidad con la situación en el corto plazo de la empresa. Se utiliza técnicas estadísticas para relacionar el desenvolvimiento de la empresa con indicadores macroeconómicos y de la misma entidad y se plantean sugerencias a las políticas de la empresa para su aplicación.

## 1.8 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

Este estudio corresponde una investigación del tipo descriptivo no experimental, que se busca describir el comportamiento del índice de morosidad, llevando a cabo a través de una encuesta, para conocer de la situación actual de la incultura de pago que padece ECUACREDIT S.A.

Se busca identificar los principales efectos de la morosidad sobre otras variables de la empresa analizada, para resaltar la necesidad de que el negocio mire al área de cobranzas con especial atención y preocupación y que está dificultando su situación financiera. Para ello, se tomará como base la exploración documental comprendido en la búsqueda de información en los archivos detallados de la empresa a analizar.

Para la realización de la investigación se dividió el trabajo en dos fases. En la primera se trató de buscar los documentos y analizar la información obtenida, la segunda fase consistió en sacar las conclusiones del estudio y redactar el presente documento. Los parámetros a considerarse para fijar el alcance del sondeo y búsqueda bibliográfica fueron los siguientes:

- Documental: Se realizará un exhaustivo análisis de material impreso así como la revisión de su página web.
- Correlacional: Se investigará si existe una relación de dependencia en los niveles de morosidad de la economía ecuatoriana con las variables financieras de la entidad analizada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

El crédito surge en la era cristiana, se da a conocer en el desarrollo crediticio en la Antigua Roma donde sus créditos se encontraban entre el 6% y 75% y aun siendo elevados los valores en aquellas épocas el prestamista siempre tuvo sus grandes riesgos. Como menciona (Navarro, 2007) en aquella época existían leyes que indicaban penas corporales para el deudor que no cumplía su obligación de pago, adicional existían otras penas como la incautación de los bienes del deudor.

En la mitad del siglo XIX nace las instituciones de crédito y los primeros en obtener son los bancos, poco después se fusionan estas entidades bancarias con la finalidad de abarcar la mayor parte del mercado. Al crearse el crédito bancario en los inicios de la humanidad surge el intercambio de bienes, en el cual este ha evolucionado rápido hasta convertirse en las más importantes transacciones financieras en nuestros días. Luego de ellos se implementa el Código de Comercio en el año 1897, en el cual se buscó implementar los procedimientos y delimitar las actividades mercantiles de las instituciones del crédito.

En las ultimas 3 décadas el desarrollo económico del Ecuador ha sido notorio la inestabilidad social y económica por una sucesión de circunstancias internas y externas. En el siglo XIX inicia en el Ecuador el sistema COAC (Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito) constituido por asociaciones gremiales donde su objetivo principal era ayudar y colaborar a la bonanza de sus afiliados creando un fondo de ahorros que concedía financiamientos para los socios.

La palabra crédito proviene del latín *creditum*, es decir tener confianza, también es origen del Pasivo, esto radica de la confianza de los proveedores y acreedores respecto a los negocios que mantienen, al que se les ha otorgado el crédito, esto determina un factor importante en las relaciones comerciales que a su vez ha hecho posible el grado de adelanto que han llegado las grandes compañías que existen en nuestros días.

El crédito se basa en la confianza, la misma que se debe tomar como un equivalente de esperanza para recuperar lo prestado, siempre existe el temor o la desconfianza de que no se logre la recuperación del mismo. Adicional también está garantizado por la calidad moral de la persona al que se le está otorgando el crédito, por ello siempre se pide tener de por medio una garantía personal importante, sea esta por medio de bienes muebles o inmuebles por el cual esto constituye una garantía real.

Cuando un negocio logra un aumento de operaciones y este no cuenta con el dinero suficiente para su correcto desarrollo, tiene que recurrir por un aumento de capital o por el crédito. Según (Lopez, 2007, pág. 148) opina que "*el crédito facilita el paso del capital de quien no pueda, no sabe o no quiera utilizarlo, a otras personas que tienen la posibilidad y la voluntad para hacerlo*". El uso que se otorgue al crédito será la causa que llegue al éxito o al fracaso de la empresa, originando la adquisición de grandes capitales, ya que cuando se logre recaudar lo adeudado, este dinero se utilice para reinvertirse en el negocio aumentando su volumen de bienes, o bien invirtiéndose en otros negocios.

Hoy en día, el crédito es la base más importante en la economía de todos los países y en el ámbito comercial e industrial, puesto que tiene algunos beneficios que brindan en los cuales son: incrementar el volumen de venta, producción de bienes y servicios, aumentar las fuentes de trabajo y fomentar el buen uso de servicios y

bienes de adquisición (estableciendo plazos mayores de pago); pero si esta venta o la producción son interrumpidas, se ve también afectado el crédito, porque a su vez la venta y la producción constituyen las bases del crédito.

## **2.2 CONCEPTOS BÁSICOS**

### **2.2.1 DEFINICIÓN DEL CRÉDITO**

El crédito es un préstamo de cierta cantidad de dinero que las entidades financieras o comerciales otorgan a sus clientes, con el principal compromiso de que en un futuro sea devuelto en forma gradual mediante pagos de cuotas o en un solo pago, con un interés adicional. No todos los clientes pueden tener acceso a dicho crédito, para ello debe de cumplir cierto requisitos necesarios, por ejemplo, contar con antecedentes comerciales y crediticios apropiados, demostrar ingresos actuales, en el cual le permitan cumplir de manera adecuada la deuda que va a obtener.

Según (Escoto, 2007) el crédito es un trato donde una entidad financiera realiza un préstamo a una persona por un tiempo establecido a cambio de percibir el monto financiado más la ganancia obtenida por el valor del dinero en ese lapso de tiempo.

Según (Molina, 2002) la gestión de cobranzas nace de la necesidad cuando existe una cuenta o algún documento impago dando como resultado problemas en la empresa que se ven reflejados en los balances financieros.

### **2.2.2 MOROSIDAD**

La morosidad es el compromiso que tiene el cliente (deudor) frente a los pagos que se encuentren vencidos y estos han generado los intereses correspondientes. Se considera un crédito en morosidad cuando pasan tres meses sin realizar el pago respectivo.

Según (J. Branchfield, 2010) indica que la morosidad se debe a muchas variables que no solo se puede arremeter contra ellas en bases legales sino manejarlo de una mejor manera implementando posibles soluciones que aporten a adoptar una mejor formación cultural de pagos.

Según (Uyen, 2001) es uno de los indicadores más relevantes que anuncia una crisis financiera es la morosidad, adicional a esto se considera como un problema si aumenta la cartera de pagos pendientes ya que tendría como resultado una baja de las utilidades en la empresa, por lo cual un incremento del índice de morosidad podría inducir un grave problema de rendimiento y solvencia.

Según (J. Branchfield, 2000) la morosidad es la demora de la promesa de pago que se acordó, donde el cliente aun teniendo su factura con días vencidos finalmente la cancela, entendiéndose en que la persona que cae en morosidad tarda en realizar el pago pero termina cancelándola.

La fórmula que se utiliza es la siguiente:

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Créditos impagados}}{\text{Total de créditos}}$$

### 2.2.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CRÉDITO

La adquisición de un bien a crédito nos permite ser dueños del mismo sin aun cancelarlos en su totalidad, de la misma manera es vital no olvidar que el crédito no es gratis ya que las compras realizadas en cuotas se las cancela con recargos adicionales.

Es necesario que el cliente tenga la información del costo del interés de bien que está comprando donde la tarifa del interés por año puede ser usada para comparar el gasto total.

**TABLA No. 1: VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL CRÉDITO**

VENTAJAS DEL CRÉDITO	DESVENTAJAS DE CRÉDITO
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incrementa la producción en la empresa.</li> <li>○ Crea fuentes de empleo.</li> <li>○ Apertura nuevos campos de mercados.</li> <li>○ Implementa el desarrollo tecnológico.</li> <li>○ El cliente puede adquirir los bienes o servicios necesarios en ese momento.</li> <li>○ Si el cliente no dispone el dinero en efectivo utiliza el crédito como medio de compra.</li> <li>○ Si realiza las cancelaciones puntuales se le otorga cuotas créditos, dependiendo de la casa comercial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La mayoría de empresas otorgan créditos sin un previo análisis del cliente y esto provoca en largo plazo que la empresa pierda este capital otorgado.</li> <li>○ Al brindar muchos créditos, la empresa empieza a correr el riesgo de quedarse sin liquidez.</li> <li>○ El inventario de la compañía tiende a bajar.</li> <li>○ Cuando el cliente se atrasa en las cuotas los intereses son diarios y el cliente puede llegar a no cancelar dichos valores.</li> <li>○ Perjudica en el buró crediticio.</li> </ul>

**ELABORADO POR: AUTORAS.**

## **2.3 MARCO LEGAL**

### **2.3.1 LEY DE BURÓS DE INFORMACIÓN CREDITICIA**

“Es una ley que permite a las instituciones del sistema financiero, seguros privados, seguridad social y al sector de la economía, contar con información completa de los clientes, en el cual les permite tomar decisiones adecuadas de riesgo, teniendo una finalidad de proteger los intereses de los clientes”.

Mediante resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros. (Seguros, 2005).  
Para los efectos de aplicación de dicha ley, se comprenderá por lo siguiente:



**Artículo 2.-**, Para efecto de aplicación de esta Ley se entenderá como:

- **Buros de Información crediticia del titular.-** Es la persona, natural o jurídica, a la que se va a referir en la información del riesgo crediticio.
- **Fuentes de información.-** Son las personas que poseen información de los riesgos crediticios debido a las actividades que poseen.
- **Clientes de buros de información crediticia.-** Es toda persona autorizada legalmente que contrata los servicios del buro para verificar las referencias crediticias.
- **Información prohibida.-** Los buros no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en las bases de datos o en general, incluir un reporte de riesgos.
- **Base de datos.-** Es un conjunto de información de los riesgos crediticios, que esta administran los buros, cualquiera que sea la forma o modalidad de la creación.
- **Información de Riesgos crediticios.-** Es aquella que se encuentra relacionada con las obligaciones o antecedentes financieros, contractuales, comerciales, seguros privados y seguridad social, de una persona natural o jurídica, en el cual sirve para identificar adecuadamente sus niveles de endeudamiento y en general sus riesgos crediticios.

## **2.4 CRITERIO PARA LA FORMULACION DE LAS POLÍTICAS DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO**

La gestión del crédito y la cobranza está considerada como la actividad con mayor problema al momento de ejecutarla, labor considerada entre las que desempeña una empresa que comercializa o compra artículos, para luego venderlos a un precio superior creando competitividad en el mercado, sea la modalidad de las operaciones que maneje, se aspira generar un margen de utilidad positivo con relación a sus costos y gastos.

El criterio que se utiliza para la formulación en las políticas de otorgamiento de crédito depende de varias condiciones, entre ellas: calificación del crédito por cada cliente y los artículos escogidos, factores derivados de las entidades bancarias y casas comerciales.

Según (Hortiguela, 2011) la gestión de cobranzas es un servicio que la empresa otorga al momento del vencimiento de pago y recibe una comisión que está sujeta a IVA.

## **2.5 TIPO DE RIESGO CREDITICIO**

El riesgo crediticio se encuentra asociado con la incertidumbre sobre los créditos otorgados a terceros y a la recuperación del mismo en los plazos establecidos, así tratando de evitar la morosidad de dichas cuentas por cobrar que asume una compañía.

Las instituciones crediticias siempre deben establecer esquemas eficaces para el control del riesgo del crédito ya que esto expone el desarrollo del negocio. Se deben crear su propio esquema que permita controlar, medir y monitorear los riesgos que se presenten, los principales factores que determinan dicho riesgo son los siguientes, según (Campoverde, 2008)

### **2.5.1 RIESGO DE LIQUIDEZ**

Es la carencia de capital por parte del cliente (deudor), surgiendo así el incumplimiento de no poder cumplir una cancelación a tiempo y si lo perpetra es posterior a la fecha oportuna de acuerdo al convenio instaurado.

## **2.5.2 RIESGO DE INSTRUMENTACIÓN O LEGAL**

El desconocimiento, en la solemnidad de los contratos, acuerdos o instrumentos de tipo legal que precisen al cliente (deudor) efectuar sus pagos.

## **2.5.3 RIESGO DE SOLVENCIA**

Por inexactitud de una eficaz investigación e individualización del sujeto actual del crédito, que el deudor no posea activos sean estos bienes muebles o inmuebles para el pago de sus obligaciones.

## **2.5.4 EVALUACIÓN DEL RIESGO**

Una vez que estos riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos a seguir serán para prevenir que ellos ocurran, es protegerse contra estos riesgos, porque las consecuencias que se vayan a presentar serán consideradas mucho más programáticas.

La finalidad de la evaluación es disminuir y examinar propiamente los riesgos que no se han logrado eliminarlos, estableciendo medidas protectoras adecuadas y las primacías, en función de los efectos que esta produjera.

La evaluación de riesgos es una acción que debe ser realizada por personal debidamente capacitado y su procedimiento debe ser analizado con los representantes de los trabajadores.

## 2.5.5 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA RIESGOS

La información que se obtiene sobre la planificación de acciones para riesgos se convertirá en decisiones y acciones que se tome, esta planificación implica establecer acciones para hacer frente a los riesgos individuales, estableciendo prioridades en las acciones y un plan integrado de administración de riesgos.

Las siguientes son los cuatro fundamentos que la empresa debe afrontar durante la planificación de acciones para riesgos:

- Indagación: ¿Se conoce la información apropiada acerca de este riesgo?  
¿Necesitamos estudiar el riesgo para adquirir más información y establecer mejor sus características antes de que podamos disponer qué acción generar?
- Admisión: ¿Se pueden mantener los efectos si el riesgo ocurriera en realidad?
- Gestión: ¿Puede la compañía hacer algo para disminuir el impacto del riesgo en caso de que llegara a suceder?
- Prevención: ¿Podemos impedir el riesgo cambiando el campo?

## 2.6 GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza consiste principalmente en el desarrollo de las actividades y las estrategias para conseguir el cobro de las deudas. Para que esta sea muy efectiva, se debe tomar en cuenta el contacto con el cliente, la comunicación y el parte de negociación. Estos aspectos producirán que la información se encuentre

bien administrada y rápidamente regularizada para originar efectividad en cada gestión que se vaya a emprender.

El objetivo principal de toda cobranza es "cobrar todo lo adeudado en el menor tiempo posible", sin perder el enfoque de la importancia de mantener la relación comercial con nuestros clientes. Es por ello que su labor es enfocarse en manejar las variables como: logística integral de cobranza, el análisis de cada uno de los clientes, y las problemáticas del mercado. Esto va a generar las acciones correspondientes, la disminución de los riesgos para cobrar a tiempo.

### **2.6.1 FUNCIONES DE UNA MATRIZ DE GESTIÓN DE COBRANZA**

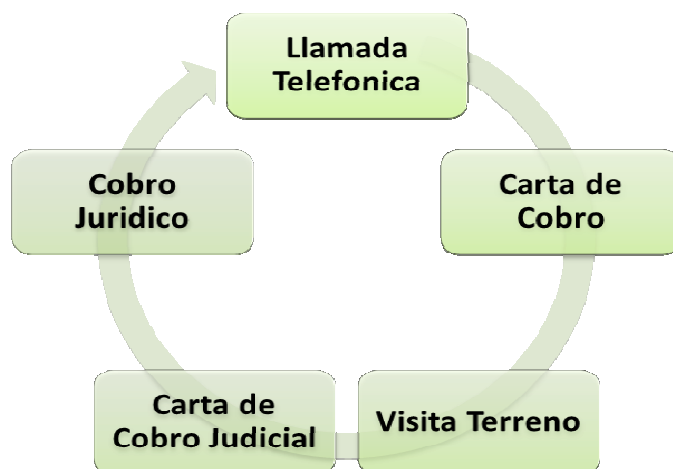
La matriz de gestión de cobranza contiene dos ejes: antigüedad y monto y establece que mientras mayor es el monto vencido y mayor es la antigüedad de dicha deuda, mayor es la presión que se debe de realizar al cliente. Por ello se establecieron los siguientes tipos de operaciones:

**TABLA No. 2: CUADRO DE GESTION DE COBRANZA**

<b>FASES</b>	<b>ALCANCE DE DÍAS</b>	<b>DESCRIPCION</b>
<b>FASE 1</b>	6 A 30 DÍAS	La compañía se encargará de enviar a un agente encargado de verificar la información domiciliaria en caso de que el cliente no sea ubicado.
<b>FASE 2</b>	31 A 60 DÍAS	El agente destinado puede gestionar una visita adicional que será aprobada por el Jefe Financiero, después de ser realizada se determinan nuevas acciones con los resultados obtenidos.
<b>FASE 3</b>	61 EN ADELANTE	Se destina al departamento de cobranzas todas las gestiones que se encuentran en mora para que en un lapso de 72 horas hayan respuestas del resultado obtenido, pasado este tiempo las visitas se cerraran y serán direccionadas a otra etapa de cobro.

**ELABORADO POR: AUTORAS**

**FIGURA No. 1: FUNCIONES DE UNA MATRIZ DE UNA GESTIÓN DE COBRANZA**



**ELABORADO POR: AUTORAS**

## **2.6.2 FORMALIDAD DE CONTRATO DE COBRANZA**

La cobranza es un proceso formal que se presenta al deudor, sea esta por medio de un documento o verbal, el cual se lo obliga a realizar la cancelación del bien o servicio obtenido (Ettinger, 1981).

La información que genere el departamento de cobranzas, es de mucha importante para conocer las situaciones crediticias actuales de cada uno de sus clientes, para tomar decisiones correctas y por ende contribuir a la reducción de la pérdida de las cuentas por cobrar.

## **2.6.3 RECARGO DE COBRANZA POR PAGO TARDÍO DE CUOTAS**

Mediante una resolución No. SC-DSC-G-2013-007, la Superintendencia de Compañías legalizó los valores máximos que las compañías que se dedican a realizar ventas a crédito podrán cobrar como recargo adicional por el pago tardío de sus cuotas, previa aceptación de los clientes.

Los valores máximos establecidos en la tabla adjuntada se podrán cobrar sólo una vez por cada cuota que se encuentre vencida, sin importar los días o meses del atraso en que se haya incurrido el cliente.

**TABLA No. 3: RANGO DE VALOR DE LA CUOTA RECARGO DE COBRANZA POR EL PAGO TARDÍO DE LA CUOTA 2013**

<b>Rango de valor de la cuota recargo de cobranza por Pago tardío de la cuota</b>	
USD\$ 19,99 o menor	USD \$ 3,00
USD \$ 20 hasta USD \$ 39,99	USD \$ 5,00
USD \$ 40 hasta USD \$ 59,99	USD \$ 9,00
USD \$60 a USD \$79,99	USD\$ 12,00
USD \$80 a USD \$ 100	USD\$ 15,00
Mayor a USD \$100	USD\$ 18,00

**FUENTE:** LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS.

**ELABORADO POR:** AUTORA

#### **2.6.4 PRINCIPALES TÉCNICAS DE COBRO PERSUASIVO**

Según (J. Brachfield, 2010), se deben tener en cuenta tecnicas para tener un cobro efectivo siendo una de sus tecnicas el FeedBack (retroalimentacion comunicativa), ya que la comunicación es la clave para lograr que el deudor comprenda e interprete adecuadamente el mensaje por parte del gestor de cobranzas logrando asi tener una conversacion en la que se pueda interactuar convirtiendose muchas veces hasta en un lenguaje corporal lo que esto hace que las conversaciones cara a cara se tornen mas amenas.

- **COBRANZA INDIVIDUALIZADA.-** La cobranza individualizada es cuando la persona especializada en cobranzas está realizando el cobro y para que esto tiene que realizar una gestión eficiente, en el cual debe tener información con todo lo referente al deudor: referencias laborales, referencias personales, domiciliarias, número de contacto, etc.



- **ESTIMULAR EL EGO DEL CLIENTE.-** Es uno de los objetivos más importantes en el momento de gestionar la cobranza es estimular el ego del cliente. Convenciéndolo al deudor de que él es importante para la empresa, y que no deseamos perderlo como cliente; y que por dichas razones le conviene pagar lo adeudado.
  
- **APELAR AL SENTIDO DE JUSTICIA.-** Todas las personas tienen un sentido innato de la justicia: donde se exige que ella se observe no solo con nosotros sino con los demás. El objetivo está en hacerle conocer al deudor que ya cumplimos con todo lo prometido: precio, plazo, calidad y características del producto, etcétera y que por consiguiente esperamos que él cumpla también con lo prometido: el pago puntual.
  
- **UTILIZACIÓN DE TÁCTICAS DE VENTA.-** La mayoría de los empleados no tienen aptitudes comerciales ya que están basados en las técnicas tradicionales inflexibles, que fueron efectivas en su momento, en la actualidad cambian a ser técnicas actualizadas de persuasión; el cliente que posee una cuenta vencida no será presa fácil utilizando las tácticas tradicionales es por eso que la esencia para hacer efectivo un cobro tiene que estar ligado con nuevas estrategias.

## 2.7 CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES SEGÚN EL NIVEL DE MORA

Ecuacredit S.A., clasificada la cartera de clientes de la siguiente manera:

**TABLA No. 4: ECUACREDIT S.A. CLASIFICACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES SEGÚN SU NIVEL DE MORA**

<b>Clasificación de cartera de clientes según su nivel de mora</b>	
<b>Corriente 1-30 días</b>	Cartera de clientes que realizan sus pagos dentro de los primeros 30 días de cada mes, para así mantener un buen buro crediticio.
<b>Vcda. 31-60 días</b>	Cartera de clientes que se encuentran con 2 cuotas vencidas. En este tipo de cartera se tiene que realizar una gestión de recuperar al cliente lo más pronto posible, mediante avisos recordatorios, llamadas telefónicas o una carta ya se al domicilio o al trabajo.
<b>Vcda. 61-90 días</b>	Cartera de clientes que se encuentran con 3 cuotas vencidas. Se debe implementar adecuadas herramientas, por medio de personas capacitadas en negociación y convencer al cliente de cancelar los valores, de esto con lleva a mejorar resultados mostrando índices de recuperación.
<b>Vcda. 91-120 días</b>	Cartera de clientes que se encuentra con 4 cuotas vencidas. Esta es una cartera especial ya se debe tomar acciones que motiven al deudor cancelar dicha deuda, tomando en cuenta ciertos parámetros de incentivos como una campaña de descuento, eliminación de intereses, lo cual facilitara al deudor incentivarse y llegar a cancelar dichos valores.
<b>Vcda.mayor a 120 días</b>	Cartera de clientes que se encuentra con 5 o más cuotas vencidas. Esta cartera pasa directamente al departamento legal.

**Elaborado por: AUTORAS**

## 2.8 REGRESIÓN LINEAL

Según el Dr. (Pedroza, 2006) Henry Pedroza la regresión lineal simple proviene de la palabra *quantum* que significa “Cantidad de Cambio” que logra estudiar una cambiante dependiente (Y) vinculada a la variabilidad de una constante independiente (X) el cual está representada con la siguiente formula:

$$Y = b + mx + e$$

Se puede conceptualizar a la regresión lineal como un estudio estadístico juntamente asociado al criterio de correlación ya que a medida de que la regresión lineal analiza el nexo entre dos constantes dependientes; La correlacional analiza el vínculo entre dos constantes una dependiente de la otra; Se puede interpretar dicha fórmula donde las pendientes “b” y “m” son variables no conocidas comúnmente llamadas como coeficientes de regresión y “e” es un error dado de manera aleatoria. El coste de m significa la agilidad de cambio de la constante dependiente (y) en relación a la constante independiente (x).

## 2.9 MÉTODO DE MÍNIMO CUADROS ORDINARIOS

Según (Cadima, 2003) Es uno de los procedimientos más conocidos, porque minimiza los errores que el modelo vaya a cometer, adicional sirve para interpolar valores, es decir busca valores desconocidos usando como referencias otras muestras

Este método utiliza una recta o una curva para calcular los nuevos valores. Según el método de los mínimos cuadrados es presentado bajo las formas de regresión lineal simple, del modelo lineal múltiple y de modelos no lineales (Método de Gauss - Newton)

## **2.10 IMPACTO ENTRE DOS VARIABLES EN UNA REGRESIÓN LINEAL**

Según (Domenech, 1985) el coeficiente de correlación de Pearson, pensado para variables cuantitativas, es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente. Adviértase que se interpreta como "variables relacionadas Linealmente". Esto significa que puede haber variables fuertemente relacionadas, pero no de forma lineal, en cuyo caso no proceder a aplicarse la correlación de Pearson. Por ejemplo, la relación entre la ansiedad y el rendimiento tiene forma de U invertida; igualmente, si relacionamos población y tiempo la relación será de forma exponencial.

Según (Etxeberria, 1999) Esto es, el coeficiente de correlación de Pearson hace referencia a la media de los productos cruzados de las puntuaciones estandarizadas de X y de Y. Esta fórmula reúne algunas propiedades que la hacen preferible a otras. A operar con puntuaciones estandarizadas es un índice libre de escala de medida. Por otro lado, su valor oscila, como ya se ha indicado, en términos absolutos, entre 0 y 1.

## **2.11 FINANZAS Y ANÁLISIS FINANCIERO**

Según (Merton, 2003) indica que las finanzas examinan el modo en que se asignan los medios a través de un lapso de tiempo, donde se denomina al sistema financiero como el compuesto de mercados e instituciones de modo que se realizan intercambios de activos. Uno de los principios básicos dentro de las finanzas es complacer las prioridades de consumo de las personas con la finalidad de armonizar dicha función.

Dentro del estudio realizado se utilizan indicadores financieros; siendo estos los siguientes:

- **Liquidez:** Es la habilidad de convertir los activos en liquidez para así poder lograr disponibilidad para poder enfrentar a los vencimientos a un plazo relativamente corto.
- **Rotación de Ventas:** Más conocido como coeficiente de eficiencia directiva, se encarga de calcular la certeza de la administración ya que a mayor número de ventas más eficiente será la orientación de la empresa.
- **ROA:** Es la correlación entre la ganancia obtenida en un lapso de tiempo propuesto y los activos totales de la empresa. Se usa para calcular la eficacia de los activos totales de la misma aparte de los orígenes del financiamiento utilizado y de la impuesto fiscal del país en el que la empresa desenvuelve su acción primordial.
- **Solvencia:** Es la aptitud de la empresa para tener en cuenta la cancelación de todas sus deudas y compromisos especialmente aquellas de largo plazo.
- **Rotación de Cartera:** Evalúa la precipitación o lentitud en la recaudación o cancelación de sus consumidores o distribuidores, o en saldar sus inventarios es decir que incide claramente en la gestión del fondo de maniobra.

## 2.12 MACROECONOMÍA

Según (Jiménez, 2006) plantea que la macroeconomía consiste en el análisis de la conducta económica de un todo así como también el grado de variaciones de sus ingresos ya que añade como parte de su investigación la observación de las consecuencias de las políticas de gobierno analizando variables importantes como el nivel de empleo y desocupación, el gasto y financiación, nivel de costos e inflación.

## **CAPÍTULO III**

### **ECUACREDIT S. A: PRESENTACIÓN, POLÍTICAS DE CRÉDITO Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS**

#### **3.1 ANTECEDENTES**

ECUACREDIT S.A. inició sus operaciones en el año 1955. Apertura su primer punto de venta en el centro de Guayaquil donde se dedica a la comercialización y venta al por menor y al por mayor, con una gran acogida del público y excelente posicionamiento, ofreciendo a su clientela varios productos de marcas reconocidas tanto a nivel nacional e internacional; productos de línea blanca destinados para el hogar, instituciones, industrias y negocios, entre otros, que son de gran utilidad. Además artículos de línea café como: audio y video, productos electrónicos, accesorios, productos de visión, motocicletas, y una gran variedad de artículos tecnológicos, que están revolucionando de forma globalizada a grandes y pequeños consumidores debido a que la población hoy en día está viviendo un gran auge a causa de continuas renovaciones tecnológicas.

ECUACREDIT S.A. en sus 61 años de trayectoria en el mercado ha logrado posicionarse dentro de los primeros puntos de venta preferidos por los clientes debido a la garantía otorgada de los productos y el reconocimiento obtenido durante toda su vida comercial.

Con el enfoque direccionado en los consumidores, ECUACREDIT S.A. del mismo modo busca brindar una serie de beneficios para contribuir a la adquisición de créditos para aquellas personas que desean emprender un negocio, es por ello, que ECUACREDIT S.A. da la facilidad a pequeños empresarios otorgándoles cómodos planes para la adquisición de sus productos.

## **3.2 MISIÓN Y VISIÓN**

### **3.2.1 MISIÓN**

"Otorgar mejoras verdaderas e innovadoras para el hogar ofreciendo productos que garanticen una excelente calidad, manteniendo nuestra esencia en un grupo de trabajadores consolidado calificados, mostrando su entrega y pro actividad logrando ser comercialmente efectivos dentro de un medio de trabajo agradable mostrando armonía y logrando de esta manera generar un valor agregado a ECUACREDIT S.A., que le permita alcanzar una rentabilidad que supere las expectativas."

### **3.2.2 VISIÓN**

"Posicionarnos en el mercado con reconocimiento mundial logrando las metas empresariales, cumpliendo a su vez con la responsabilidad social que tiene la empresa y a su vez lograr ser siempre la primera alternativa al momento de adquirir algún producto que ofrezca la empresa obteniendo así estar en el Top mental de los consumidores en la plaza laboral donde se actué superando sus expectativas continuando con el reconocimiento de la empresa siendo confiable, rentable y estratégica."

## **3.3 OBJETIVO GENERAL**

ECUACREDIT S.A. tiene el servir y satisfacer las necesidades de sus clientes en todos los puntos de ventas, cuenta con una variedad de productos con la más alta calidad y garantía a disposición, otorgando créditos directos a sus clientes con la facilidad de pagos.

### **3.4 OBJETIVO ESPECÍFICO**

- ECUACREDIT S.A. siempre estando a la vanguardia de sus productos busca tener dentro de su stock productos de alta calidad reconocidos por sus marcas a nivel mundial.
- Otorgar una atención personalizada y agradable a los clientes mediante el personal eficazmente apto y mostrando su comprometido y lealtad con la empresa.
- El objetivo es trascender con una veraz cobertura nacional, para hacer llegar los beneficios y mejoras que ofrece la empresa a todos los ecuatorianos, adquiriendo cada vez más fuerza.

### **3.5 NORMAS INTERNAS DE LA EMPRESA**

#### **3.5.1 INCORPORACIÓN**

- Integridad
- Trabajo en equipo
- Humildad
- Contribución

#### **3.5.2 OBLIGACIÓN SOCIAL**

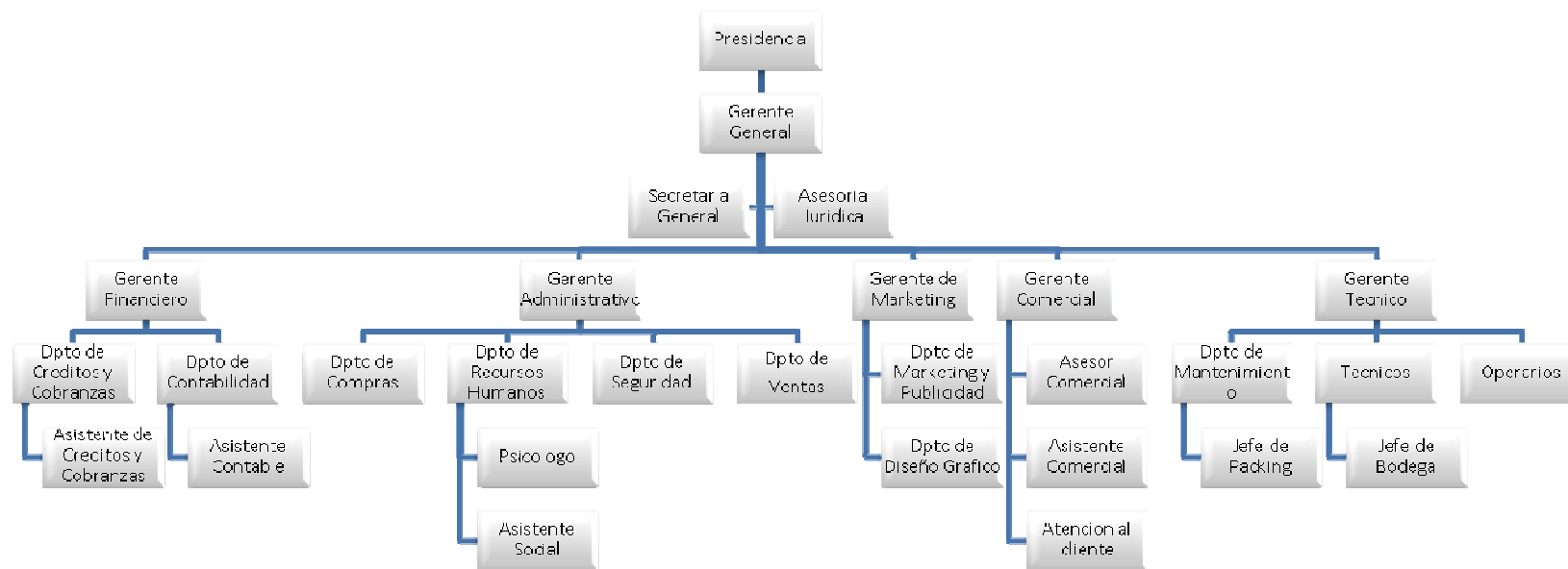
- Ética
- Equidad

#### **3.5.3 RESPETO**

- Instrucción de las Políticas de la empresa
- Respeto en el medio de trabajo
- Formalidad



### 3.6 ORGANIZACIÓN JERARQUÍA Y DEPARTAMENTOS



Elaborado por: AUTORAS

### **3.7 POLÍTICAS DE CRÉDITOS**

Los lineamientos que ECUACREDIT S.A., utiliza con el propósito de conceder facilidades de pago a los clientes que deseen obtener un crédito, es de acuerdo con el perfil de política o reglas que alinean la variedad de actividades comerciales.

Las políticas de crédito darán las pautas para la consecución del crédito al cliente y se determinaría el monto del mismo. ECUACREDIT S.A., también toma en cuenta otros estándares al tomar decisiones del otorgamiento del crédito, al ampliar fuentes apropiadas para la obtención de información actualizada y métodos, en donde este conlleve al mismo a realizar un buen análisis crediticio.

La ejecución inadecuada de estas políticas crediticias al final reflejara resultados negativos, dando como resultado la morosidad.

#### **3.7.1 ETAPAS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO**

ECUACREDIT S.A., define una estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales. Considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere satisfacer sus necesidades donde las adquisiciones de los productos se realizan a crédito en cómodas cuotas mensuales de acuerdo a los ingresos del cliente.

ECUACREDIT S.A. al conceder un crédito necesitara de una amplia información de los posibles clientes deudores antes de decidir la calificación del crédito, el mismo que es una sucesión de técnicas enlazadas al movimiento económico donde es de

vital importancia contar con políticas de crédito para que se puedan lograr los objetivos de la empresa, deberá tener el uso correcto de los estándares del financiamiento tomando en cuenta el desarrollo del análisis y métodos

La evaluación de crédito responde los factores que de acuerdo a la normativa vigente determinará la calificación que se le asigne a la cartera crediticia y contingente de la cual se considera:

**FIGURA No. 2: EVALUACIÓN DE CRÉDITO**



**Elaborado por: AUTORAS**

ECUACREDIT S.A. recibe al cliente, si está interesado a aplicar un crédito le hace firmar la autorización de consulta en buró y se procede a ingresar los datos para la solicitud de pre-calificación del crédito:

- Oficina
- Identificación
- Primer nombre
- Segundo nombre
- Apellido paterno
- Apellido materno
- Dirección domicilio
- Ciudad de domicilio
- Teléfonos de domicilio
- Tipo de trabajo (dependiente o negocio)
- Nombre de la empresa o nombre del negocio
- Dirección del trabajo o negocio
- Ingresos mensuales en ambos tipos de trabajo
- Referencia personal 1
- Nombre
- Ciudad
- Teléfonos
- Referencia personal 2
- Nombre
- Ciudad
- Teléfonos

Al grabar la solicitud de pre calificación se realizan las siguientes acciones:

- Se presenta de inmediato al vendedor de ECUACREDIT S.A. el cupo que el cliente puede consumir en base a sus ingresos, para que pueda ir confirmando el bien que va a llevar.
- Paralelamente en la solicitud ingresada, aparece pantallas de mensajes a los diferentes verificadores de ECUACREDIT S.A. en donde el oficial de crédito debe proceder a realizar las siguientes consultas:

**FIGURA NO. 3: CONSULTAS AL OTORGAR EL CRÉDITO**



**Elaborado por: AUTORAS**

El oficial de crédito de ECUACREDIT S.A. procede a tomar la decisión de crédito:

- Si el cliente no está registrado en el buró cambia el estado de la solicitud a “Por Revisar”.
- Si el cliente cumple las políticas de crédito procede con la pre aprobación y asignación del cupo definitivo, caso contrario con la negación o devolución dependiendo del caso.

Las solicitudes consultadas con otras casas comerciales cuya respuesta sea positiva y en ECUACREDIT S.A. negativa, queda a criterio del oficial de crédito de ECUACREDIT S.A. la calificación final, es decir que puede revertir el negado y pasar a un aprobado.

La calificación de las solicitudes se realiza solo con las verificaciones telefónicas y la verificación terrena. Respecto al cupo el oficial de crédito de ECUACREDIT S.A. validará quien le otorgue mayor valor. Ejemplo: Solidario otorga \$1000 y ECUACREDIT S.A. \$800, se aprueba por \$1000. El oficial de crédito de ECUACREDIT S.A. puede aprobar hasta un 30% más del valor del cupo, siempre y

cuando el cliente desee llevar un artículo superior al monto aprobado. Los clientes que NO registren buró y consten bajo relación de dependencia o tengan estabilidad en sus negocios se proceden con la aprobación siempre y cuando tengan capacidad de pago. Los clientes que no consumieron el total de su cupo asignado pueden volver a comprar siempre y cuando registren con 4 cuotas pagadas al día.

Los documentos exigidos al cliente son: Original y copia de cedula a color y último certificado de votación

### 3.7.2 PERFIL DEL CLIENTE Y VERIFICACIONES EXIGIBLES PARA APROBACIÓN

- Ecuatoriano, residente en la ciudad de Guayaquil o en cantones aledaños (Samborondón, Milagro, Chongón)
- Estabilidad domiciliaria comprobada mínima un año
- Estabilidad laboral comprobada, mínimo 6 meses en trabajo bajo relación de dependencia y mínimo un año para los clientes que tengan negocio propio.
- Debe mostrar un buen desempeño crediticio en el buró de crédito.

**FIGURA NO. 4: RANGOS DE BURO CREDITICIO**

Cientes A	Cientes B	Cientes C	Cientes D	Cientes E
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos de 917 a 999</li> <li>• No incurre en caer en morosidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos de 891 a 917</li> <li>• Incurre en una mora de hasta 30 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos de 791 a 891</li> <li>• Incurre en una mora mayor a 30</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos de 562 a 791</li> <li>• Entra en revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rangos de 1 a 562</li> <li>• A revisión</li> </ul>

**Elaborado por: AUTORAS**

Los clientes con score bajo en el buró (menos de 791) tienen que entrar en revisión total de todas las verificaciones, al igual que aquel cliente que no presente experiencia en el buró.

- Ganar mínimo el sueldo básico vigente.
- Tener entre 21 y 75 años de edad.(pasado los 75 años solicitar garante)
- El cliente debe tener por lo menos una dirección (domiciliaria o trabajo) fuera de zona restringida.
- El cliente debe tener por lo menos una dirección dentro del perímetro urbano.
- Las verificaciones que deben realizarse son: domiciliaria telefónica y terrena, laboral telefónica y terrena o negocio telefónica y terrena y 2 referencias personales.
- La verificación domiciliaria debe realizarse a un teléfono fijo.
- Toda referencia comercial, bancaria o tarjeta que se incluya en la solicitud debe ser realizada en forma telefónica.
- No se aceptan clientes cuya cedula de identidad no tenga firma, se excluye segmentos de alto riesgo:
  - Políticos o funcionarios públicos
  - Empleados de las fuerzas armadas
  - Sacerdotes, monjas u otros representantes religiosos.
  - Dueños de negocios de entretenimientos (casinos, clubes nocturnos, etc.) y personas vinculadas con algún tipo de entretenimiento o farándula, cuya principal fuente de ingresos provenga de dichos negocios.
- Vendedores ubicados en aceras.
- Vendedores con sueldo basados en comisiones con menos de 2 años consecutivos trabajando en una misma empresa.
- Abogados en ejercicio activo de la profesión o personas que laboren en estudios o departamentos jurídicos. (previo a análisis).

### **3.7.3 CALIFICACIÓN DE PAGO DEL CLIENTE**

La capacidad de liquidar sus cuentas que posee el cliente está plasmada en el sistema que maneja la empresa donde podemos tener conocimiento de los flujos de caja que muestra su capacidad de costear sus cuentas pendientes de pago así como también se puede mostrar las señales de financiamiento comparado con los indicadores básicos del área donde trabaja, el factor más influyente para establecer una calificación al cliente se encuentra en que el prestatario conserve su matriz básica de repago de acuerdo a las condiciones que se hayan pactado en su inicio para el servicio de la deuda e interés.

Uno de los elementos más importantes que se deben considerar al momento de evaluar la eficiencia de la cartera son las garantías ya que establece una herramienta alterna de pago de un financiamiento; es por eso que es de vital importancia analizar la cobertura de la misma.

Los datos informativos de la central de riesgos contienen los datos crediticios del cliente que haya contraído con otras instituciones con la finalidad de adquirir un bien como también créditos que haya adquirido con otras empresas donde estas no están reguladas por la Superintendencia de Bancos.

La destreza crediticia del cliente, concierne directamente con la cancelación de la cuenta pendiente ya que no se puede determinar la condición que tiene el cliente en el pago de sus deudas con la experiencia crediticia que muestra y así determinar la cancelación efectiva de las obligaciones por parte del deudor y por tanto para evaluar su carácter.



Para desarrollar el análisis de la experiencia de financiamiento del cliente se considera los siguientes puntos:

- **RIESGO ACTUAL.-** Para determinar si se encuentran vigentes o vencidas las operaciones que fueron otorgadas por la institución es necesario realizar un análisis de riesgo el cual nos podrá proporcionar el status actual de los procedimientos.
- **COMPORTAMIENTO DE PAGOS.-** La base del análisis de la conducta de la cancelación de una cuenta pendiente de pago que se realiza es el progreso del riesgo del cliente relacionado con la autorización de nuevos ordenamientos siendo estas: La re distribución y el mejoramiento.
- **DESTINO DEL CRÉDITO.-** El análisis que conduce la utilización del crédito se vincula con el manejo correcto del monto otorgado por la institución que financia el crédito de acuerdo a las condiciones establecidas en la petición de crédito.

## **CAPÍTULO IV:**

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS**

#### **4.1 POLÍTICAS DE COBRANZAS**

Según (Vega, 1991) las cobranzas es una técnica de control que lleva el departamento de ventas de la empresa donde su función es informar detalladamente el estado actual de las cuentas pendientes de cobro de cada uno de los clientes llevando con esta información a alertar de cierto modo para tener conocimiento de los clientes que poseen cuentas vencidas.

Se aconseja que se deba tener un análisis constante de las políticas de cobro de acuerdo a los términos y condiciones junto con los requerimientos de la empresa tomando en cuenta la situación en que se realizan su ejecución.

El nivel de las cuentas pendientes de cobro es el resultado de la precisión de las políticas de cobranzas que posee la empresa, Según (Levy, 2009) “los procedimientos que tiene la empresa con el objetivo de recuperar una cartera vencida” es importante implementarlas teniendo en cuenta las circunstancias del mercado, la disputa y el modelo de clientes que existe.

La política de cobro que tenga la empresa debe fundamentarse en el rescate de la cuenta sin perjudicar la estabilidad del cliente dentro de la empresa, es por eso que la gestión de cobranza no puede llegar al cliente con agresividad ya que puede generar reacciones altamente nocivo para la empresa.

Según (Haime, 2005) una política de cobranza se podría realizar considerando el estado actual del mercado, la competitividad, el modelo de cliente como también las metas propuestas en la empresa.

#### **4.1.1 ELEMENTOS DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZAS**

**TIEMPO ESTIMADO DE COBRO.-** Este proceso es realizado por la empresa para decidir en qué momento se podría realizar el cobro de la cartera vencida del cliente y a su vez saber con precisión como se dará a realizar el primer intento de cobro, el tiempo estimado para dicho proceso lo determina la empresa el cual podrá ser entre una semana hasta un tiempo mayor dependiendo el caso del cliente.

**CLAUSULAS DE VENTAS.-** Las clausulas son propuestas por la empresa que otorga el crédito para la adquisición del producto que el cliente desee en donde se especifica todos los términos y condiciones para dicho pago, siendo estos: el tiempo, comisiones, descuentos, fechas para realizar el pago, puntos de pago o abonos, tasas de interés y de la misma manera las garantías, características, manipulación de la mercadería a adquirir.

#### **4.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS POLITICAS DE COBRO**

**LIMITANTES.-** Este tipo de cobro tiene su particularidad en que su ciclo es relativamente corto y a su vez las condiciones de crédito son rigurosas por lo que su método de cobranza es disciplinado e inflexible.

**ABIERTA.-** Esta política de cobro es el lado apuesto de las limitantes ya que su técnica para el otorgamiento de créditos se realiza de acuerdo a las políticas de

cobro que usa la competencia y su nivel de presión no es riguroso siendo este más flexible en las condiciones y fechas de pago.

**EQUITATIVAS.-** Tiene su caracterización en el otorgamiento crediticio según el tipo de cliente con plazos cómodos y accesibles y tiene su aplicación tomando en cuenta que este genere beneficios para la empresa.

## 4.2 POLÍTICAS DE DACION

ECUACREDIT S.A. aplica las políticas de dación para los clientes que no puedan cubrir la totalidad de la deuda, o presenten algún tipo de inconveniente monetario, ejemplo: cliente desempleado, presto el crédito a terceras personas, no puede cubrir el monto adeudado en un tiempo determinado.

Se aplican las siguientes políticas:

- Se retira mercadería solo hasta 120 días de morosidad desde la fecha de facturación, hasta 90 días línea blanca hasta 120 días línea café.
- Las autorizaciones fuera de política solo puede ser autorizado por los supervisores o subgerente de cobranzas.
- En los casos de retiros de motos tiene que ser revisado el caso por el departamento legal de motos.
- Todo retiro viene soportado con un comprobante de devolución de mercadería
- El tiempo promedio desde el retiro hasta la aplicación de Nota de Crédito en la cuenta del cliente debe ser no más de 10 días.
- Evitar retirar celulares que pasen de política.
- No se retiran muebles, colchones, antenas Direct Tv, teléfonos convencionales, inalámbricos.

**FIGURA NO. 5: CARACTERÍSTICAS DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO**



**Elaborado por: AUTORA**

### **4.3 POLÍTICAS DE REFINANCIAMIENTOS**

ECUACREDIT S.A. ofrece a sus clientes políticas de refinanciamiento en donde se podrán quedar al día y limpiar su buro crediticio.

En el sistema se deberá realizar las verificaciones respectivas como lo indica en los siguientes puntos:

- Se refinancia las cuentas a partir de 90 días de morosidad.
- La cuenta debe tener mínimo 4 cuotas pagadas.
- Cuota pactada debe ser menos a la cuota inicial pagada por el cliente.
- El crédito del cliente queda bloqueado hasta que termine de cancelar puntualmente.

### 4.3.1 REQUISITOS PARA REFINANCIAR

ECUACREDIT S.A. toma en cuenta los siguientes parámetros para realizar el refinanciamiento, mientras el cliente cumpla con estos puntos se aplica el refinanciamiento, si no aplica se buscara la forma como ayudar al cliente de saldar su deuda vencida.

**TABLA NO. 5: REQUISITOS PARA REFINANCIAR**

Entrada del 30% del valor vencido o diferir los cargos.	Llenar solicitud de actualización de datos.	Presentar planilla de servicios básicos últimos 3 meses.
Copia de Cedula.	Se debe confirmar ingresos (ya sea que se encuentre laborando o el negocio)	

**Elaborado por:** AUTORAS

### 4.3.2 BENEFICIOS DE LA REFINANCIACIÓN

Entre los beneficios que ofrece ECUACREDIT S.A son:

- Cliente limpia su historial crediticio.
- Si paga puntual la refinanciación puede acceder a un nuevo crédito.
- Paga una cuota más baja.

## 4.4 FORMAS DE PAGO

ECUACREDIT S.A. ofrece a sus clientes diversas formas en donde ellos pueden realizar la cancelación de sus deudas:

- Efectivo
- Cheque
- Tarjetas de crédito propia o de terceros (puede diferir el monto a pagar) Los clientes de ECUACREDIT S.A. pueden realizar las cancelaciones de sus valores adeudados en los siguientes lugares:
- Cajas de los almacenes de ECUACREDIT S.A. S.A
- Depósitos en las cuentas corrientes de ECUACREDIT S.A. S.A
- Bancos del Barrio del Banco de Guayaquil (en el caso de agencias fuera de Guayaquil y Quito).

ECUACREDIT S.A. cuenta con las cuentas bancarias en diversos bancos para la facilidad del pago, esta se da porque algunos clientes no cuentan con nuestro almacén cerca de sus domicilios o trabajos.

Se detalla en que banco puede realizar las cancelaciones con su respectiva cuenta para el depósito:

- BANCO DE GUAYAQUIL 1052369
- BANCO BOLIVARIANO 0025036986
- BANCO INTERNACIONAL 10026879
- BANCO DEL PACIFICO 2589635
- BANCO PRODUBANCO 8564669

Adicional los clientes también puede realizar sus cancelación mediante tarjetas de crédito, ECUACREDIT S.A. maneja toda tarjeta de crédito disponible del cliente.



#### 4.5 RECORDATORIO DE PAGO

ECUACREDIT S.A. cuenta con un sistema automático para el recordatorio para cada uno de sus clientes, en donde se divide por:

- Correo electrónico
- Mensajes de texto
- Cartas a domicilio y laboral

A los clientes que se encuentre vencidos se envían cartas a su domicilio y laboral en donde indican, los siguientes aspectos:

- Boletín: 1 A 90 días de vencimiento.

La carta que recibe el cliente indica el valor de su vencimiento y los días que lleva en mora. En donde se le muestra el pago inmediato de dichos valores.



- o Bloqueo: Mayor a 90 días de Vencimiento.

Dentro de esta carta, se le informa al cliente, la manera como puede realizar la cancelación de su cuenta vencida, en ella se muestra descuento que se le otorgan, para cumplir el pago pendiente, ya que su crédito se encuentra reportada dentro del buro crédito.

ECUACREDIT S.A. reportan sus cuentas A partir de 90 días de vencimiento. Se actualiza la información los primeros días de cada mes.

## **4.6 DESCUENTOS**

ECUACREDIT S.A. otorga diversas formas para realizar la cancelación, de la siguiente forma:

- o Se descuentan los intereses hasta 1 día antes de la fecha de corte de su cuota.
- o Se descuenta los intereses hasta 28 días antes de la fecha de vencimiento.

Adicionalmente, con la finalidad que los clientes realicen sus cancelaciones lo más pronto posible y así evitar la morosidad se otorgan las siguientes formas para evitar la morosidad:

**PRE CANCELACIÓN TOTAL DE LA DEUDA.-** Cuando el cliente cancela todas las operaciones que adeuda dejando en “0” el saldo de la cuenta.

**PRE CANCELACIÓN OPERACIÓN ESPECÍFICA.-** Cuando el cliente cancela todas las cuotas vencidas y por vencer en créditos tradicionales.

**TIPOS DE DESCUENTO INTERES.-** ECUACREDIT S.A. otorga diversos descuentos en sus intereses:

- **DESCUENTO TOTAL DE CADA OPERACIÓN:** 100% descuento del interés de financiación de cada cuota descrito en la tabla de amortización de cada operación.
- **DESCUENTO TOTAL DE OPERACIÓN SELECCIONADA:** 100% Descuento del interés de financiación de cada cuota descrito en la tabla de amortización de la operación seleccionada.
- **DESCUENTO PARCIAL:** Descuento calculado de acuerdo al capital de las cuotas que va a cancelar en ese momento tomando en cuenta los días pagados por anticipado a su fecha de vencimiento.

#### **4.6.1 BENEFICIOS PARA LOS CLIENTES QUE SE PONEN AL DÍA EN SU CRÉDITO**

ECUACREDIT S.A. tiene diversos beneficios cuando los clientes realizan sus cancelaciones:

- No genera recargos en su cuenta.
- No recibirá más llamadas ni visitas.
- No estará reportado en Buró de crédito.
- Al terminar de pagar su refinanciamiento de manera puntual puede volver a comprar a crédito con nosotros (este punto es solo para los clientes que registren su cuenta refinanciada).

## 4.7 REQUISITOS PARA ACCEDER A LA EXONERACIÓN DE COSTOS DE GESTIÓN EN CAMPAÑAS

ECUACREDIT S.A. cuenta con campañas que deben de realizar los gestores del call center en donde se realizan exoneraciones de costos, verificando los siguientes requisitos:

- Abono mayor a \$10.
- Clientes cero pagos.
- Negociación pago mínimo.

La idea es mejorar índices de recuperación de cartera mediante una herramienta de negociación que permita a los clientes menos vencidos poner al día su cartera sin que su cuenta quede bloqueada. Las condiciones son las siguientes:

- Monto de pago mínimo debe ser mayor o igual a \$50.
- Como mínimo debe tener 2 cuotas canceladas.
- El convenio de pago debe ser de 3 hasta 6 meses.
- El cliente puede hacer dentro de un año hasta 2 negociaciones de pago mínimo (primero cancela uno y luego accede al otro).
- Debe tener hasta 90 días de vencido.
- No aplica para las cuentas refinanciadas.
- No aplica meses de gracia.

Aplican todos los clientes excepto los que tienen calificación D.

En la actualidad en Ecuador existe varios casos de suplantación de identidad, ECUACREDIT S.A. maneja de las siguientes formas este tipo de inconvenientes presentados:

- Escuchar detenidamente al cliente.
- Una vez que el cliente termine de exponer como se enteró de esta deuda que indica no tener preguntar si en algún momento se le extravió la cedula de

identidad y si tiene la denuncia correspondiente sea cual fuere la repuesta registrar esta información en el sistema.

- Exponer al cliente que tenemos registrada una deuda a nombre de él, (el nombre completo y numero de cedula registrada en el sistema) confirmar con el cliente si es correcta esta información.
- Indicar la fecha de compra, artículo comprado, tipo de crédito otorgado y lugar de compra.

Los requisitos que el cliente tiene que cumplir en estos casos de suplantación:

- Indicar al cliente que tanto el cómo la empresa están siendo perjudicados por lo tanto es importante llegar a determinar la suplantación y para eso necesitamos de su colaboración.
- Realizar una denuncia a la fiscalía por suplantación de Identidad explicando en la misma como se enteró de la deuda contraída en ECUACREDIT S.A. S.A (No puede presentar otra denuncia puesta a otro almacén).

Para finalizar, se menciona que ECUACREDIT S.A. maneja diversas formas de avisos de cobros para los clientes que se encuentre en morosidad. (Anexo 2)

## **4.8 APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A LOS CLIENTES**

Como se mencionó anteriormente, se decidió llevar a cabo una encuesta para conocer si las razones por las que los clientes se atrasaron en sus pagos eran de índole macroeconómica o por deficiencias en la gestión de cobro por parte de la entidad. De esta manera, la población fue definida por el total de clientes de los créditos otorgados en los siguientes periodos, para el 2013, presenta una cartera vencida de 7511 clientes, en el 2014, con 7360 clientes y para el 2015 con 8098 clientes, de la compañía ECUACREDIT S.A., tomando en cuenta los días de

vencimiento desde el 1, 2 y mayor a 3 cuotas vencidas. Esta información fue concedida por la Coordinadora del área de cobranzas de la misma compañía de servicios.

**TABLA NO. 6: NÚMERO DE CLIENTES DE CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA**

<b><u>Total de Cartera de Clientes Vencidos</u></b>	
<b>2013</b>	7511
<b>2014</b>	7360
<b>2015</b>	8098

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

Para la realización de la encuesta, se escogió como referente al año 2015, en este caso a 367 clientes elegidos de una base de datos objeto de información, con problemas de pago de crédito y hacia ellos se aplicarán instrumentos para obtener datos que nos serán relevantes en nuestra investigación.

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la siguiente formula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q} = 367$$

$$N = 8098$$

$$z = 1.960 - 95\%$$

$$p = 0.5$$

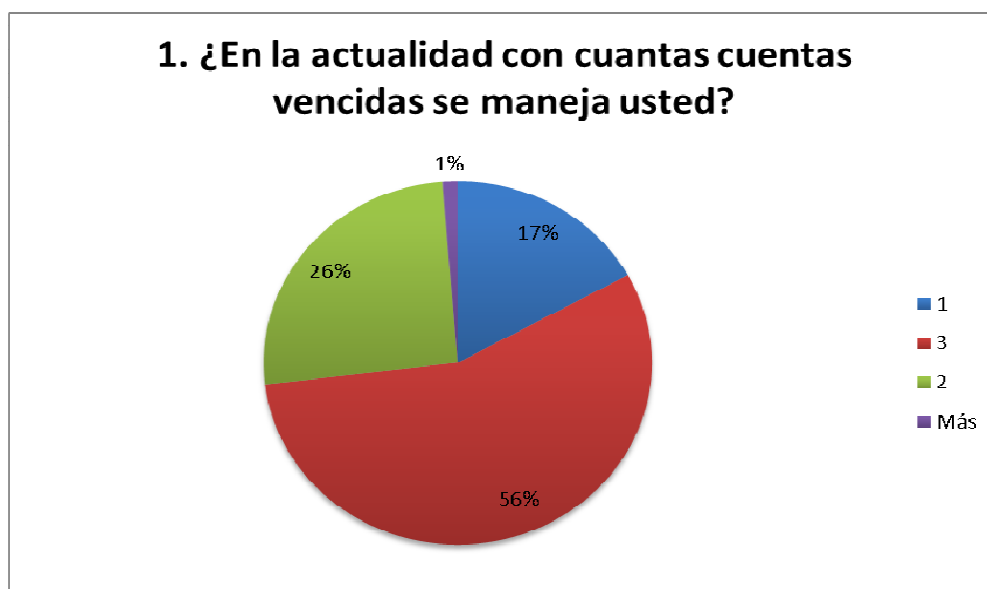
$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Para el análisis de nuestros datos se tomó en cuenta el total de 367 clientes del año 2015 como se había indicado en los puntos anteriores, en donde se realizaron 11 preguntas referentes a los atrasos que estos clientes mantienen y esto ha producido la morosidad en la empresa ECUACREDIT S.A. (ANEXO 1). A continuación se realiza el análisis de cada pregunta.

En la primera pregunta se consultó "¿EN LA ACTUALIDAD CON CUANTAS CUENTAS VENCIDAS SE MANEJA USTED?" Los resultados se presentan a continuación, Según la encuesta realizada a la cartera de clientes vencida en la empresa Ecuacredit SA las personas que se encuentran atrasadas con una cuenta vencida representan el 61% mientras que el 26% tienen dos cuentas vencidas, las personas que se encuentran con atraso de pago con más de tres cuentas representan el 56% y el 1% lo manejan los individuos que poseen más de 3 cuentas vencidas.

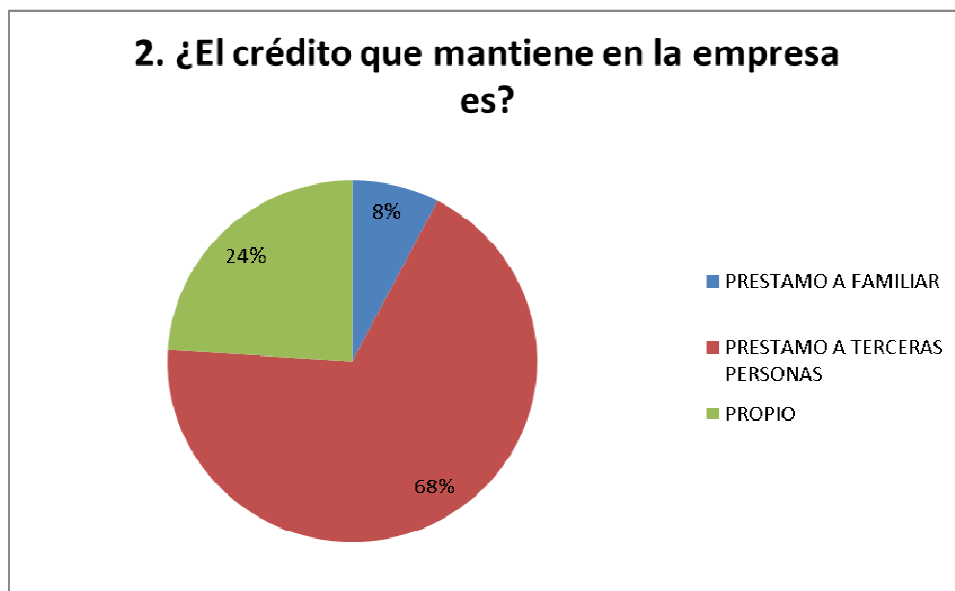
**FIGURA NO. 6: RESULTADOS PREGUNTA NO. 1 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

Luego de eso, se preguntó: ¿EL CRÉDITO QUE MANTIENE EN LA EMPRESA ES?, obteniéndose los siguientes resultados. El crédito que mantienen los clientes con atraso en sus pagos en la casa comercial en su gran mayoría (68%) corresponde a un crédito debido a un préstamo a terceras personas, mientras que el 8% aseguró que el crédito que mantiene es con préstamos a familiares y el 24% lo mantiene mediante un crédito propio.

**FIGURA NO. 7: RESULTADOS PREGUNTA NO. 2 ENCUESTA**

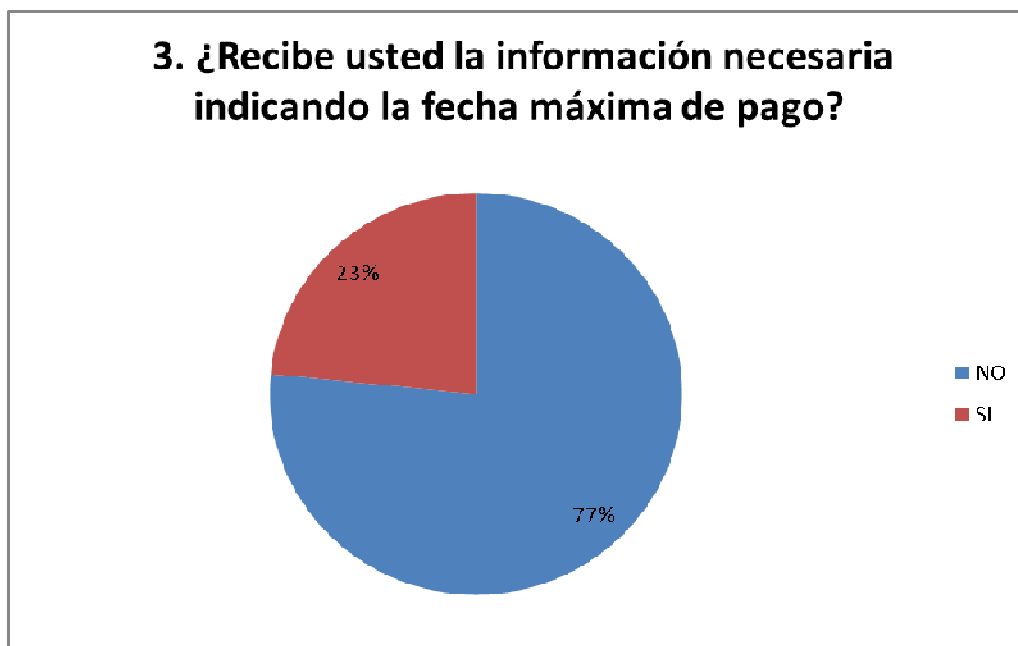


**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS



La siguiente pregunta se refirió a ¿RECIBE USTED LA INFORMACIÓN NECESARIA INDICANDO LA FECHA MÁXIMA DE PAGO? Mediante la encuesta realizada se logró determinar que la falta de comunicación con el cliente es el motivo principal de atraso ya que los clientes manifestaron en un 77% que no reciben la información necesaria indicando la fecha máxima de pago dentro de la casa comercia y un 23% indica lo contrario.

**FIGURA NO. 8: RESULTADOS PREGUNTA NO. 3 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

Por la pregunta: ¿HA TENIDO USTED SITUACIONES QUE AFECTEN AL CUMPLIMIENTO DE PAGO? Dentro del crédito que se le otorgan a los clientes suelen ocurrir situaciones diversas que afectan al cumplimiento del pago, de esta manera lo aseguran los clientes de esta casa comercial donde el 77% de la población encuestada indica que si existen situaciones que afectan al cumplimiento del pago mientras que un 23% asegura que ese no es motivo para no efectuar el pago en la fecha indicada.

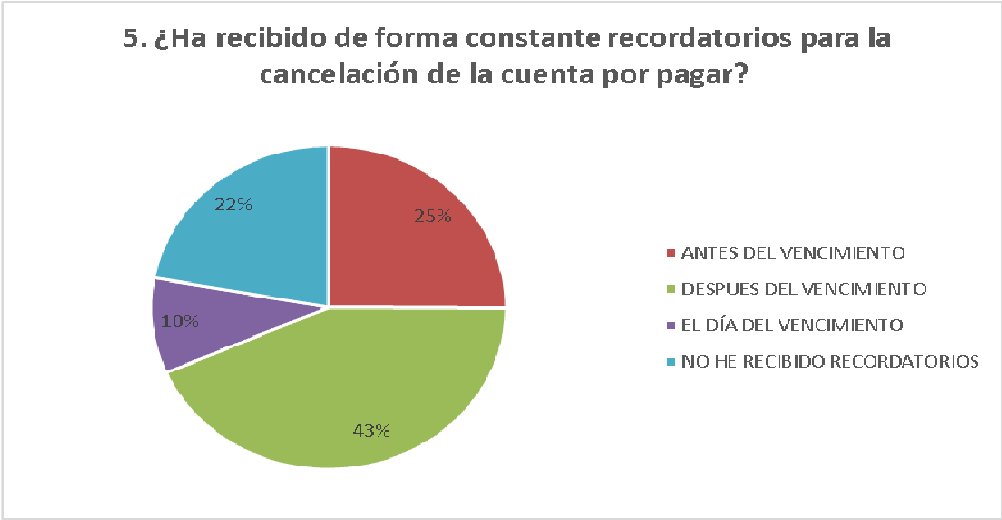
**FIGURA NO. 9: RESULTADOS PREGUNTA NO. 4 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

Se planteó la pregunta: ¿HA RECIBIDO DE FORMA CONSTANTE RECORDATORIOS PARA LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA POR PAGAR? Los errores más comunes al momento de realizar un cobro es no mantener la comunicación constante con el cliente recordando la cancelación de la cuenta por pagar, en donde según la encuesta realizada se logró constatar que el 25% recibe un recordatorio antes del vencimiento, un 43% después del día que debe efectuar el pago, el 10% asegura que lo reciben el mismo día del vencimiento y un 22% no recibe ningún tipo de recordatorio.

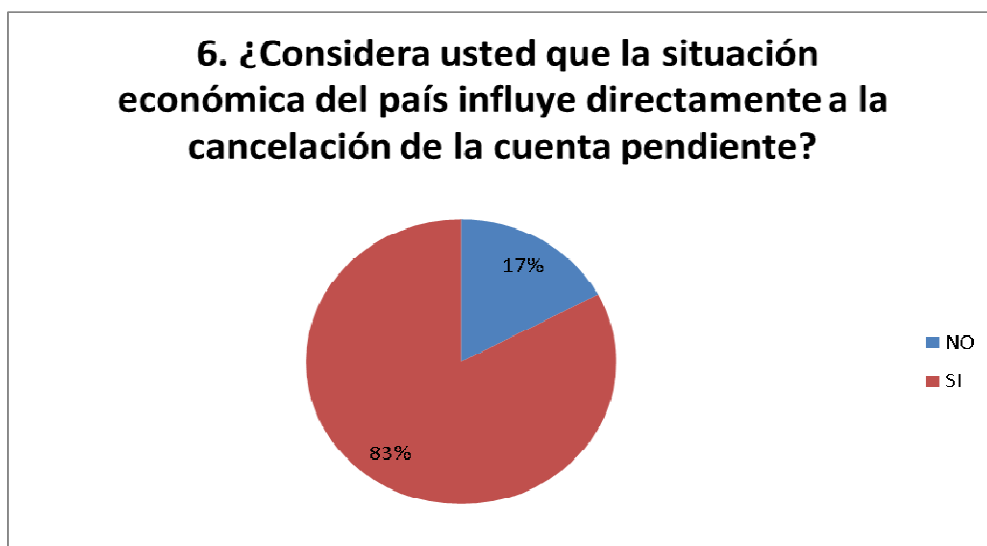
**FIGURA NO. 10: RESULTADOS PREGUNTA NO. 5 ENCUESTA**



Fuente: Propia  
Elaborado por: AUTORAS

Se pidió contestar a los clientes: ¿CONSIDERA USTED QUE LA SITUACIÓN ECONÓMICA DEL PAÍS INFLUYE DIRECTAMENTE A LA CANCELACIÓN DE LA CUENTA PENDIENTE? Actualmente la situación económica del país puede considerarse como un motivo para no realizar los pagos de las cuentas por pagar a tiempo en donde se logró determinar que efectivamente este es un motivo que los clientes consideran de gran influencia ya que el 83% de los encuestados afirmaron que la economía del país influye al momento de realizar el pago, mientras que el 17% negó esta afirmación alegando que las cuentas vencidas son propia responsabilidad del cliente y que la economía del país podría ser tomado como una simple excusa para no cancelar a tiempo.

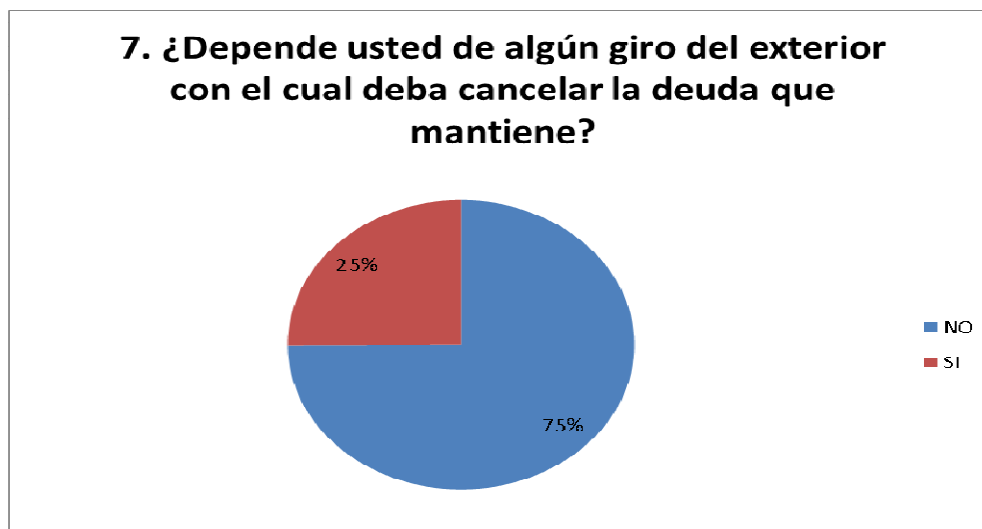
**FIGURA NO. 11: RESULTADOS PREGUNTA NO. 6 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

También se preguntó ¿DEPENDE USTED DE ALGÚN GIRO DEL EXTERIOR CON EL CUAL DEBA CANCELAR LA DEUDA QUE MANTIENE?. De acuerdo a los datos obtenidos se puede determinar que el 75% de las personas encuestadas no dependen de ningún giro del exterior para poder realizar la cancelación de la deuda mientras que el 25% afirma que depende de ellos y muchas veces este giro no llega a tiempo por lo que influye a momento de la cancelación de la cuenta por pagar en la casa comercial.

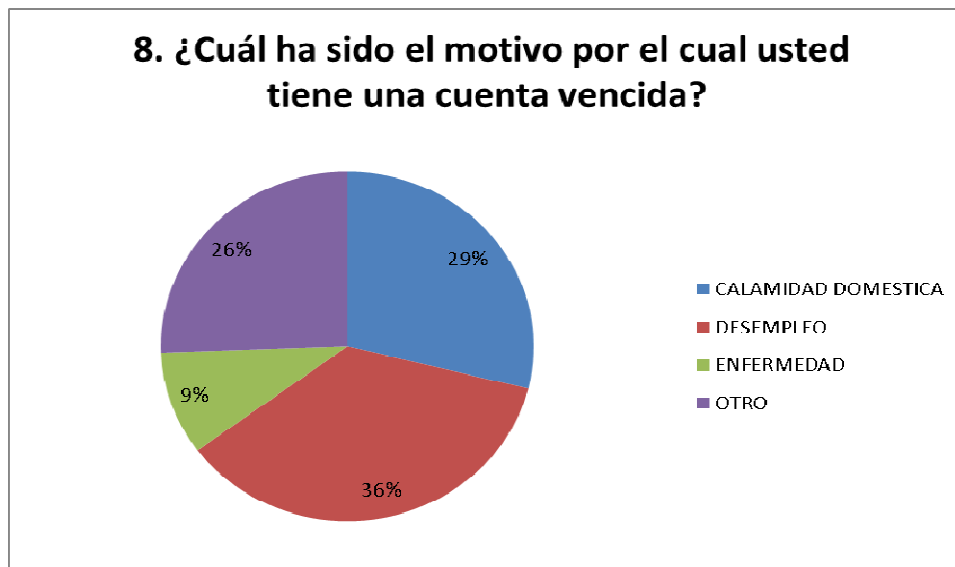
**FIGURA NO. 12 : RESULTADOS PREGUNTA NO. 7 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

Por medio de la consulta ¿CUÁL HA SIDO EL MOTIVO POR EL CUAL USTED TIENE UNA CUENTA VENCIDA?, Se pudo identificar que los motivos para mantener una cuenta vencida en una casa comercial son varios pero los clientes determinaron como las principales causas con un 29% a calamidad doméstica, seguido por un 36% El desempleo que existe en el país, un 9% por enfermedad y un 26% alegando otras causas diversas que lo impide efectuar el pago de su cuenta a tiempo.

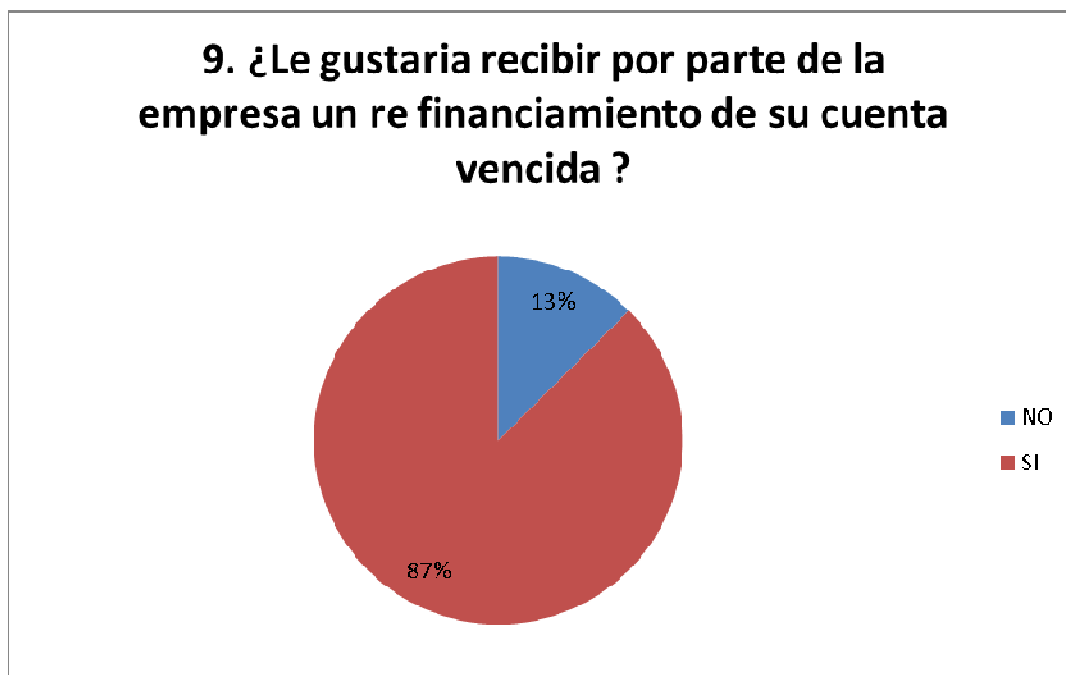
**FIGURA NO. 13: RESULTADOS PREGUNTA NO. 8 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

En la pregunta ¿LE GUSTARÍA RECIBIR POR PARTE DE LA EMPRESA UN RE FINANCIAMIENTO DE SU CUENTA VENCIDA?, se determinó que según los clientes de esta empresa que se ven afectados por no cancelar a tiempo su deuda vencida indican en un 87% que les parecía correcto recibir un re financiamiento de dicha cuanta para así poder realizar su pago sin a tiempo y sin inconvenientes, mientras que el 13% no le interesa recibir un nuevo ordenamiento en su cuenta vencida.

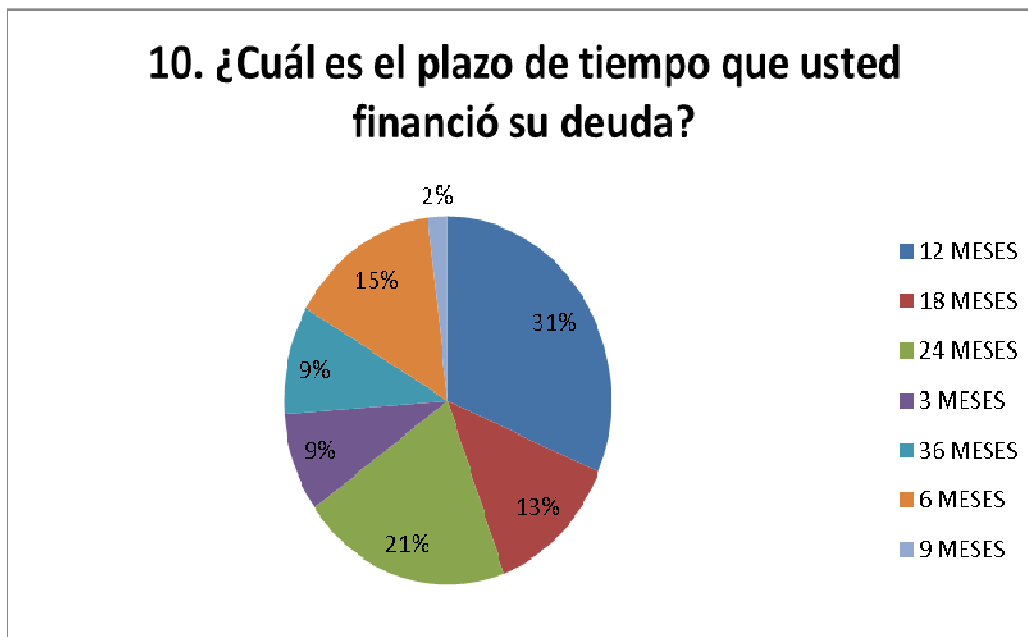
**FIGURA NO. 14: RESULTADOS PREGUNTA NO. 9 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

Se preguntó ¿CUÁL ES EL PLAZO DE TIEMPO QUE USTED FINANCIÓ SU DEUDA? Se determinó que los plazos de tiempo para cancelar la cuenta pendiente son diversos y los clientes indicaron que el plazo de tiempo con mayor incidencia lo tiene el de 12 meses con un 31%, seguido por el 24 meses con un 21%, el 15% indica que su plazo de tiempo es de 6 meses, mientras que el 9% lo realiza a 36 meses y el 24% lo cancelan entre 3, 9 y 18 meses respectivamente.

**FIGURA NO. 15: RESULTADOS PREGUNTA NO. 10 ENCUESTA**

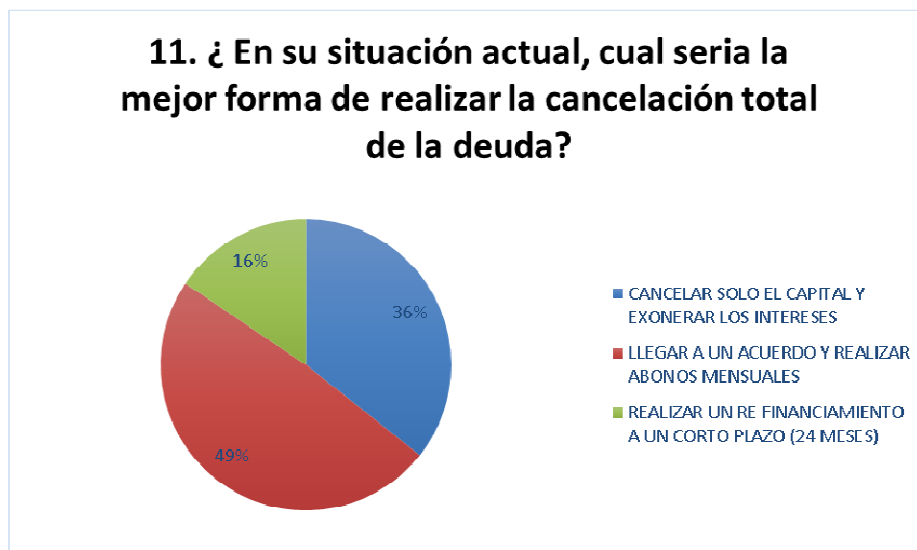


Fuente: Propia  
Elaborado por: AUTORAS



Se planteó la pregunta ¿EN SU SITUACIÓN ACTUAL, CUAL SERÍA LA MEJOR FORMA DE REALIZAR LA CANCELACIÓN TOTAL DE LA DEUDA?. Entre las mejores maneras para realizar la cancelación de la cuenta por pagar tenemos con el 49% llegar a un acuerdo y realizar abonos mensuales de la deuda, seguido con el 36% cancelar solo el capital y exonerar los impuestos y finalmente con el 16% realizar un re financiamiento de la deuda a corto plazo (24 meses).

**FIGURA NO. 16: RESULTADOS PREGUNTA NO. 11 ENCUESTA**



**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

## **4.9 SUGERENCIAS FINALES PARA LA REDUCCIÓN DE MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**

ECUACREDIT S.A., para la reducción de los riesgos en la cartera de crédito es necesario saber que esta información fue obtenida de cada cliente que se encuentra en morosidad, adicional tener en cuenta que estos clientes tienen cuentas en otras casas comerciales.

Entre los más destacados por morosidad es lo siguiente:

- Atrasos en diversas cuentas
- Por lo general los clientes piden más cupo de los que ellos pueden cancelar
- Los clientes no cumplen con capacidad de pago
- No tienen estabilidad laboral
- No tienen estabilidad domiciliaria

ECUACREDIT S.A. toma en cuenta estas provisiones específicas, para un buen análisis individual de cada persona que este sujeto al crédito para evitar a futuro estimaciones de pérdida.

En ECUACREDIT S.A. el analista de crédito, como parte de su proceso operativo debería tener en cuenta las siguientes normas:

- Solicitud ingresada de crédito es una oportunidad de aumentar las ventas.
- No prejuizar a los clientes, sino escuchar con interés para obtener una mayor atracción del mismo.
- Conceder el Crédito con un análisis profundo para evitar la morosidad.
- Cerciorarse de que el cliente conoce los intereses si en todo caso se queda vencido.
- Ser justo en el descuento y recargos del mismo.
- Los clientes no deben de señalar las condiciones de negociación, sino el vendedor.
- Cerciorarse de que los artículos es el que cliente escoge.

De esta manera, es relevante mantener estrategias para la cobranza. Dentro de la gestión de crédito es importante llevar un manejo responsable para así tener bajo control el archivo constante de los consumidores que pueda determinarlos con eficacia e identificarlos con simplicidad, así mismo para poder clasificarlos es necesario mantener una información veraz en:

- Petición de crédito
- Documentación de verificación
- Record del cliente
- Copia de las cartas de cobranza
- Expediente de tramite comercial
- Contrato
- Estados financieros

## **CAPÍTULO V**

### **ANÁLISIS DE ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS**

En el presente capítulo se hace la aplicación de la metodología planteada para determinar cuál es el impacto sobre la situación financiera de la morosidad que existe en la cartera de créditos de la empresa seleccionada. Para realizar este desarrollo en primer lugar se presenta información el entorno macroeconómico de la empresa ECUACREDIT S.A., luego se detalla información sobre la situación financiera de la entidad, para proceder a calcular sus razones financieras y observar cómo se han relacionado estas medidas con los niveles de morosidad. Se aplica adicionalmente una encuesta para la medición del grado de satisfacción de los clientes e identificar las fuentes por las que han incurrido en atrasos en sus pagos. Finalmente se presentan recomendaciones para el proceso de cobranza de la entidad.

#### **5.1 ENTORNO MACROECONÓMICO DE LA ENTIDAD**

Es necesario conocer los indicadores de la economía ecuatoriana, para establecer efectos en el comportamiento de pago de los clientes de ECUACREDIT S.A. Es necesario mencionar que el cumplimiento de pagos de obligaciones debe tener un carácter pro cíclico, es decir debe mejorar a medida que existe una mayor actividad económica en el país. De esta forma se presenta información sobre los porcentajes de crecimiento económico, la inflación, el desempleo, entre las principales mediciones.

Los resultados extraídos del Banco Central del Ecuador muestran que los niveles de desempleo de la economía en el 2010 fue de 7.59% y bajó a 5.65% en el 2015 esto, para las actividades implementadas por el Gobierno Nacional para este fin. Este resultado es alentador para la perspectiva económica de largo plazo. Por otra parte la tasa de interés que se cobrar por los préstamos otorgados se ha incrementado de 9.03% en 2010 a 9,12% para el año 2015, lo que refleja el mayor costo de adquirir financiamientos para los agentes económicos. Los detalles se presentan a continuación.

**TABLA NO. 7: VARIABLES MACROECONÓMICAS RELEVANTES DEL ECUADOR. PERIODO 2010 A 2015**

Indicadores Economicos	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Deuda Externa Publica	\$ 8,673.00	\$ 10,055.34	\$ 10,871.85	\$ 12,920.17	\$ 17,581.94	\$ 20,224.85
Inflacion Anual	3.56%	4.89%	5.11%	2.73%	3.59%	3.38%
Inflacion Mensual	3.28%	5.29%	4.11%	2.66%	3.60%	0.09%
Tasa de Desempleo	7.59%	6.00%	4.93%	4.74%	4.54%	5.65%
Tasa de Interes Activa	9.03%	8.32%	8.17%	8.17%	8.12%	9.12%
Tasa de Interes Pasiva	4.94%	4.56%	4.53%	4.53%	4.90%	5.14%
Barril de Petroleo (USD/Barril)	\$ 71.80	\$ 97.60	\$ 98.12	\$ 95.65	\$ 84.30	\$ 41.97
Riesgo Pais (Puntos)	937	820	831	629	742.87	800.60
Exportaciones Millones de USD FOB	\$ 17,240.70	\$ 21,243.17	\$ 23,773.09	\$ 24,999.16	\$ 25,732.27	\$ 18,365.89
Importaciones Millones de USD FOB	\$ 18,853.96	\$ 23,507.44	\$ 23,976.60	\$ 25,772.76	\$ 26,433.18	\$ 20,444.84
Balanza Comercial (X-M)	\$ (1,613.26)	\$ (2,264.27)	\$ (203.51)	\$ (773.60)	\$ (700.91)	\$ (2,078.95)
PIB Millones USD	\$ 56,602.58	\$ 61,121.47	\$ 64,186.00	\$ 67,081.00	\$ 69,632.00	\$ 69,840.90
PIB per Capita USD	\$ 3,965.00	\$ 4,244.00	\$ 4,218.00	\$ 4,252.00	\$ 4,345.00	\$ 4,241.89
Balanza de Pagos (Millones de Dolares)						
Cuenta Corriente	\$ (1,586.22)	\$ (402.12)	\$ (164.67)	\$ (968.34)	\$ (567.73)	\$ (1,645.98)
Cuenta de Capital y Financiera	\$ 1,691.44	\$ 180.98	\$ 67.26	\$ 1,112.94	\$ 799.76	\$ 1,697.26
Errores y Omisiones	\$ (105.21)	\$ 221.14	\$ 97.41	\$ (144.60)	\$ (232.03)	\$ (51.28)
Indicador de Actividad Economica Coyuntural	357.39	409.86	457.76	492.17	513.71	522.6

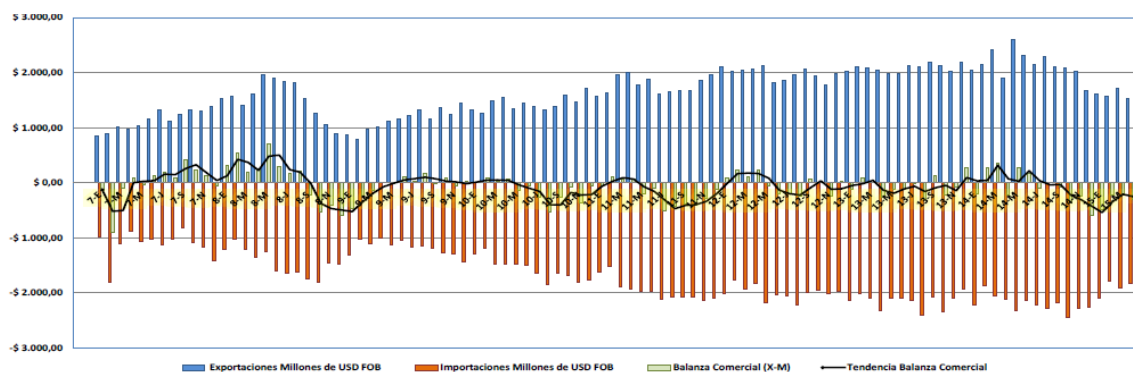
\*Nota: PIB (Millones USD 2007) del 2010 en adelante

**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Elaborado por:** AUTORAS

Sobre la Balanza Comercial del Ecuador, que recoge la información de Importaciones y Exportaciones de bienes y servicios, se puede observar en el gráfico a continuación que para el año 2015 las exportaciones bajaron a US\$ 18.366 millones de dólares acompañado también de una caída en las importaciones de US\$ 20.445 millones.

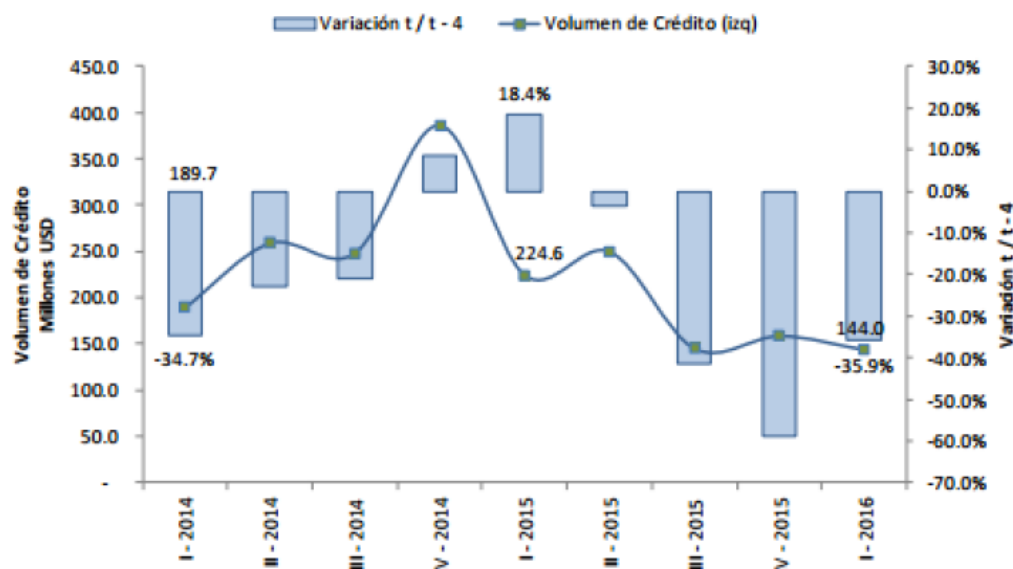
Por otra parte, se analiza el volumen de créditos otorgados por las instituciones bancarias del Ecuador. El gráfico siguiente indica que el total de colocaciones para la primera parte del año 2016, fue USD 144.0 millones, con un total de transacciones de USD 9.297 millones.

**FIGURA NO. 17: BALANZA COMERCIAL DEL ECUADOR, 2007 A 2015**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Elaborado por:** AUTORAS

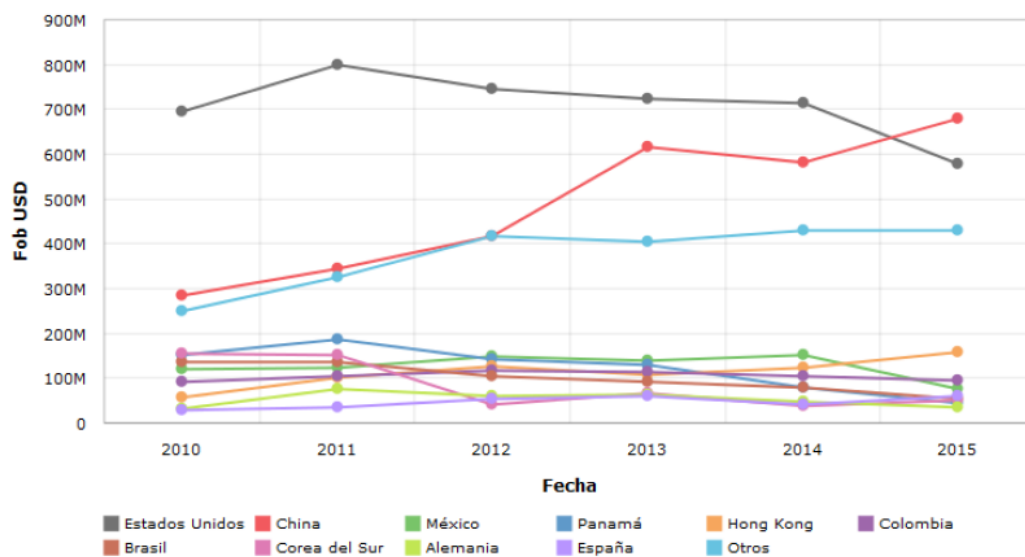
**FIGURA NO. 18: VOLUMEN DE CRÉDITOS OTORGADOS A NIVEL NACIONAL, 2014 A 2016**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Elaborado por:** AUTORAS

A continuación se presenta información más específica del sector económico en que se desarrolla ECUACREDIT S.A. Para esto es necesario considerar la actividad de importación de artefactos electrónicos lo cual se identifica en la partida arancelaria 85 (*Máquinas, aparatos y material eléctrico, y sus partes; aparatos de grabación o reproducción de sonido, aparatos de grabación o reproducción de imagen y sonido en televisión, y las partes y accesorios de estos aparatos*). De esta manera, los orígenes de los productos importados son Estados Unidos y China, como se aprecia a continuación. Para el 2012, el total de importaciones de estos equipos ascendió a US\$ 3'345.667, sin embargo para los siguientes años se registran disminuciones en el volumen importado debido a la aplicación de aranceles a la nacionalización de estos bienes.

**FIGURA NO. 19: IMPORTACIÓN DE APARATOS ELECTRÓNICOS AL ECUADOR, 2010 A 2016**



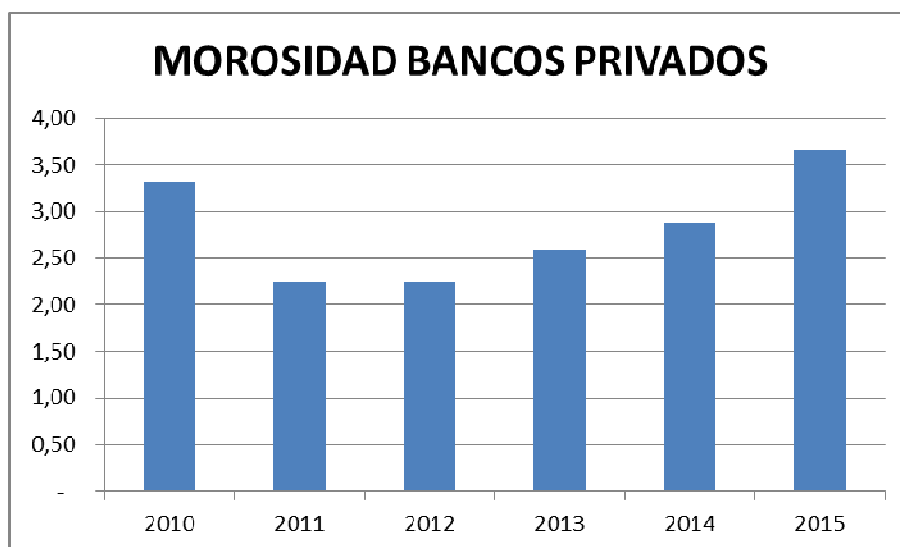
**Fuente:** Banco Central del Ecuador  
**Elaborado por:** AUTORAS

## 5.2 MOROSIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

Los principales análisis que se realicen en este proyecto, se basan en la existencia de niveles de morosidad en la cartera de créditos de la empresa ECUACREDIT S.A. Para poder determinar estos índices, se hace la cuantificación de los niveles de morosidad del sistema financiera ecuatoriano.

Se han utilizado cifras sobre las carteras de créditos de los bancos privados del Ecuador (no se utilizó Banca Pública, ni cooperativas de ahorro, por tener menor participación en las colocaciones). La información muestra que a partir del año 2012, la morosidad del sistema financiero ecuatoriano se ha ido elevando gradualmente, pasando de 2.2% en el 2012 a 3.6% para el año 2015. Los detalles se presentan en la siguiente figura.

**FIGURA NO. 20: ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO EN EL ECUADOR; 2010 A 2015**



**Fuente:** Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador  
**Elaborado por:** AUTORAS

Se ha realizado un desglose para observar que segmento de créditos son los que más han repuntado en el aumento de la morosidad. Las cifras extraídas de la



Superintendencia de Bancos establecen que son los créditos de tipo comercial y de micro finanzas que han aumentado ostensiblemente sus indicadores de default en el cumplimiento de las colocaciones. De esta manera, son estos segmentos que han incrementado la morosidad del sistema.

Estos resultados no deben ser interpretados de manera aislada a la economía, puesto que la morosidad es una variable contra cíclica, es decir presenta incrementos en los periodos de recesión económica y el Ecuador en los últimos años presenta disminuciones del ciclo económico (bajo crecimiento del Producto Interno Bruto).

**TABLA NO. 8: ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO EN EL ECUADOR POR SEGMENTO DE CRÉDITO; 2010 A 2015**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MOROSIDAD TOTAL	3.32	2.24	2.24	2.60	2.87	3.66
MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	2.60	1.12	1.12	0.77	0.75	1.16
MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	3.22	3.49	3.49	4.65	5.53	7.02
MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	3.54	1.74	1.74	1.88	1.90	2.17
MOROSIDAD CARTERA DE MICROFINANZAS	8.49	3.23	3.23	5.55	5.44	5.44

**Fuente:** Propia  
**Elaborado por:** AUTORAS

Estos resultados de incremento de la morosidad son los que posteriormente son analizados, para verificar cuál es el impacto que han tenido en la situación financiera de la entidad. Sin embargo, debe a continuación presentarse los estados financieros de ECUACREDIT S.A., para luego medir la asociación entre las variables macroeconómicas con las microeconómicas.

### **5.3 SITUACIÓN FINANCIERA DE LA ENTIDAD ANALIZADA**

Como se ha venido presentando en las secciones anteriores, ECUACREDIT S.A. lleva varios años en el mercado ecuatoriano realizando actividades de venta de electrodomésticos y artículos para el hogar. Para realizar esta finalidad, la empresa concentra sus operaciones de venta, análisis de créditos y acciones cobro por medio de sus ejecutivos (es decir no acude a empresas de intermediación).

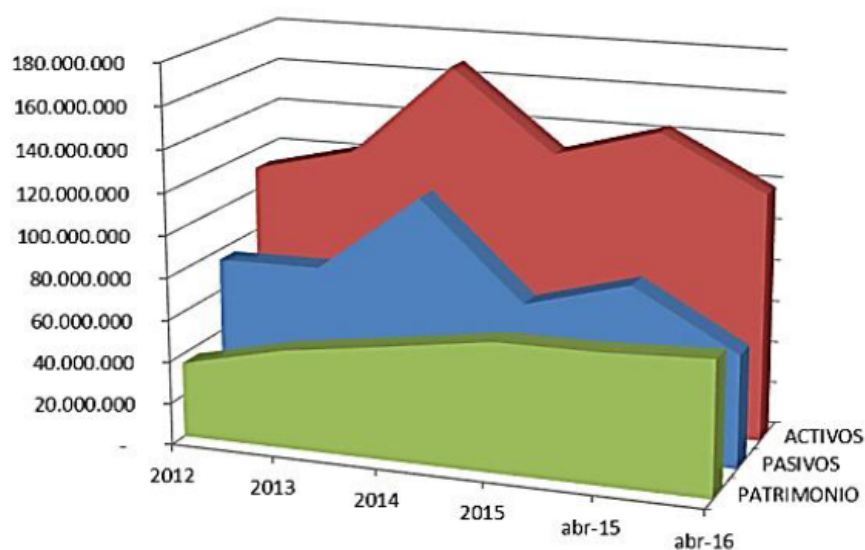
En resumen de los valores financieros, para el año 2013 se presentó un margen de utilidad de \$ 2.863.987,96 en virtud de cuentas pendientes de cobro fueron \$ 11.131.269,37, estableciendo que el 2013 tuvo la menor morosidad tomando en cuenta 2014 y 2015, lo que contribuyó a más altos niveles de liquidez. Sin embargo, para el año 2014 la rentabilidad disminuyó a \$ 967.335,56 manteniendo para cobranza \$ 11.437.349,51. Este estancamiento motivó a que la entidad disminuya sus adquisiciones y se concentre en la recuperación de los créditos pendientes. Para el año 2015, cae la utilidad y se vuelve negativa (\$ -11.645,00) por lo que se afirma que fue el año de más bajo rendimiento y con el mayor índice de morosidad ya que las deudas de los clientes pasaron a \$ 13.925.057,10.

Es evidente la relación inversa que existe entre las dificultades para llevar a cabo la cobranza de la empresa con sus indicadores de utilidades de los ejercicios. Sin embargo, para conocer el panorama completo, se hace la presentación de las principales características del activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos de la empresa ECUACREDIT S.A.

De esta manera, para el 2015 los Activos fueron \$129.352.957, el Pasivo \$67.786.527 y el Patrimonio se situó en \$61.566.430. Como se mencionó el 2015 fue un año de bajo rendimiento, con cifras de disminución del activo en 22,87%, en el Pasivo de 40,33% y en el Patrimonio aumentó en 13,77%, con respecto al año 2014. En la figura de la siguiente página se puede apreciar la evolución con respecto a los años 2013, 2014 y 2015.

A continuación se presenta información más detallada de los activos de la empresa ECUACREDIT S.A. El Activo en su porción Corriente, para el año 2015 corresponde a 85,86% de los Activos. De la misma forma el Activo Disponible (Caja y Banco) aumentó entre el 2013-2014, en 216,58%, pero para el año 2015 cayó en 41,42%. Esta cuenta corresponde al 4,09% de los Activos. El Activo financiero (Documentos y Cuentas por Cobrar), para el año 2013, al 2014 disminuyó 1,48% y en el año 2015 decreció 13,12%. La información se resume en la siguiente tabla.

**FIGURA NO. 21: ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA ANALIZADA**



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

**TABLA NO. 9: RESUMEN DE VALORES DE ACTIVOS DE LA EMPRESA**

ACTIVOS	2012	2013	2014	2015
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>106.955.422</b>	<b>119.107.385</b>	<b>149.479.147</b>	<b>111.058.356</b>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	3.368.181	2.852.959	9.031.902	5.291.198
Documentos y Cuentas por cobrar	87.585.263	100.050.539	98.567.307	85.639.674
Inventarios	15.876.139	16.088.666	41.738.084	19.917.113
Otros activos	125.839	115.221	141.854	210.371
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>4.047.694</b>	<b>3.672.672</b>	<b>18.236.866</b>	<b>18.294.601</b>
Documentos y Cuentas por cobrar	-	-	14.726.658	15.448.520
Activo Fijo	3.840.092	3.495.655	2.599.101	2.192.282
Activos intangibles	102.602	72.017	614.553	359.217
Otros activos financieros	-	-	105.000	105.000
Otros activos no corrientes	105.000	105.000	191.554	189.582
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>111.003.116</b>	<b>122.780.057</b>	<b>167.716.013</b>	<b>129.352.957</b>

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

Las Cuentas por Cobrar de la empresa ECUACREDIT S.A. S.A. fueron en el 2015 \$102.076.368, de las que el segmento comercial para corto plazo ascendió a 88.286.367 y la porción al Largo Plazo, fueron de 13.790.001. En la siguiente tabla se presenta la información de la antigüedad de la carta de créditos. Se encontró un alto nivel de morosidad, debido a que los clientes de ECUACREDIT S.A. no coordinan sus pagos con antelación, los pagos están siendo cancelados en un tiempo mayor a los 60 días, donde la empresa se está viendo afectada ya que esto está produciendo reducción en su liquidez debido a los valores que muestran en sus balances que se encuentran vencidos. En consecuencia de esto se observa que al finalizar cada año mantiene una cartera alta de incobrabilidad.

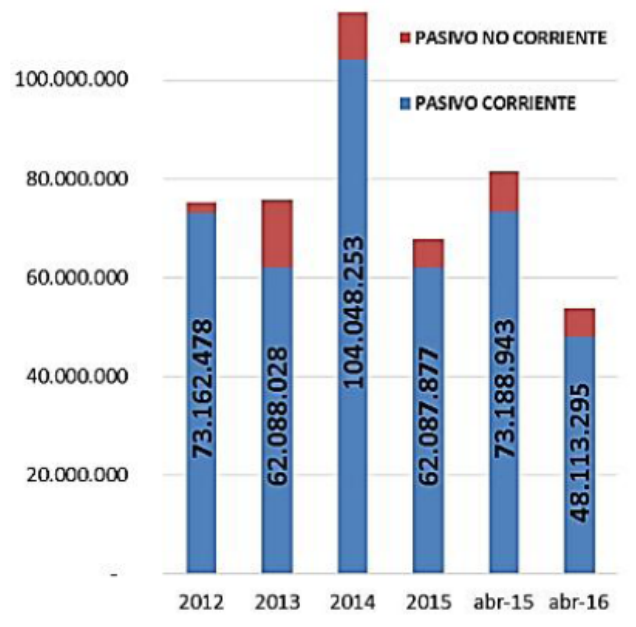
La Composición de los pasivos se presenta en la Figura a continuación. Para el 2015 los Pasivos Corrientes fueron de 62.087.877 y los Pasivos no Corrientes por 5.698.650. Se observa que la empresa ha obtenido financiamiento para sus actividades en el corto plazo. El pasivo a largo plazo de la empresa alcanzó 5.748.926 lo que corresponde al 4,87% del total de Pasivo + Patrimonio de la empresa.

**TABLA NO. 10: ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA**

ANTIGÜEDAD CUENTAS POR COBRAR		
DESCRIPCIÓN	TOTAL	%
Por vencer:	\$ 77.913.217,00	82%
Vencida:	\$ 17.520.842,00	18%
1 - 30 días	\$ 1.991.145,00	2,09%
31 - 60 días	\$ 1.429.990,00	1,50%
61 - 90 días	\$ 1.217.069,00	1,28%
91 - 120 días	\$ 1.081.929,00	1,13%
Más de 120 días	\$ 11.800.709,00	12,37%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 95.434.059,00</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

**FIGURA NO. 22: ESTRUCTURA DEL PASIVO DE LA EMPRESA**



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

**TABLA NO. 11: RESUMEN DE VALORES DEL PASIVO DE LA EMPRESA**

<u>PASIVOS</u>	2012	2013	2014	2015
<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>	<b>73.162.478</b>	<b>62.088.028</b>	<b>104.048.253</b>	<b>62.087.877</b>
Obligaciones Instituciones Bancarias	39.019.979	28.460.873	80.498.000	45.282.364
Obligaciones emitidas	1.853.750	5.015.375	5.911.407	3.865.296
Cuentas por pagar	21.024.371	19.644.911	15.778.747	9.827.092
Provisiones por beneficios a empleados	-	3.556.987	-	-
Pasivos por impuestos corrientes	9.369.596	4.096.445	1.860.099	3.113.125
Otros pasivos corrientes	1.894.782	1.313.437	-	-
<b><u>PASIVO NO CORRIENTE</u></b>	<b>2.083.464</b>	<b>13.695.502</b>	<b>9.555.136</b>	<b>5.698.650</b>
Préstamos	265.375	11.687.500	6.937.500	2.187.500
Obligación por beneficios definidos	1.818.089	2.008.002	2.617.636	3.511.150
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>75.245.942</b>	<b>75.783.530</b>	<b>113.603.389</b>	<b>67.786.527</b>

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

Los Pasivos Corrientes de la empresa corresponden a Obligaciones Instituciones Bancarias, Obligaciones emitidas, Cuentas por Pagar, Provisiones por beneficios a empleados, Pasivos por beneficios a empleados, Pasivos por impuestos corrientes y Otros pasivos corrientes. Los Pasivos no Corrientes son los Préstamos y Obligación por beneficios definidos. Adicionalmente, se observa que el Patrimonio para el año 2012 se situó en 35.757.174 y creció 31,43% para el año 2013. Luego de eso, en el 2014 creció a 15,14% y al 2015 se sitúa en 61.566.430, representando una tasa anual de crecimiento de 13,77%.

**TABLA NO. 12: RESUMEN DE VALORES DEL PATRIMONIO DE LA EMPRESA**

<u>PATRIMONIO</u>	2012	2013	2014	2015
Capital Social	4.933.500	5.334.000	7.015.000	14.500.000
Aporte para aumento de capital	-	12.200	-	-
Menos acciones suscritas y no pagadas	-	-	-	543.750
Reservas	2.667.000	2.667.000	35.432.775	38.901.213
Ganancias acumuladas	14.751.293	28.156.674	11.664.849	8.708.967
Ganancia del ejercicio	13.405.381	10.826.653	-	-
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>35.757.174</b>	<b>46.996.527</b>	<b>54.112.624</b>	<b>61.566.430</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>111.003.116</b>	<b>122.780.057</b>	<b>167.716.013</b>	<b>129.352.957</b>

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

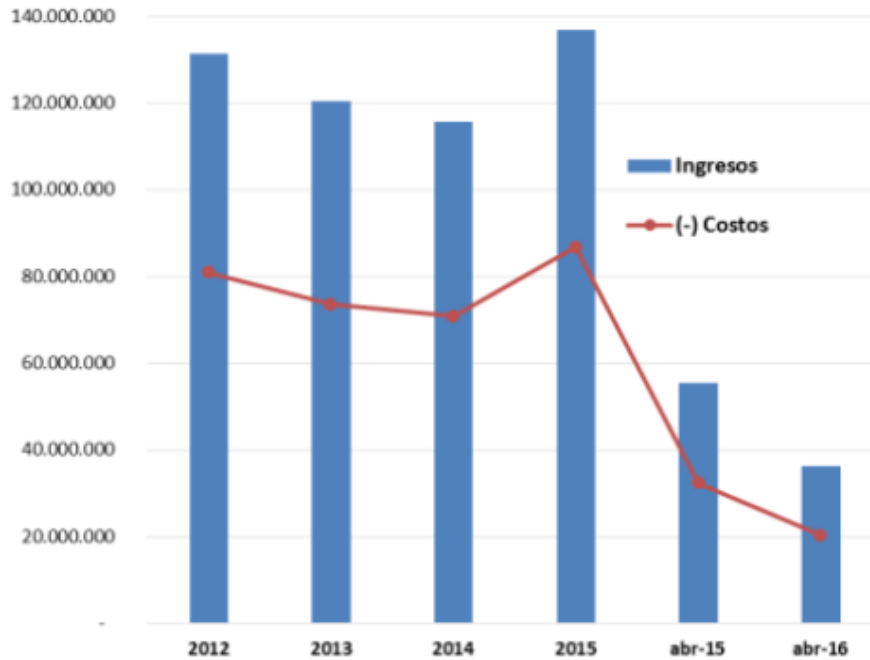
Por el lado del estado de resultados, se puede observar el flujo de Ingresos de ECUACREDIT cayó entre el 2013 al 2014 en 3,95 y para el año 2015 aumentó 18,23%. La Utilidad de libre disponibilidad para los accionistas fue de 8.210.797, siendo este valor el 6% del total de réditos de la compañía además de implicar una tasa de crecimiento de 11,48% con respecto al 2014.

**TABLA NO. 13: ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA**

	2012	2013	2014	2015
<b>Ingresos</b>	<b>131.332.956</b>	<b>120.516.174</b>	<b>115.753.156</b>	<b>136.855.002</b>
Ventas netas	131.332.956	120.516.174	115.753.156	136.855.002
<b>(-) Costos</b>	<b>80.851.478</b>	<b>73.538.123</b>	<b>70.766.031</b>	<b>86.756.405</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>50.481.478</b>	<b>46.978.051</b>	<b>44.987.125</b>	<b>50.098.597</b>
(-) Gastos Administrativos	5.733.220	5.731.993	5.695.004	7.501.852
(-) Gastos Ventas	29.354.249	30.032.242	30.292.982	30.274.658
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>15.394.009</b>	<b>11.213.816</b>	<b>8.999.139</b>	<b>12.322.087</b>
(-) Gastos Financieros	5.040.615	3.290.468	13.146.228	16.735.877
(+) Otros Ingresos, neto	16.991.976	18.359.914	18.196.714	16.886.962
(-) Otros gastos	7.102.058	9.912.721	-	-
<b>UTILIDAD ANTES DE PAT e IMP. RENTA</b>	<b>20.243.312</b>	<b>16.370.541</b>	<b>14.049.625</b>	<b>12.473.172</b>
(-) Participación a Trabajadores	3.036.497	2.455.581	2.107.444	1.870.976
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>17.206.815</b>	<b>13.914.960</b>	<b>11.942.181</b>	<b>10.602.196</b>
(-) Impuesto a la Renta	3.801.434	3.088.307	2.666.329	2.391.399
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>13.405.381</b>	<b>10.826.653</b>	<b>9.275.852</b>	<b>8.210.797</b>

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

**FIGURA NO. 23: EVOLUCIÓN DE INGRESOS Y COSTOS**



**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

#### **5.4 METODOLOGÍA PARA ESTABLECER EL ANÁLISIS DE IMPACTOS DE LA MOROSIDAD**

En las secciones anteriores se pudo observar que la empresa adolece de una carencia de controles en el área directa de identificación de los ingresos, llevando a la empresa índices de morosidad evitando una asignación adecuada del ingreso obtenido, esto hace que su flujo de efectivo disminuya, también se logró notar un valor mayor en las cuentas por cobrar y esto tiene como resultado la disminución de liquidez inmediata de la casa comercial.

De esta manera, la idea de este apartado es cuantificar el efecto de la morosidad en los indicadores financieros de la empresa. Se puede pensar de manera preliminar



que la morosidad de la carrera de créditos de la empresa se debe a dos conjuntos de razones: aspectos macroeconómicos como el desempleo, el incremento de tasas de interés, disminuciones en la actividad económica, inflación, cifras que fueron analizadas en la parte inicial de este capítulo, y a variables microeconómicas (que son las que corresponden a la gestión de la identidad, como políticas crediticias, seguimiento a los clientes, cobranzas a los mismos, entre otras.

Por lo tanto, para llevar a cabo el estudio del impacto que tiene la morosidad de la economía sobre la empresa, se desarrollarán los siguientes análisis: calcular las razones financieras de la empresa para tener mediciones no en unidades monetarias sobre su desempeño, establecer un análisis de correlaciones entre las variables financieras de la empresa y los niveles observados de morosidad para presentar el análisis de regresión que permite estimar los impactos financieros. Finalmente se consulta a los clientes las razones de sus atrasos para establecer de esta fuente si son de origen macroeconómico o por falencia en la gestión de cobro.

#### **5.4.1 CÁLCULO DE RAZONES FINANCIERAS**

Para conciliar los valores presentados en la sección anterior, y obtener un análisis más profundo de los estados financieros de la empresa, poder determinar su situación y la capacidad de pago de las obligaciones que contraiga, se utiliza las razones financieras como son: Las razones de Liquidez, Los de Solvencia, Los de Rotación, Los de Rentabilidad y Solidez. La siguiente tabla resume los cálculos realizados.

**TABLA NO. 14: CÁLCULO DE INDICADORES FINANCIEROS PARA LA EMPRESA**

INDICADORES FINANCIEROS	CÁLCULO	TIPOS	2012	2013	2014	2015
<b>LIQUIDEZ</b>						
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	\$ USD	33.792.944	57.019.357	45.430.894	48.970.479
Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente	Vcs	1,46	1,92	1,44	1,79
Prueba Ácida	(Activo Corriente - Inventario) / Pasivo Corriente	Vcs	1,24	1,66	1,04	1,47
<b>SOLVENCIA</b>						
Endeudamiento de Activo	Pasivo / Activo	%	0,68	0,62	0,68	0,52
Endeudamiento de Patrimonio	Pasivo / Patrimonio	%	2,10	1,61	2,10	1,10
Deuda Total sobre Ventas	Pasivo / Ventas	%	0,57	0,63	0,98	0,50
Calidad de la Deuda	Pasivo Corriente/ Pasivo Total	%	0,97	0,82	0,92	0,92
Apalancamiento	Activo/Patrimonio	Vcs	3,10	2,61	3,10	2,10
<b>ROTACIÓN</b>						
Rotación de Cuentas por Cobrar	Ventas Netas / Cuentas por Cobrar	Vcs	1,50	1,20	1,17	1,60
Rotación de Inventario	Costo Venta / Inventario	Vcs	5,09	4,57	1,70	4,36
Días de Cuentas por Cobrar	(Cuentas por Cobrar / Ventas Netas) *360	Días	240	299	307	225
Días de Inventario	(Inventario / Costo Venta)*360	Días	71	79	212	83
Días de Cuentas Por Pagar	(Cuentas por Pagar / Costo de Ventas) *360	Días	94	96	80	41
Período de Conversión de Efectivo	Días de CxC + Días Inventario- Días de CxP	Días	217	281	439	267
<b>RENTABILIDAD</b>						
Margen de Utilidad en Operaciones	Utilidad en Operaciones / Ventas	%	11,7%	9,3%	7,8%	9,0%
UAI sobre el Activo Total	UAI / Activo	%	13,9%	9,1%	5,4%	9,5%
Rendimiento sobre Activos	Utilidad Neta / Activo	%	12,1%	8,8%	5,5%	6,3%
Rendimientos sobre Patrimonio	Utilidad Neta / Patrimonio	%	37,5%	23,0%	17,1%	13,3%
Utilidad Neta sobre Ventas	Utilidad Neta / Ventas	%	10,2%	9,0%	8,0%	6,0%
<b>SOLIDEZ</b>						
Solidez	Patrimonio / Activo	%	32,21%	38,28%	32,26%	47,60%

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

Para cada razón financiera, se debe aplicar identidades o fórmulas que vienen dados por la teoría financiera. Se realizan las siguientes interpretaciones:

- De acuerdo a las razones de liquidez (prueba de liquidez y prueba ácida) la empresa experimenta problemas de esta índole. Los niveles de liquidez de la empresa han ido disminuyendo en el periodo 2013 a 2015, de 1.92 a 1.79. Esta razón es calculada dividiendo el Activo Corriente de la empresa para su Pasivo Corriente.
- La razón de Endeudamiento del Activo indica que las obligaciones de la empresa representaron el 68% del Activo de la compañía para el periodo 2014 y el 52% en el 2015. Es decir, ha disminuido brevemente la situación de deuda de la empresa. Esta razón se calcula dividiendo el nivel de pasivos de la empresa para su total de activos.

- Dentro de los indicadores de rentabilidad de ECUACREDIT S.A. S.A. se observan los siguientes resultados:
  - El ROA de la empresa se situó en 5,5% en el 2014 y se elevó a 6,3% del 2015. Se calcula dividiendo los niveles de Utilidad Neta para el total de activos de la empresa
  - La Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) bajó para el periodo del 2014 al 2015, de 17,1% a 13,3%. Al igual que el ROA se calcula considerando la Utilidad Neta, pero dividida para el Patrimonio
  - Como se había indicado en párrafos anteriores las utilidades han caído sostenidamente. La Rentabilidad Neta para las ventas cayó de 8% en el año 2014 a 6% en 2015. Para este cálculo se compara la Utilidad de cada año con respecto al anterior.

Con este análisis se puede determinar que en la evolución de la empresa, del 2013 a 2015, se puede observar que han disminuido sus indicadores de liquidez además que la Utilidad Neta presenta una tendencia decreciente.

#### **5.4.2 ANÁLISIS DE CORRELACION ESTADÍSTICA DE VARIABLES DE LA ENTIDAD Y MACROECONÓMICAS**

El coeficiente de correlación es una medida estadística que establece el grado de asociación entre dos variables. Carece de unidad de medición y toma valores entre -1 y 1. Se calcula sobre observaciones muestrales y permite extraer inferencias para conjuntos de datos. Se ha recopilado la información de los niveles de morosidad de la economía con los indicadores financieros empresariales. De este análisis se desprende el cálculo del coeficiente de correlación entre cada combinación de pares de variables.

Como se muestra en la tabla a continuación, los coeficientes de correlación cercanos a 1 o -1 representan una fuerte relación entre las dos variables. Si el signo es negativo, la relación es inversa: es decir, aumentos en una variable implican disminuciones en la otra. El signo positivo representa relaciones más bien directas.

De esta forma, se puede observar en el cuadro siguiente, que las variables que están relacionadas de manera inversa con la morosidad del sistema financiero son la Solvencia de la empresa y sus niveles de Rentabilidad (casilleros sombreados). Quiere decir que a medida que se ha incrementado la morosidad del sistema la empresa ha presentado problemas principalmente en sus niveles de rentabilidad y endeudamiento a largo plazo. De acuerdo a los indicadores restantes, no existen fuertes movimientos en lo que respecta a la liquidez o a la rotación de ventas<sup>3</sup>.

Por lo tanto, con la ayuda de este cuadro, se puede conocer cuáles son los impactos de la variable morosidad sobre la información financiera de la empresa. El resultado es bastante intuitivo, ya que la relación existente entre la morosidad y el ámbito económico durante estas fases, trae como consecuencias los conflictos financieros de las compañías y los hogares del deudor provocando el incumplimiento de sus obligaciones de pagos y así va creciendo la morosidad. El incremento del crédito aporta a la morosidad con una diferencia relativamente larga, por lo cual es el motivo principal de intranquilidad para el sector comercial, dado que el otorgamiento del crédito se produce durante ciclos donde la economía se encuentra estable y con un amplio optimismo.

Por lo tanto, se obtiene evidencia que la economía dentro de las familias juega un rol de alta importancia en donde es evidente que se muestran casos específicos como la depresión, tristeza, desilusión entre otros, son derivados precisamente lo que presenta la crisis que conlleva la pérdida del poder adquisitivo, desempleo, reducción del salario. Todas esas consecuencias llevan a la imposibilidad del pago en las familias y la mora en los mismos.

---

<sup>3</sup> El cuadro extraído del software estadístico se encuentra en el Anexo No. 3.

**TABLA NO. 15: CORRELACIÓN DE LA MOROSIDAD DEL SISTEMA ECUATORIANO CON VARIABLES DE LA EMPRESA**

	<b>MOROSIDAD TOTAL</b>	<b>MOROSIDAD COMERCIAL</b>	<b>LIQUIDEZ</b>	<b>SOLVENCIA</b>	<b>ROTACION CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>ROTACION INVENTARIOS</b>	<b>ROA</b>
<b>MOROSIDAD TOTAL</b>	1						
<b>MOROSIDAD COMERCIAL</b>	-0.0204	1					
<b>LIQUIDEZ</b>	0.4999	0.0268	1				
<b>SOLVENCIA</b>	-0.7547	0.5489	-0.6054	1			
<b>ROTACION CC</b>	0.4497	0.3543	0.0804	-0.2042	1		
<b>ROTACION INVENTARIOS</b>	-0.0725	0.0684	0.259	-0.1283	0.5853	1	
<b>ROA</b>	-0.3594	-0.3948	-0.217	0.0068	0.3178	0.7116	1

**Elaborado por: AUTORAS**

### **5.4.3 ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL PARA EL CÁLCULO DE IMPACTOS FINANCIEROS**

En el análisis anterior, se establecieron los coeficientes de correlación como medidas estadísticas para orientar al investigador sobre el tipo de relación que puede existir entre dos variables. Sin embargo, no se logra con esta metodología establecer impactos. Para alcanzar el valor en que cambia una medida, por el incremento de otra se debe realizar la aplicación del Método de Mínimos Cuadrados Ordinarios (MCO) dentro de un Análisis de Regresión<sup>4</sup>.

El análisis de regresión es una técnica muy empleada para establecer impactos entre variables. Los argumentos teóricos de esta técnica se presentaron al finalizar el Capítulo No. 2. Por medio de este análisis se logra cuantificar como afecta una variable independiente sobre una dependiente, manteniendo los demás factores constantes. Tiene ventajas sobre el análisis de correlaciones ya que adicional a verificar si existen relaciones directas o inversas, establece el coeficiente de impacto de la variable explicativa sobre la variable explicada.

Los resultados para la empresa analizada se presentan en el cuadro siguiente. Es necesario mencionar que para determinar la relación idónea se deben plantear varios ensayos de regresiones, hasta identificar la expresión que guarde consistencia en los resultados y tenga validez estadística. Para el caso del estudio, se tomó como ecuación la que tiene por variable dependiente a los niveles de rentabilidad de la empresa (medido con el ROA) en función de los otros indicadores de la empresa y el nivel de morosidad de la cartera comercial de los bancos privados del Ecuador.

---

<sup>4</sup> Los resultados extraídos del software estadístico STATA se presentan en el Anexo No. 3

**TABLA NO. 16: ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL PARA LA MOROSIDAD**

<b>Variable dependiente: ROA</b>	<b>Coefficiente Regresión</b>	<b>Significatividad estadística</b>
<b>Nivel de liquidez</b>	10.00	0.118
<b>Nivel de solvencia</b>	0.49	0.051
<b>Rotación cuentas por cobrar</b>	17.86	0.036
<b>Morosidad comercial</b>	-9.11	0.033
<b>Constante</b>	-55.49	0.067

Coefficiente de determinación = 0.8382

**Fuente:** Servicio de Rentas Internas  
**Elaborado por:** AUTORAS

En la tabla anterior, aparecen los coeficientes estimados de la regresión junto con sus valores de significatividad. Esta segunda variable sirve para establecer si la relación detectada tiene importancia estadística. Se espera que la significatividad sea cerca al 0.10 (10%) para aceptar como válidas las relaciones estadísticas en un análisis de regresión. También se muestra en la parte inferior el coeficiente de determinación de la ecuación estimada, el cual establece que del 100% de variaciones que tengan los niveles de rentabilidad de la empresa, 83.82% se deben a las variables incluidas en el modelo, lo cual revela una buena bondad de ajuste para la regresión diseñada.

Dada la validez estadística de la regresión, se pueden interpretar los coeficientes de la siguiente manera:

- Por cada 1% en que se incremente el nivel de liquidez de la empresa, incrementará en 10% los niveles de ROA o rentabilidad de la entidad.

- Por cada 1% que aumente el nivel de solvencia de ECUACREDIT S.A. aumentará en 0.49% la utilidad con respecto a los activos.
- Por cada punto en que se incremente la rotación de las cuentas por cobrar, se incrementará en 17.86% el ROA empresarial.
- En cada 1% en que se incremente la morosidad de la cartera comercial de la economía ecuatoriana, caerá 9.11% en promedio la rentabilidad ROA de ECUACREDIT S.A: Este es el resultado más importante del estudio (se lo sombreó en verde en la tabla anterior), ya que permite establecer cuál es el impacto que tiene la morosidad sobre los indicadores de rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, se confirma la relación inversa entre estas variables y se evidencia que si repercute la morosidad sobre la medición de desempeño de la empresa.

Con el último resultado mencionado, se logra cumplir el objetivo trazado de estimar el impacto financiero de la morosidad sobre la empresa ECUACREDIT S.A. Adicional al análisis realizado, en la siguiente sección se examinan los resultados de encuestas aplicadas a los clientes con créditos, para ahondar en las razones por las que no pagaron a tiempo sus obligaciones.



## CONCLUSIONES

La hipótesis planteada al iniciar la investigación de que el índice de morosidad en los créditos de ECUACREDIT S.A. ha incidido adversamente en sus indicadores financieros fue confirmada. El Análisis de regresión determinó que en cada 1% en que se incremente la morosidad de la cartera comercial de la economía ecuatoriana, caerá 9.11% en promedio la rentabilidad ROA de ECUACREDIT S.A.:

Adicionalmente, Como resultado cualitativo de la investigación realizada es posible concluir en que para la obtención de un financiamiento para la adquisición de un producto en la compañía ECUACREDIT S.A se necesita cumplir con los requerimientos impuestos por la casa comercial donde uno de los principales requisitos es que el cliente muestre un buen desempeño crediticio en el buró de crédito, a su vez que cumpla con el tiempo mínimo reglamentario de estabilidad laboral y domiciliaria.

Dentro de las políticas de cobro que maneja la empresa se puede determinar que para realizar una recaudación efectiva la persona especializada en cobranzas debe tener una amplia información del deudor ya que mientras mayor sea el monto que adeuda, mayor es la antigüedad de la misma el cual provoca que la presión de cobro sea mucho más grande al cliente; Dicha información es de vital importancia para la empresa ya que da a conocer la situación actual crediticia de cada uno de los clientes considerando que el objetivo principal es ayudarlo en la cancelación de la deuda sin perderlo como cliente ya que nosotros como empresa ya cumplimos con lo acordado (precio, plazo calidad) esperando que el también cumpla con lo prometido.

Observando información pública, se muestra que a partir del año 2012, la morosidad del sistema financiero ecuatoriano se ha ido elevando gradualmente, pasando de 2.2% en el 2012 a 3.6% para el año 2015. El trabajo se basó en que estos

resultados no deben ser interpretados de manera aislada a la economía, puesto que la morosidad es una variable contra cíclica, es decir presenta incrementos en los periodos de recesión económica y el Ecuador en los últimos años presenta disminuciones del ciclo económico (bajo crecimiento del Producto Interno Bruto).

De acuerdo a las razones de liquidez (prueba de liquidez y prueba ácida) la empresa experimenta problemas de esta índole. Los niveles de liquidez de la empresa han ido disminuyendo en el periodo 2013 a 2015, de 1.92 a 1.79. La razón de Endeudamiento del Activo indica que las obligaciones de la empresa representaron el 68% del Activo de la compañía para el periodo 2014 y el 52% en el 2015. Es decir, ha disminuido brevemente la situación de deuda de la empresa. Dentro de los indicadores de rentabilidad de ECUACREDIT S.A. S.A. se observan los siguientes resultados: El ROA de la empresa se situó en 5,5% en el 2014 y se elevó a 6,3% del 2015, la Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) bajó para el periodo del 2014 al 2015, de 17,1% a 13,3% y la Rentabilidad Neta para las ventas cayó de 8% en el año 2014 a 6% en 2015. Por medio de la aplicación de las encuestas, se pudo confirmar que las principales razones por las que los clientes se han retrasado en sus pagos fueron de índole macroeconómica y no por deficiencias de la empresa.

Con el análisis de correlaciones se observó que las variables que están relacionadas de manera inversa con la morosidad del sistema financiero son la Solvencia de la empresa y sus niveles de Rentabilidad. De acuerdo a los indicadores restantes, no existen fuertes movimientos en lo que respecta a la liquidez o a la rotación de ventas.

Con los diagnósticos a los procesos de la empresa se pudo determinar que la principal causa del alto índice de morosidad en ECUACREDIT S.A es que la cartera de clientes maneja más de 3 cuentas pendientes de pago alegando que el desempleo actual que se vive en el país contribuye a mantenerlas vencidas debido a la situación económica que atraviesa el país secundando las calamidades domésticas que se pueden suscitar al momento de cancelar la deuda, además de

que según la encuesta realizada a los clientes se pudo determinar que un alto porcentaje de los clientes que poseen deudas pendientes es debido a que el crédito que mantiene en la empresa es por medio de un préstamo a terceras personas.

## **RECOMENDACIONES**

Cuando se decide establecer un crédito se deben de tomar en consideración las siguientes pautas para lograr un excelente plan de cobranzas.

- El tiempo del crédito se debe de establecer mediante una política de plazo, considerando los periodos de cobro que pueden ser a 30 días, a 60 días a 90 días, etc. Para el cobro eficiente de estas cuentas se debe considerar el periodo de gracia que nos otorgan las empresas para pagar las deudas ya que de lo contrario tendremos dificultades de financiamiento.
- Es viable considerar un porcentaje de descuento donde el deudor cancela su deuda antes de la fecha establecida de tal manera que no tenga un resultado perjudicial para la empresa.
- Se determinará que el beneficiario del crédito, asume la obligatoriedad en la ejecución de los requisitos constituidos en el contrato.
- Determinar las tasas de interés de acuerdo al tiempo y a la suma del crédito brindado.

## REFERENCIAS

- Banco Central del Ecuador. Estadísticas macroeconómicas. Página Web Oficial [www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec). Fecha de navegación: Septiembre 2016
- Campoverde, F. (4 de Febrero de 2008). *Riesgo Crediticio*. Obtenido de Zona Economica: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>
- De Jaime, J. (2015). *Finanzas para el marketing y las ventas*. Madrid: ESIC.
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Ettinger, R. (1981). *Creditos y cobranzas*. Mexico: Continental.
- Haime, L. (2005). *Planeacion Financiera en la Empresa Moderna*. Mexico: ISEF.
- Hortiguela, A. (2011). *Analisis y gestion de los instrumentos de cobro y pago*. España: Ediciones Nobel.
- J. Brachfield, P. (2010). *Cobro de impagos y negociacion con deudores*. Barcelona: Profit.
- J. Branchfield, P. (2000). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. España: Gestion.
- J. Branchfield, P. (2010). *La nueva legislacion contra la morosidad descodificada*. Barcelona: Profit.
- Levy, L. (2009). *Planeación Financiera en la Empresa Moderna*. México: Ediciones Fiscales ISEF S.A.
- Lopez, F. (2007). *Economía Política*. Mexico: Editorial Porrúa, S. A.
- Molina, V. (2002). *El gestor de cobranzas*. Mexico: ISEF.
- Navarro, M. (03 de Agosto de 2007). *Tecnicas de Credito y Cobranza*. Obtenido de Monografias: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/credito-y-cobranza/credito-y-cobranza.pdf>
- Ortiz, J. (2011). *Operaciones Auxiliares de Gestion de Tesoreria*. Madrid: Editex.

- Perez, J. (2015). *La gestion financiera de la empresa*. Madrid: ESIC.
- Ramos, J. (2015). *Fundamentos de la nueva gestion de tesoreria*. Madrid: FC Editorial.
- Riera, J., & Mas, C. (2015). *Marketing Financiero*. Madrid: ESIC.
- Ruiz, P., Boyallan, P., Beyon, C., & Samartin, M. (2015). *Riesgo bancario, regulacion y credito a las pequeñas y medianas empresas*. Brasil: Universidad de Catambria.
- Seguros, S. d. (18 de Octubre de 2005). *Ley de buros de informacion crediticia*. Obtenido de Superintendencia de Bancos y Seguros: [http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/ley\\_buros\\_informacion\\_crediticia.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/ley_buros_informacion_crediticia.pdf)
- Servicio de Rentas Internas. Declaraciones de impuestos. Página Web Oficial [www.sri.gob.ec](http://www.sri.gob.ec). Fecha de navegación: Septiembre 2016
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Estadísticas del Sistema de Bancos Privados. Página Web Oficial [www.sbs.fin.ec](http://www.sbs.fin.ec). Fecha de navegación: Septiembre 2016
- Uyen, G. (05 de Mayo de 2001). *Banco Central de Reserva del Perú*. Recuperado el 21/08/2016, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/DocumentoTrabajo-05-2001.pdf>
- Vega, V. H. (1991). *Mercadeo Básico*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Cadima, E. L. (2003). *Manual de Evaluación de Recursos Pesqueros*. Roma: Danida.
- Domenech, J. (1985). *Métodos estadísticos: modelo lineal de regresión*. Barcelona: Salamanca.
- Etxeberria, J. (1999). *Regresión Múltiple. Cuadernos de Estadística*. San Sebastián: La Muralla.

Jiménez, F. (2006). *Macroeconomía Enfoques Y Modelos*. Lima- Peru: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Peru.

Merton, R. C. (2003). *Finanzas*. Boston: Pearson.

## GLOSARIO

**Aptitud Crediticia.-** Valoración de la capacidad ética y económica de cada uno de los deudores gestionado por diversos mecanismos de ayuda basados en una escala donde se encuentran las personas solventemente activas y las que están inhabilitados de cancelar sus deudas a tiempo.

**Corte.-** Tiempo determinado por la empresa como fecha límite de pago de la deuda obtenida.

**Crédito.-** Tipo de pago concedido por la empresa o entidad financiera donde se estipulan términos y condiciones para cancelar dicha deuda.

**Dación de Pago.-** Cancelación de la deuda mediante la cesión de bienes.

**Estudio de Financiamiento.-** Etapa donde el solicitante es analizado para determinar si cumple con los requerimientos de la empresa.

**Financiamiento Vencido.-** Plazo de tiempo donde el crédito supero sus días máximos de pago.

**Float.-** Se denomina Float a la demora que se manifiestan por el retraso de los procesos de la empresa el cual origina lo antes mencionado, Float. En los ingresos que puedan generar en la empresa el Float es el espacio entre el tiempo de terminación de la cuenta vencida hasta el tiempo que ya se cuente con la disponibilidad del dinero.

**Float Comercial.-** Se ve representada por el periodo de tiempo entre las fechas de vencimiento de las facturas hasta el día en que se cancela dicha factura, este lapso de tiempo tiene su inicio por la morosidad que es provocada por los clientes y la falta de cobro por parte de la empresa.

**Float Financiero.-** Es el lapso de tiempo desde que se realiza la entrega del escrito o documentación que corresponde a la cuenta pendiente de pago hasta que se haga efectivo el dinero para la empresa el cual el lapso de tiempo dependerá de las condiciones de pago ya determinadas entre ambas partes.

**Garante.-** Sujeto que respalda el adeudo obtenido por el deudor en caso de que este no pueda hacer efectiva el pago de la misma.

**Gestión de Tesorería.-** Se puede conceptualizar a la gestión de tesorería como la administración de la liquidez de la empresa con la finalidad de avalar y respaldar que el dinero se encuentre disponible en el lugar y tiempo apropiado conservando buenas relaciones con las entidades que puedan intervenir.

**Mora.-** Se desarrolla mediante una deuda que no es cancelada a tiempo generando interés sobre la deuda pendiente de pago.

**Plazo.-** Periodo entre la fecha del primer pago de la deuda hasta la fecha de corte.

**Tasa de Interés.-** Comisión generada en una compra o venta a crédito que se cancela hasta el término de la deuda.

**Tiempo de Gracia.-** Periodo de tiempo entre el otorgamiento del financiamiento y el primer pago del mismo.



## ANEXOS

### Anexo No 1

#### ANALISIS DE ENCUESTA REALIZADA A CLIENTES DE LA EMPRESA ECUACREDIT S.A

1. **¿En la actualidad con cuantas cuentas vencidas se maneja usted?**
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - Más
  
2. **¿El crédito que mantiene en la empresa es?**
  - PROPIO
  - PRESTAMO A FAMILIAR
  - PRESTAMO A TERCERAS PERSONAS
  
3. **¿Recibe usted la información necesaria indicando la fecha máxima de pago?**
  - SI
  - NO
  
4. **¿Ha tenido usted situaciones que afecten al cumplimiento de pago?**
  - SI
  - NO
  
5. **¿Ha recibido de forma constante recordatorios para la cancelación de la cuenta por pagar?**
  - ANTES DEL VENCIMIENTO
  - EL DÍA DEL VENCIMIENTO

- DESPUES DEL VENCIMIENTO
- NO HE RECIBIDO RECORDATORIOS

**6. ¿Considera usted que la situación económica del país influye directamente a la cancelación de la cuenta pendiente?**

- SI
- NO

**7. ¿Depende usted de algún giro del exterior con el cual deba cancelar la deuda que mantiene?**

- SI
- NO

**8. ¿Cuál ha sido el motivo por el cual usted tiene una cuenta vencida?**

- DESEMPLEO
- ENFERMEDAD
- CALAMIDAD DOMESTICA
- OTRO

**9. ¿Le gustaría recibir por parte de la empresa un re financiamiento de su cuenta vencida?**

- SI
- NO

**10. ¿Cuál es el plazo de tiempo que usted financió su deuda?**

- 3 MESES
- 6 MESES
- 9 MESES
- 12 MESES
- 18 MESES
- 24 MESES
- 36 MESES

**11. ¿En su situación actual, Cual sería la mejor forma de realizar la cancelación total de la deuda?**

- CANCELAR SOLO EL CAPITAL Y EXONERAR LOS INTERESES
- REALIZAR UN RE FINANCIAMIENTO A UN CORTO PLAZO (24 MESES)
- LLEGAR A UN ACUERDO Y REALIZAR ABONOS MENSUALES

## Anexo No 2

### AVISO DE COBRO

Guayaquil, 02 de septiembre del 2016

Ref.: Factura No. 485266

Deuda: 85.72 Dólares Americanos

Vencimiento: 03-09-2015 al 13-09-2015

Estimado Sr. **José Antonio Montalvo Márquez**

Mediante el siguiente oficio deseamos hacerle llegar el recordatorio de cobro de la adquisición de su producto que obtuvo en nuestra casa comercial y que estamos a la espera de recibir su pronta cancelación. Le agradecemos realice el pago en cualquiera de nuestras sucursales.

Un saludo afectuoso.

Atentamente

Gabriela García Rosado

Directora comercial

## SEGUNDO AVISO DE VENCIMIENTO

Guayaquil, 01 de Octubre del 2016

Señor.

***José Antonio Montalvo Márquez***

Ref.: Factura No. 485266

Monto adeudado 171.44

Fecha de vencimiento 13/10/2016

Estimado Sr. José Antonio Montalvo Márquez

Recientemente le enviamos un recordatorio de la cuenta vencida que posee en nuestra casa comercial. Ante la probabilidad de que dicho oficio no haya llegado a su destinatario por razones desconocidas o se haya extraviado, cumplimos con informarle nuevamente que tiene dos cuentas pendientes de pago con fecha vencida.

Le agradeceremos regularizar su situación de pago hoy, para mantener operativa su cuenta.

Atentamente,

Gabriela García Rosado

Directora comercial

## **AVISO LEGAL**

Guayaquil, 13 de septiembre del 2016

Estimado Señor

Ernesto Xavier Obando Trujillo:

Ciudad.-

Reciba un cordial saludo por parte de ECUACREDIT S.A, por medio de la presente queremos dar en constancia que en su último estado de cuenta, se presenta un saldo de \$2589.36 dólares americanos el cual aún no ha sido cancelado en su totalidad.

Según nuestro seguimiento hace ya dos años que usted adeuda este monto, y a pesar de sus promesas de pago, no se ha recibido dicha cancelación, por lo tanto, nuestro servicio jurídico se encargará de dicho asunto, esperando que esta deuda sea finiquitada por procesos judiciales; a menos que antes del 20 de septiembre del presente reciba nuestra empresa el total de la deuda.

Atentamente:

Ricardo Rosales Velásquez.

Gerente general.

## **COBRO MEDIANTE MENSAJES DE TEXTO**

ECUACREDIT S.A., le informa que se encuentra pendiente de pago la factura No. 485252. Cancelar lo antes posible. Gracias

## **SCRIPT DE COBRANZAS CARTERA ECUACREDIT S.A.**

### **CONTACTO DIRECTO – CARTERA NORMAL**

Agente: Buenos días, (tardes, noches) me comunica por favor con el Sr. (a)....., le saluda (nombre del agente) en representación de ECUACREDIT S.A.

Agente: El motivo de nuestra llamada Sr. (a) es para informarle que a la fecha registra un valor vencido por \$45,00. ¿Me confirma en que agencia va a realizar su pago el día de hoy?

Usuario: Srta. (Sr) no voy a poder cumplir con el pago porque me quede SIN TRABAJO aun no recibo mi liquidación.

Agente: Sr. (a) Tentativamente, ¿Cuándo estaría recibiendo su liquidación? La idea es poder ayudarle con el plazo y le recomendamos que de preferencia pre cancele la deuda debido a la situación por la que está atravesando.

Usuario: No puedo pre cancelar porque tengo otras deudas.

Agente: Sr (a) ante esta situación LE SUGERIMOS nos haga la devolución de la mercadería.

Usuario: ¿Si devuelvo la mercadería quedaría saldada mi deuda?

Agente: Si la mercadería se encuentra en buenas condiciones, puede ser que si quede la deuda saldada (esta información definitiva la realiza la parte técnica de ECUACREDIT S.A quienes realizan la revisión y peritaje y en un lapso de 20 días le estaremos informando al respecto).

## **ESCENARIOS QUE PUEDEN PRESENTAR LOS CLIENTES – CALAMIDAD DOMESTICA**

Agente: Buenos días, (tardes, noches) me comunica por favor con el Sr. (a)....., le saluda (nombre del agente) en representación de ECUACREDIT S.A.

Agente: El motivo de nuestra llamada Sr. (a) es para informarle que a la fecha registra un valor vencido por \$45,00. ¿Me confirma en que agencia va a realizar su pago el día de hoy?

Usuario: Srta. (Sr) no voy a poder cumplir con el pago porque tengo a mi hijo en el hospital, falleció un familiar, etc. y no tiene idea de los gastos que se me han presentado.

Agente: Sr. (a) lamentamos la situación por la que está atravesando. ¿Qué le parece si nos ayuda con una fecha tentativa de pago? Recuerde que puede realizar pagos diarios, semanales en cualquiera de nuestras ventanillas de almacenes ECUACREDIT S.A.



## **ESCENARIOS QUE PUEDEN PRESENTAR LOS CLIENTES – PRESTÓ SU CREDITO**

Agente: Buenos días, (tardes, noches) me comunica por favor con el Sr. (a)....., le saluda (nombre del agente) en representación de ECUACREDIT S.A.

Agente: El motivo de nuestra llamada Sr. (a) es para informarle que a la fecha registra un valor vencido por \$45,00. ¿Me confirma en que agencia va a realizar su pago el día de hoy?

Usuario: Srta. (Sr) sucede que no he pagado porque no tengo la mercadería (preste mi crédito a un familiar, amigo, conocido) y esta persona ha desaparecido no sé dónde está.

Agente: Sr. (a) Le recordamos que usted es el titular de la cuenta, por lo que le recomendamos no dañar su buen record de crédito que venía manteniendo con nosotros. Es importante que realice la cancelación a más tardar el día de hoy.

Despedida: Sr. (a) Fue un gusto haber llegado a un acuerdo que tenga Ud. Buenas tardes (días, noches)

## **SCRIPT DE COBRANZAS CARTERA ECUACREDIT S.A.**

### **CONTACTO INDIRECTO – CARTERA NORMAL**

Agente: Buenos días, (tardes, noches) me comunica por favor con el Sr. (a)....., le saluda (nombre del agente) en representación de ECUACREDIT S.A. SA.

Usuario: Contesta, no se encuentra.

Agente: ¿Con quién tengo el gusto?

Usuario: Contesta con la tía.....

Agente: Sr. (a)..... ¿Nos ayuda tomando un mensaje para el Sr (a).....?

Usuario: Contesta – Dígame.

Agente: El motivo de nuestra llamada Sr. (a) es para informarle que su sobrina ( tía, padres, hnos., etc.) que es importante continúe con su buen record de crédito que hasta la fecha ha venido manteniendo con nosotros por lo que le solicitamos regularice su cuenta a más tardar el día de mañana.

Recuérdeme por favor que sus pagos los puede realizar en cualquiera de nuestros almacenes más cercanos a su domicilio o lugar de trabajo.

¿Me ayuda por favor con un número en el que podamos conversar directamente con ella?

## **ESCENARIOS QUE PUEDEN PRESENTAR LOS CLIENTES – SIN TRABAJO**

Usuario: Srta. (Sr) mi sobrina (tía, papá, hermano, etc.) no ha podido cancelar porque se quedó SIN TRABAJO y aún no ha recibido su liquidación ni ha conseguido nuevo empleo.

Agente: Sr. (a) infórmele por favor a su sobrina (tía, papá, hermano, etc.) que el día de mañana le estaré devolviendo la llamada para saber qué resolución tomo. ¿Me ayuda con un numero de contacto para poder hablar directamente con el (a)?

Usuario: ¿Si devuelve la mercadería quedaría saldada la deuda?

Agente: Si la mercadería se encuentra en buenas condiciones, puede ser que si quede la deuda saldada (esta información definitiva la realiza la parte técnica de ECUACREDIT S.A. quienes realizan la revisión y peritaje y en un lapso de 20 días le estaremos informando al respecto).

## **ESCENARIOS QUE PUEDEN PRESENTAR LOS CLIENTES – CALAMIDAD DOMESTICA**

Usuario: Srta. (Sr) mi sobrina (tía, papá, hermano, etc.) no ha podido cumplir con el pago porque tiene a su hijo en el hospital, falleció un familiar, etc. y no tiene idea de los gastos que se me han presentado.

Agente: Sr. (a) lamentamos la situación por la que está atravesando. ¿Qué le parece si nos ayuda con un numero de contacto para poder hablar directamente con ella? Y poder llegar a un acuerdo de pago.

## **ESCENARIOS QUE PUEDAN PRESENTAR LOS CLIENTES – PRESTO SU CREDITO**

Usuario: Srta. (Sr) sucede que mi sobrina (tía, papá, hermano, etc.) no ha pagado porque no tengo la mercadería (preste mi crédito a un familiar, amigo, conocido) y esta persona ha desaparecido no sé dónde está.

Agente: Sr. (a) Le recordamos que usted es el titular de la cuenta, por lo que le recomendamos no dañar su buen record de crédito que venía manteniendo con nosotros. Es importante que realice la cancelación a más tardar el día de hoy.

Despedida: Sr. (a) Fue un gusto haber llegado a un acuerdo que tenga Ud. Buenas tardes (días, noches).

Anexo No. 3:

**ANÀLISIS ESTADÍSTICO**

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
morosida~tal	7	2.757143	.4820344	2.24	3.66
morosida~ial	7	1.202857	.5379503	.75	2.25
liquidez	7	1.587143	.2087035	1.4	1.92
solven~a	7	68.6	9.469248	52	79.2
rotacion_cc	7	1.39	.1898245	1.17	1.6
rotacion_i~s	7	4.034286	1.126319	1.7	5.09
roa	7	8.057143	2.737917	5.5	12.1

	morosida~tal	morosida~ial	liquidez	solven~a	rotacion_cc	rotacion_i~s	roa
morosida~tal	1.0000						
morosida~ial	-0.0204	1.0000					
liquidez	0.4999	0.0268	1.0000				
solven~a	-0.7547	0.5489	-0.6054	1.0000			
rotacion_cc	0.4497	0.3543	0.0804	-0.2042	1.0000		
rotacion_i~s	-0.0725	0.0684	0.2590	-0.1283	0.5853	1.0000	
roa	-0.3594	-0.3948	-0.2170	0.0068	0.3178	0.7116	1.0000

Source	SS	df	MS	Number of obs =	7
Model	42.5518229	4	10.6379557	F( 4, 2) =	8.77
Residual	2.42532117	2	1.21266059	Prob > F =	0.1049
Total	44.9771441	6	7.49619068	R-squared =	0.9461
				Adj R-squared =	0.8382
				Root MSE =	1.1012

roa	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]
morosida~ial	-9.106246	1.695893	-5.37	0.033	-16.40308 -1.809406
liquidez	10.00618	3.777459	2.65	0.118	-6.246916 26.25927
solven~a	.4925614	.1154277	4.27	0.051	-.0040837 .9892066
rotacion_cc	17.86063	3.459809	5.16	0.036	2.974273 32.74699
_cons	-55.48657	15.08225	-3.68	0.067	-120.3803 9.407136

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Aguirre Espín, Johanna Lizette; Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie**, con C.C: # **0926231002** y C.C: # **0930779491** autoras del trabajo de titulación: **Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa “ECUACREDIT S.A” período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional** 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 de septiembre del 2016.

f.   
Aguirre Espín, Johanna Lizette

C.C: **0926231002**

f.   
Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie

C.C: **0930779491**

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis del impacto financiero del índice de morosidad en la cartera de crédito de la empresa "ECUACREDIT S.A" período 2013-2015 en la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTOR(ES)</b>	Aguirre Espín, Johanna Lizette ; Bermúdez Parrales, Carolina Stephanie		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Eco. Ávila Chiriboga Franklin Alejandro		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Gestión Empresarial Internacional		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero en Gestión Empresarial Internacional		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	19 de septiembre del 2016	<b>No. PÁGINAS:</b>	124 páginas
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Finanzas, Investigación de mercado, Planeación estratégica		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	CRÉDITO; MOROSIDAD; CARTERA DE CREDITOS; ACTIVIDADES DE COBRANZAS; ESTADOS DE RESULTADOS; ÍNDICE DE LIQUIDEZ.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	El presente proyecto realiza el análisis de las actividades de cobranzas para una empresa de tipo comercial, ubicada en la ciudad de Guayaquil y establece cuáles son los efectos en sus indicadores financieros por la existencia de morosidad en su cartera de créditos. Se utiliza información de los estados financieros de la empresa de los años 2013 a 2015, junto con información del Banco Central del Ecuador. Se realizan análisis de las variables de manera individual, y se verifican las asociaciones entre las mismas por medio de un análisis estadístico de correlaciones. Adicionalmente se lleva a cabo la aplicación de una encuesta para verificar de fuente de los clientes cuales perciben que son las causas de los incumplimientos. Los resultados confirman que la incidencia en la morosidad de la empresa radica en razones microeconómicas como macroeconómicas. Una vez obtenido los resultados se logran desarrollar nuevas técnicas y estrategias para la realización efectiva del cobro de las cuentas pendientes con el objetivo de dinamizar los estados de resultados de la compañía obteniendo un índice de liquidez positivo.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-996550561 ; +593-4-996096024	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:carolinabermudez_14@hotmail.com">carolinabermudez_14@hotmail.com</a> <a href="mailto:Johanna.aguirre19@hotmail.com">Johanna.aguirre19@hotmail.com</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre:</b> Ing. Román Bermeo, Cynthia Lizbeth		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-84228698		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec">cynthia.roman@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			