



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS

INFORME DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

**“INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DEL
SECTOR COMERCIAL QUE OPERA BAJO EL SISTEMA DE
CRÉDITOS, EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, DURANTE EL PERÍODO
DEL AÑO 2010”**

**Previo la obtención del Título de Ingeniera en Economía mención
Finanzas**

**AUTORA: Cándida Leonela Cotacachi Carlozama
ASESOR: Ing. Pedro Herrera**

Ibarra, Marzo 2012



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A
FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, COTACACHI CARLOZAMA CÁNDIDA LEONELA, portadora de la cédula de identidad N° 100299826-6, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículo 4, 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado denominado **“INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COMERCIAL QUE OPERA BAJO EL SISTEMA DE CRÉDITOS, EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, DURANTE EL PERÍODO DEL AÑO 2010”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autora me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Firma.....

Nombre: Cándida Leonela Cotacachi Carlozama

C.C. N°: 100299826-6

Ibarra, a los.....días del mes de.....de 2012



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en forma digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

CUADRO Nº 1
DATOS PERSONALES

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100299826-6		
APELLIDOS Y NOMBRES:	COTACACHI CARLOZAMA CÁNDIDA LEONELA		
DIRECCIÓN:	ATUNTAQUI, BARRIO STO. DOMINGO, CALLE BOLÍVAR		
EMAIL:	candaditogirl@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062909813	TELÉFONO MÓVIL:	093492792

Fuente: Autora de la investigación

Elaborado: Autora de la investigación

CUADRO Nº 2
DATOS DE LA OBRA

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COMERCIAL QUE OPERA BAJO EL SISTEMA DE CRÉDITOS, EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, DURANTE EL PERÍODO DEL AÑO 2010”
AUTORA:	COTACACHI CARLOZAMA CÁNDIDA LEONELA
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	INGENIERA EN ECONOMÍA MENCIÓN FINANZAS
ASESOR/DIRECTOR:	ING. PEDRO HERRERA

Fuente: Autora de la investigación

Elaborado: Autora de la investigación

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, COTACACHI CARLOZAMA CÁNDIDA LEONELA, portadora de la cédula de identidad N° 100299826-6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en forma digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad de material y como apoyo a la educación, investigación y extensión en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 143.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los.....días del mes de.....de 2012

AUTORA:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....

Nombre: Leonela Cotacachi C.

C.C.Nº: 100299826-6

(Firma).....

Nombre: Lic. Ximena Vallejos

Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario.....

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del trabajo de grado, presentado por la señorita **Cotacachi Carlozama Cándida Leonela**, para optar el título de Ingeniera en Economía mención Finanzas cuyo título es **“INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN LA RENTABILIDAD DEL SECTOR COMERCIAL QUE OPERA BAJO EL SISTEMA DE CRÉDITOS, EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI, DURANTE EL PERÍODO DEL AÑO 2010”**. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para poder ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los.... días del mes de..... del 2012

.....

Firma

CI:.....

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con todo cariño y amor a mis padres, Segundo Cotacachi y Luz María Carlozama, por su estímulo y apoyo constante, quienes con abnegación, supieron guiarme por el mejor camino, por llenar mi vida con sus valiosos consejos y gracias a ellos, he podido alcanzar el sueño más anhelado de ser una profesional.

A mi sobrinito Mykél Cotacachi, quien a pesar de su enfermedad y a tan corta edad demostró ser un ejemplo de vida, quien ahora desde el cielo guiará mi camino para salir adelante día a día.

Leonela

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud, fortaleza y por ser la luz que ha guiado mi camino y me ha acompañado en cada momento de mi vida y hacer de mi un ser útil para la sociedad.

A mis padres, quienes con su cariño, esfuerzo constante y apoyo incondicional a lo largo de mi vida estudiantil, han sabido guiarme y son mi pilar fundamental para salir adelante.

A los catedráticos de la Universidad Técnica del Norte, quienes con su experiencia y profesionalismo, sembraron en mí enseñanzas y conocimientos que serán plasmados en el campo profesional.

Leonela

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
Portada	i
Cesión de derechos de autor del trabajo de grado a favor de la Universidad Técnica del Norte	ii
Autorización de uso y publicación a favor de la Universidad Técnica del Norte	iii
Certificación del tutor	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice General	ix
Índice de Cuadros	xvii
Índice de Gráficos	xviii
Siglas	xix
Resumen ejecutivo	xx
Executive Summary	xxi
INTRODUCCIÓN	xxii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Planteamiento del problema	1
Antecedentes del problema	1
Situación actual del problema	1
Prospectiva del problema	2
Formulación del problema	2
Objetivos de la investigación	2
Objetivo general	2
Objetivos específicos	3
Justificación	3

Viabilidad	5
------------	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO	6
Fundamentación teórica	6
Sector Comercial	6
Definición de comercio	6
Definición de demanda	6
Definición de oferta	7
Definición de venta	7
Etapas de la venta	7
a. Etapa de atención	7
b. Etapa de interés	8
c. Etapa de deseo	8
d. Etapa de convencimiento	8
e. Etapa de acción	8
Formas de la venta	8
a. Venta al contado	8
b. Venta a crédito	8
c. Venta consignación	9
Definición de compra	9
Motivos de compra	9
a. Motivos emocionales	9
b. Motivos racionales	10
Proceso de decisión de compra	10
a. Reconocimiento del problema	10
b. Búsqueda de información	11
c. Evaluación de alternativas	11
d. Decisión de compra	11
e. Comportamiento poscompra	11
Ganancias del comercio	11

Créditos	12
Definición de crédito	12
Elementos del crédito	12
a. Acreedor	12
b. Sujeto de crédito	13
c. Monto del crédito	13
d. Destino del crédito	13
e. Plazo	13
f. Calendario de pago	13
g. Intereses	13
h. Confianza	13
i. Riesgo	13
j. Condiciones	13
Calificación de crédito	14
a. Historial de pagos (35%)	14
b. Deuda pendiente (30%)	14
c. Duración de su historial crediticio (15%)	14
d. Clase(s) de crédito que actualmente tiene (10%)	14
e. Nuevo crédito (10%)	15
Sistemas de información crediticia nacionales	15
a. Central de riesgos	15
Escala de calificación de la Central de Riesgos	16
Calificación A	16
Calificación B	16
Calificación C	16
Calificación D	16
Calificación E	16
b. Burós de crédito	16
Ventajas del crédito	18
Desventajas del crédito	18
Morosidad	19
Definición de morosidad	19

Determinantes de la morosidad	20
Variables afectadas por la morosidad	20
a. Índice de rentabilidad	20
• Definición de índice de rentabilidad	20
• Clasificación de los índices de rentabilidad	21
- Rentabilidad sobre el Patrimonio	21
- Rentabilidad sobre la Inversión	22
- Rentabilidad sobre Ventas	22
- Margen bruto de Utilidad	22
b. Índice de Liquidez	22
• Definición de índice de liquidez	22
• Clasificación de los índices de liquidez	23
- Capital de trabajo	23
- Índice de liquidez general	23
- Liquidez inmediata o Prueba acida	24
- Liquidez efectiva	24
- Periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar	24
- Rotación de las cuentas por cobrar	24
c. Proveedores	25
• Definición de proveedores	25
• Crédito con proveedores	25
• Morosidad con proveedores	26
d. Recorte de Personal	26
• Definiciones de recorte de personal	26
• Causas del recorte de personal	27
e. Quiebra de Empresas	28
• Definición de quiebra de empresas	28
• Causas de la quiebra de empresas	28
• Falta de experiencia	28
• Falta de capital	29
• Mala ubicación	29
• Excesivas inversiones en activos fijos	29

• Falencias en materia de créditos y cobranzas	29
• No contar con buenos sistemas de información	29
• Mala selección de personal	29
• Mala gestión financiera en materia de endeudamiento y liquidez	29
• Mala gestión de los fondos	29
• Mala gestión del riesgo	30
Consejos prácticos para evitar la morosidad	30
a. Comprobar la solvencia del cliente	30
b. Documentar las operaciones desde el inicio hasta el final	30
c. Pedir garantías	30
d. Aumentar la juridicidad de la operación	30
e. Otorgar a cada cliente un límite de riesgo	30
f. Aprobar un sistema proactivo de cobro	30
g. Evitar fijar objetivos de facturación demasiado ambiciosos	31
h. Registro de morosos	31
Preguntas de investigación	31
Definiciones operacionales	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA	33
Diseño y tipo de investigación	33
Población y muestra	33
Población	33
Muestra	34
Técnicas	35
Encuestas	35
Entrevistas	35
Observación	36
Instrumentos	36
Análisis de la validez y confiabilidad de los instrumentos	36

Procesamiento para la recolección de los datos	37
--	----

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	38
Presentación e interpretación de resultados	38
Discusión de resultados	62

CAPÍTULO V

PROPUESTA	66
MANUAL DE CONTROL CREDITICIO	66
Introducción	66
Propósitos	68
- Reducir el nivel de morosidad simple	68
- Mejorar el margen de rentabilidad sobre ventas	68
- Mejorar el índice de liquidez inmediata	68
- Reducir los costos por recuperación de crédito	69
Estructura de la propuesta	70
Desarrollo de componentes	71
Políticas de crédito	71
Especificación del Perfil del cliente	71
Normas del crédito	72
Condiciones del crédito	72
Etapas de evaluación de la operación de crédito	73
Evaluación cualitativa	73
a. Análisis básico del cliente	73
- Actividad	74
- Antigüedad y experiencia en la actividad	74
- Posición en el sector	74
b. Consulta de registros	74
Evaluación de las cinco C del crédito	78

a. Character o reputación	78
b. Capacidad	78
c. Capital	78
d. Colateral o garantía	78
e. Condiciones	78
Evaluación cuantitativa	79
Evaluación final	79
a. Seguridad	79
b. Liquidez	80
c. Conveniencia	80
Documentación y concesión del crédito	80
Proceso de administración del crédito	81
Seguimiento	82
Cobranza del crédito	82
a. Mecanismos preventivos	83
- Cobranza Formal	83
b. Mecanismos curativos	83
- Cobranza Judicial	83
- Cobranza Extra-judicial	84
Constitución de provisiones	84
a. Provisiones legales	85
b. Provisiones voluntarias	85
- Porcentajes de provisión voluntaria	85
Evaluación en función de las metas propuesta	86
- Mantener un nivel de morosidad simple del 1% - 3%	86
- Mantener un margen de rentabilidad sobre ventas del 25% al 35%	86
- Mantener un índice de liquidez inmediata entre 1,15 a 1,50usd	87
- Procurar que los costos por recuperación de créditos representen el 1% de las cuentas por cobrar	87
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89

BIBLIOGRAFÍA	90
GLOSARIO DE TÉRMINOS	93
ANEXOS	96
Anexo A: Poblaciones objeto de estudio	97
Anexo B: Encuesta aplicada a empresarios que operan bajo créditos en la ciudad de Atuntaqui	100
Anexo C: Encuesta aplicada a usuarios de créditos en empresas del sector comercial que operan bajo dicho sistema en Atuntaqui	102
Anexo D: Entrevista aplicada a autoridades de la Cámara de Comercio y Gobierno Municipal de Antonio Ante	104
Anexo E: Validación de los instrumentos de investigación	105
Anexo F: Tipo de certificación crediticia emitida por el buró	106

ÍNDICE DE CUADROS

ENCUESTA APLICADA A: Empresarios que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui.

Cuadro N° 1 Objetivo de realizar ventas a crédito	38
Cuadro N° 2 Registro de niveles de morosidad	40
Cuadro N° 3 Niveles de ventas a crédito	41
Cuadro N° 4 Morosidad en el año 2010	42
Cuadro N° 5 Niveles de morosidad de las ventas a crédito	43
Cuadro N° 6 Medios de recuperación de cuentas incobrables	44
Cuadro N° 7 Provisión para cuentas incobrables	45
Cuadro N° 8 Rentabilidad afectada	46
Cuadro N° 9 Liquidez afectada	47
Cuadro N° 10 Pago a proveedores	48
Cuadro N° 11 Recorte de personal	49
Cuadro N° 12 Publicación de lista de morosos	50
Cuadro N° 13 Quiebra de empresas	51
Cuadro N° 14 Quiebra de empresas en la ciudad de Atuntaqui	52

ENCUESTA DIRIGIDA A: Usuarios de créditos en empresas del sector comercial que operan bajo dicho sistema en la ciudad de Atuntaqui

Cuadro N° 1 Solicitud de créditos en empresas comerciales	53
Cuadro N° 2 Tipos de empresas comerciales crediticias	54
Cuadro N° 3 Frecuencia de solicitud de créditos	55
Cuadro N° 4 Factores que ocasionan la morosidad	56
Cuadro N° 5 Retraso en la cancelación de una deuda	57
Cuadro N° 6 Comunicaciones de cancelación de deuda	58
Cuadro N° 7 Problemas judiciales	59
Cuadro N° 8 Beneficios al cumplir con una deuda a tiempo	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

ENCUESTA APLICADA A: Empresarios que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui.

Gráfico N° 1 Objetivo de realizar ventas a crédito	38
Gráfico N° 2 Registro de niveles de morosidad	40
Gráfico N° 3 Niveles de ventas a crédito	41
Gráfico N° 4 Morosidad en el año 2010	42
Gráfico N° 5 Niveles de morosidad de las ventas a crédito	43
Gráfico N° 6 Medios de recuperación de cuentas incobrables	44
Gráfico N° 7 Provisión para cuentas incobrables	45
Gráfico N° 8 Rentabilidad afectada	46
Gráfico N° 9 Liquidez afectada	47
Gráfico N° 10 Pago a proveedores	48
Gráfico N° 11 Recorte de personal	49
Gráfico N° 12 Publicación de lista de morosos	50
Gráfico N° 13 Quiebra de empresas	51
Gráfico N° 14 Quiebra de empresas en la ciudad de Atuntaqui	52

ENCUESTA DIRIGIDA A: Usuarios de créditos en empresas del sector comercial que operan bajo dicho sistema en la ciudad de Atuntaqui

Gráfico N° 1 Solicitud de créditos en empresas comerciales	53
Gráfico N° 2 Tipos de empresas comerciales crediticias	54
Gráfico N° 3 Frecuencia de solicitud de créditos	55
Gráfico N° 4 Factores que ocasionan la morosidad	56
Gráfico N° 5 Retraso en la cancelación de una deuda	57
Gráfico N° 6 Comunicaciones de cancelación de deuda	58
Gráfico N° 7 Problemas judiciales	59
Gráfico N° 8 Beneficios al cumplir con una deuda a tiempo	60

SIGLAS

PEA: Población Económicamente Activa

SBS: Superintendencia de Bancos y Seguros

GAMAA: Gobierno Autónomo Municipal de Antonio Ante

CCAA: Cámara de Comercio de Antonio Ante

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, consiste en realizar un análisis de la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui y poder establecer los efectos de la misma sobre dicho sector. Es por ello que en primera instancia se aborda el problema de investigación, el cual contempla los antecedentes, situación actual y prospectiva de la temática, así como también se determina el objetivo general y objetivos específicos, que constituyen la base fundamental para el desarrollo de la investigación. Luego se revisa la fundamentación teórica acerca del tema de investigación, en el cual se considera los siguientes aspectos: sector comercial, créditos, morosidad, índice de rentabilidad, índice de liquidez, proveedores, recorte de personal, quiebra de empresas. Posteriormente se presenta la metodología, mediante la cual se desarrolló la investigación, en la cual al no llevar a cabo la medición de las variables, sino más bien un análisis profundo de las mismas, la investigación es no experimental y al establecer la relación causa y efecto durante un período de tiempo, el tipo de estudio fue de carácter explicativo transversal, además de que cabe recalcar que es propositiva, dado que se establece una propuesta como posible solución a la problemática. Dentro de ésta las poblaciones determinadas con respecto a la unidad de análisis fueron: propietarios y empleados de las casas comerciales de línea blanca, almacenes de muebles, tejidos y ropa, empresas proveedoras de suministros e insumos y empresas de servicios, mismas que por ser menor a 100 unidades se aplicó la técnica del censo, mientras que los usuarios de los créditos (PEA del cantón Antonio Ante), al representar una población mayor a 100 unidades, se determinó la muestra con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error del 5% y fue aplicada a través del método de muestreo probabilístico aleatorio estratificado con afijación proporcional, además se realizó entrevistas a autoridades de la Cámara de Comercio y del Gobierno Municipal de Antonio Ante relacionadas con la temática objeto de estudio. Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se exponen e interpretan los resultados obtenidos de la misma, en el cual se pudo determinar que la morosidad de hecho incide de manera negativa en la rentabilidad del sector comercial, debido al incremento en los gastos, mismos que se originan por el proceso de recuperación de los créditos. Por último se presenta la propuesta, que consiste en desarrollar un Manual de Control Crediticio, que abarca los siguientes aspectos: políticas de crédito, evaluación de las etapas de las operaciones crediticias, documentación y concesión de crédito y proceso de administración del crédito, mismo que está encaminado, a disminuir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui. Finalmente se expresan las conclusiones y recomendaciones, en base a los datos obtenidos durante el transcurso del proceso de recopilación de la información.

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation consists on carrying out an analysis of the incidence of the lately in the profitability of the commercial sector that operates under the system of credits in Atuntaqui city and then try to establish the effects of the same envelope this place. Is for tat reason that the research problem is approached which talks about the background, current and prospective situation or the topic, as well as it is determinate the general objective and the specific objectives that constitute the main base for the development of the research. Then the theoretical foundation is reviewed about the research topic where is taken into consideration the following aspects: commercial sector, credits, lately, index of profitability, index of liquidity, suppliers, cutting of workers, crash of companies. After this the methodology is presented by means where the research was developed in which when it is not carrying out the mensuration of variables but rather an analysis deep of the same ones, the research isn't experimental and when establishing the relation ship of cause and effect during a period of time, the study type was of traverse explanatory character besides it is necessary to emphasize that is propositive since a proposal settles down as possible solution to the problem. Within this the population determinate with regard to the analysis were: owners and employees of the commercial houses of white line, warehouses of furniture, factories and clothes, supplying companies and inputs and service companies, same that to be smaller to 100 units the technique of the census was applied. While the users of the credits when representing a bigger population to 100 units, the sample was determinated with a level of trust of 95% and an error of 5% and it was applied through the method o sampling probably flier stratified with proportional fijation. Moreover it was carried out some interviews to the authorities of the Municipal Government's of Camera of Commerce from Antonio Ante, related with the topic study subject. Once applied the techniques and instruments of gathering of data, are exposed and they interpret the obtained results of the same one in which you could determinate that the lately in fact impacts in negative way in the profitability of the commercial sector, due to the increment of the expenses, those that originate for the process of recovery of credits. Lastly the proposal is presented that it consists on developing a Manual of Credit Control that embraces the following aspects: political credit, evaluation of the stages from the credit operations, documentation and concession of the credit and process of administration of the credit. It is guided to diminish the effect of lately in the profitability of the commercial sector that operates under the system of credits in Atuntaqui city. Finally conclusions and recommendations are expressed and based on the data obtained during the course of the process of summary of the information.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está conformada por cinco capítulos que se detallan a continuación:

El Problema de Investigación, abarca lo referente a: antecedentes, situación actual, prospectiva y formulación del problema, se fija objetivo general y específicos, que representan la base para desarrollar la investigación, se establece la justificación y viabilidad de la investigación.

Marco Teórico, constituye la fundamentación teórico – científica, en la cual los temas a tratar son: sector comercial, créditos, morosidad, índice de rentabilidad, índice de liquidez, proveedores, recorte de personal, quiebra de empresas, mediante la revisión y análisis de fuentes bibliográficas, de tal manera que se pueda sustentar las bases conceptuales de la presente investigación. Se manifiesta el posicionamiento personal de cada variable de estudio, se estipulan las preguntas de investigación, mismas que están en función de los objetivos específicos y se desarrolla las definiciones conceptuales y operacionales de las variables con sus respectivos indicadores.

Metodología, en la cual se establece el diseño y tipo de investigación, misma que es no experimental de carácter explicativo transversal y propositiva, ya que se establece una propuesta como solución a la problemática. Se determina la población, muestra y método de muestreo para la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación. Se lleva a cabo el análisis de la validez y confiabilidad de instrumentos y se determina el procesamiento para la recolección de datos.

Análisis de Resultados, abarca la presentación e interpretación de los resultados, en el cual mediante la tabulación de los datos y elaboración de cuadros estadísticos, se realiza un análisis de los mismos y la discusión

de resultados, que consiste en dar respuesta a las preguntas de investigación formuladas anteriormente.

Propuesta, constituye la elaboración de un Manual de Control Crediticio, mismo que abarca los siguientes aspectos: políticas de crédito, evaluación de las etapas de las operaciones crediticias, documentación y concesión del crédito y proceso de administración del crédito, mismo que está encaminado, a disminuir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes del problema

El problema de la morosidad en el sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, se ha venido dando desde años atrás, es decir a medida que se han implantado nuevas unidades comerciales, las ya existentes buscan técnicas que les permita subsistir ante tal nivel de competencia, es por ello que las ventas a crédito en los diferentes tipos de negocios, se han incrementado constantemente, pero a causa de una mala administración de la misma, ha generado dificultades y distorsiona las relaciones comerciales entre comerciantes y clientes, dado que se ha podido evidenciar, que en ciertos negocios que otorgan créditos en principio creyendo en la moralidad comercial del cliente, con el pasar del tiempo se han visto obligados a publicar listas de morosos, provocando en el cliente vergüenza y resentimiento para con el empresario que ha concedido el crédito.

1.1.2 Situación actual del problema

Actualmente el problema de la morosidad se sigue manteniendo, dado que existen factores internos y externos que influyen en el incumplimiento de la obligación contraída por parte del cliente, dentro de los factores internos se pueden mencionar los siguientes: ausencia de políticas de crédito, fallida evaluación de la operación de crédito a causa de falta de sistemas de información crediticia, falta proceso de

administración de la morosidad e inexistencia de provisiones para cuentas incobrables y factores externos tales como: políticas en el ámbito macroeconómico, escasez de fuentes de empleo, inflación, moralidad comercial del cliente, insolvencia del cliente. Aunque cabe mencionar que independientemente del factor que produzca la morosidad, ésta ocasiona grandes pérdidas económicas y materiales a los comerciantes.

1.1.3 Prospectiva del problema

En caso de no contrarrestar la problemática de la morosidad que desde años atrás y hasta hoy en día atraviesan las empresas que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, dichos comerciantes atravesarán por problemas de liquidez, que ocasionará que estos incurran en el incumplimiento de sus obligaciones con terceras personas, creando un círculo vicioso de la morosidad y de no conseguir que los comerciantes antes de apostarle a las ventas a crédito como una táctica de lucha contra la competencia, definan políticas y lineamientos crediticios adecuados, que les permitan un adecuado control de las mismas, podrían entorpecer el normal funcionamiento de sus actividades e incluso llevar al negocio hacia la quiebra.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos, en la ciudad de Atuntaqui, durante el período del año 2010?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos, en la ciudad de Atuntaqui, durante el período del año 2010.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar la incidencia de la morosidad en el índice de liquidez del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos.
- Establecer la incidencia de la morosidad en el pago a proveedores del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos.
- Determinar la incidencia de la morosidad en el recorte de personal del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos.
- Determinar la incidencia de la morosidad en la quiebra de empresas del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos.
- Diseñar un manual de control crediticio, para las empresas del sector comercial que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, mismo que estará encaminado a disminuir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de dicho sector.

1.4 Justificación

Teniendo en cuenta que la morosidad ha sido un problema para los comerciantes que realizan ventas a crédito, además de la existencia de factores internos y externos, que dieron lugar a que los usuarios de los créditos incurran en el incumplimiento de sus obligaciones contraídas con empresarios de diferentes negocios, fue de gran importancia llevar a cabo dicha investigación, dado que se pudo determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, es decir que se tomó en consideración los determinantes de la morosidad y se logró establecer los efectos de la misma en la operativa normal de las diferentes actividades de los negocios y por ende se estableció la posible solución a dicha problemática.

El desarrollo de la investigación en el sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, fue de interés local e incluso nacional. Local ya que contribuyó con un amplio conocimiento en cuanto a la administración de la morosidad, para que dichos comerciantes identifiquen las causas que dan lugar a que sus clientes incurran en el incumplimiento de sus obligaciones, de tal manera que lograron establecer adecuadamente los componentes que se deben considerar al momento de conceder un crédito, así como medir la efectividad de sus políticas de cobro o la definición de las mismas en caso de no haber sido establecidas con anterioridad, con el fin de evitar las consecuencias que la morosidad genera no solo en los índices de rentabilidad de los negocios, sino también en la continuidad de los mismos. Nacional ya que uno de los factores que origina el incremento de la morosidad está ligado a políticas en el ámbito macroeconómico, tales como: escasez de fuentes de empleo e inflación que de una u otra manera, repercuten a que los usuarios de créditos caigan en el incumplimiento, deteriorando así la dinamización de la economía de dicho sector.

Al llevarse a cabo la investigación, los beneficiarios de ésta fueron los siguientes:

Beneficiarios directos, los comerciantes que realizan ventas a crédito en la ciudad de Atuntaqui, dado que dicha investigación constituyó una herramienta para tomar medidas necesarias, para hacer frente a los efectos que la morosidad tiene en la subsistencia del negocio. Beneficiarios indirectos, los usuarios del crédito, ya que la investigación proporcionó información en cuanto a las consecuencias que el incumplimiento de una obligación contraída con terceras personas ocasiona, dado que provoca no solo una mala imagen o una mala calificación en los sistemas de información crediticia, sino que también dichos usuarios pueden llegar a atravesar problema legales, que aparte de generar pérdida de tiempo y dinero, se les negaría el acceso a créditos futuros a causa de una moralidad comercial deteriorada, es por ello que

con la información obtenida acerca de este aspecto, se espera que los usuarios de los créditos cumplan con sus obligaciones, en los términos acordados, evitando así posibles inconvenientes.

1.5 Viabilidad

La investigación fue factible de llevar a cabo, ya que el número de empresas que operan bajo el sistema de créditos dentro de las cuales se puede mencionar las siguientes: casas comerciales de artículos de línea blanca, muebles, almacenes de tejidos y ropa, empresas proveedoras de suministros e insumos y empresas de servicios, mismas que operan de esta manera con el fin de captar más clientes, incrementar sus niveles de venta y por ende la rentabilidad del negocio, no fue tan extenso por ello la recolección de la información tuvo cobertura en todas las empresas mencionadas anteriormente, de tal manera que se recolectó la suficiente información para determinar el panorama de la temática. Además fue viable dado que los recursos materiales necesarios para la obtención de información fueron de fácil acceso, así como también cabe recalcar que se contó con expertos en la temática, que contribuyeron en el desarrollo del conocimiento de la misma.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

Dentro de la fundamentación teórica de la investigación, se abordará los siguientes temas:

2.1.1 Sector comercial

2.1.1.1 Definición de comercio

Campos (2008), define al comercio como: “Una actividad económica de intercambiar bienes, valores, servicios y conocimientos entre dos o más personas, en una sociedad donde se compra, se vende o se cambia mercaderías que han sido producidas para el consumo”.
www.monografias.com

En base a lo manifestado anteriormente el comercio es una actividad económica que consiste en realizar transacciones de compra y venta de bienes o servicios, con la finalidad de que los diferentes sectores de la economía puedan satisfacer sus necesidades o deseos, a cambio de un valor monetario como compensación por las operaciones que llevan a cabo quienes tienen por actividad proveer de bienes o servicios.

2.1.1.2 Definición de Demanda

“Muestra la cantidad de bienes o servicios que los consumidores estarían dispuestos a comprar para cada nivel de precios”. Krugman, P (2008), “Fundamentos de Economía”, pág. 79

La demanda constituye la manera empleada por una persona o un grupo de personas, en función de sus deseos o necesidades, con la finalidad de alcanzar un grado de bienestar que satisfaga sus necesidades.

2.1.1.3 Definición de Oferta

“Es la cantidad de bienes o servicios que las personas están dispuestas a vender a un determinado precio”. Aut. cit, (2008), “Fundamentos de Economía”, pág.79

La oferta comprende la cantidad de bienes o servicios que suministran quienes llevan a cabo actividades productivas, mismos que se encuentran en el mercado a disposición de quienes los desean para satisfacer sus diferentes necesidades.

2.1.1.4 Definición de venta

Thompson (2005), define a la venta como una: “Forma de acceso al mercado que es practicada por la mayor parte de las empresas que tiene una saturación en su producción y cuyo objetivo es vender lo que producen, en lugar de producir lo que el mercado desea”.
www.promonegocios.net

Las ventas constituyen el objetivo perseguido por todas las empresas, mediante el acceso a los diferentes tipos de mercados con el fin de obtener un valor monetario por la transferencia de bienes o servicios.

2.1.1.5 Etapas de la venta

Las etapas de la venta se detallan a continuación: (Sifuentes, 2006)

- a. Etapa de atención:** se produce cuando el posible cliente se da cuenta de que tiene un problema o una necesidad.

- b. Etapa de interés:** se da cuando los posibles clientes se interesan en realizar algo con respecto a sus necesidades.
- c. Etapa de deseo:** se da cuando el posible cliente desea el producto y hará todo lo posible por adquirirlo.
- d. Etapa de convencimiento:** se da cuando el posible cliente esta convencido de que el bien o servicio va a cubrir sus necesidades.
- e. Etapa de acción:** se da cuando el posible cliente toma la decisión de comprar para satisfacer su necesidad y así se alcanza la etapa de acción y realización de la venta.

Las etapas de la venta son un proceso por el cual atraviesa un cliente antes de ejecutar una compra, la cual empieza cuando se da cuenta de que tiene una necesidad que desea satisfacer, aunque cabe recalcar que el cliente puede o no atravesar por todas las etapas, ya que depende de la importancia de sus necesidades y de quien lo asiste en la venta, es decir que un vendedor con éxito debe saber cuándo es necesario llevar al cliente a través de las cinco etapas y cuándo no, ya que algunas veces bastan sólo unos segundos para realizar la venta y en otras ocasiones puede transcurrir más tiempo.

2.1.1.6 Formas de la venta

Existen tres formas de vender un producto y son: (Corporación Crece Negocios, 2010)

- a. Venta al contado:** se da cuando se vende un producto y se cobra el total de su valor al momento mismo de la transacción.
- b. Venta a crédito:** se da cuando se vende un producto y se acuerda cobrar una parte o el total de su valor en un plazo determinado, es decir la venta a crédito es el tipo de operación, que tiene el propósito de distribuir

el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y el vendedor.

c. Venta a consignación: se da cuando se vende un producto a un intermediario y se cobra a medida que el intermediario vaya vendiendo el producto al consumidor final.

Independientemente de la forma en la que se lleve a cabo la venta, el fin es el mismo incrementar los niveles de ventas y por ende la rentabilidad de la empresa, pero cabe recalcar que se debe procurar vender al contado, ya que de ese modo, se puede obtener rápidamente el dinero producto de la venta y así poder usarlo para producir más productos o comprar mayor mercadería.

2.1.1.7 Definición de compra

Benaque (2006), define a la compra como un: “Proceso de localización y selección de proveedores, adquisición de productos (materias primas, componentes o artículos terminados), luego de negociaciones sobre el precio y condiciones”. www.gestiopolis.com

Las compras constituyen la adquisición de bienes o servicios, una vez que se definidos aspectos tales como: calidad, precio, tiempo y espacio más idóneos o convenientes.

2.1.1.8 Motivos de compras

Las personas buscan beneficios o ventajas que satisfagan sus anhelos, impulsos o necesidades y los motivos de compra que los orientan son los siguientes: (Aut. cit, 2006)

a. Motivos emocionales: son aquellos que se basan en los sentimientos de los posibles clientes, dentro de los motivos emocionales se encuentran:

- Tener una aventura
- Satisfacer la curiosidad
- Satisfacer el deseo de placer o diversión
- Simplemente por variar

b. Motivos racionales: están ligados a ganar o ahorrar dinero, ya que es algo que todos pensamos, razonamos y estudiamos con detalle, mismos que pueden ser:

- Economía en la compra y en el uso
- Duración
- Aumento en utilidades
- Bajos costos de mantenimiento
- Ahorro de tiempo y espacio
- Simplicidad en su construcción y en su operación
- Facilidad de instalación y reparación
- Buen rendimiento

La adquisición de un determinado bien o servicio, nace como respuesta a un motivo emocional o racional, dependiendo del valor de la transacción, dado que existen productos que requieren de un riguroso análisis antes de adquirirlos, al igual que existe bienes que son adquiridos en momentos inesperados.

2.1.1.9 Proceso de decisión de compra

Comprende las etapas por las que pasa el comprador para decidir la compra de productos y servicios, e incluye cinco etapas: (Fuentes, 2008)

a. Reconocimiento del problema: es el paso inicial de la decisión de compra, consiste en percibir una diferencia entre las situaciones ideal y real de la persona que baste para generar una decisión.

- b. Búsqueda de información:** después de reconocer el problema, el comprador empieza a buscar información de los productos o marcas con el fin de reducir el riesgo de una decisión de compra incorrecta.
- c. Evaluación de alternativas:** consiste en evaluar los atributos objetivos y subjetivos de una marca o producto, que se usan en la comparación de los mismos.
- d. Decisión de compra:** después de analizar los atributos del producto, el consumidor está casi listo para tomar la decisión de compra y resta únicamente determinar dónde y cuándo comprar.
- e. Comportamiento poscompra:** consiste en determinar si luego de adquirir el producto, los consumidores quedan satisfechos o insatisfechos.

Antes de adquirir un producto o servicio, es necesario determinar la existencia de la necesidad, obtener información de dicho bien o servicio, analizar sus atributos y por último ejecutar la compra, para determinar el grado de satisfacción o insatisfacción que genera la misma.

2.1.1.10 Ganancias del comercio

En cuanto a las ganancias del comercio se puede manifestar lo siguiente: (Parkin, 2009)

Las personas pueden producir por si mismas todos los bienes que consumen o concentrarse en la producción de un solo bien y después comerciar con otros individuos. Concentrarse en la producción de un solo bien o de alguno de ellos se denomina especialización, los beneficios que obtiene la gente al especializarse en la producción de un bien consiste en obtener una ventaja comparativa o absoluta, por lo tanto las ganancias del comercio se miden en base a una ventaja comparativa, que consiste en comparar el costo de oportunidad que tiene una persona o entidad en

relación a otra en función de sus habilidades, mientras que la ventaja absoluta implica realizar comparaciones en cuanto a la productividad, pero en definitiva tanto la ventaja comparativa como la ventaja absoluta, permiten maximizar los recursos y mejorar la efectividad de los resultados que se desea obtener, encaminados a lograr mayores ganancias.

2.1.2 Créditos

Dentro de esta temática se procederá a analizar aspectos como los que se describen a continuación:

2.1.2.1 Definición de crédito

Ayala (2005) define al crédito como: “El derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución”.
www.gestiopolis.com

El crédito constituye un contrato en el cual las partes involucradas es decir deudor y acreedor, deben cumplirlo de acuerdo a los condiciones en las cuales se celebró, además representa el factor fundamental en los resultados económicos – financieros de las entidades crediticias, por lo tanto su adecuada administración permite la continuidad de dichas empresas en el mercado, caso contrario estas podrían liquidarse como consecuencia de la falta de liquidez.

2.1.2.2 Elementos del Crédito.

Respecto a los elementos del crédito, se puede manifestar que constituyen los siguientes: (Universidad del Valle de México, 2008)

- a. Acreedor:** es la persona o institución que provee el recurso económico, bienes o servicios, representa la parte que concede el crédito.

- b. **Sujeto de Crédito:** es la persona o institución que recibe el recurso económico, bienes, o servicios en calidad de préstamo para su usufructo por un determinado tiempo y bajo ciertas condiciones.
- c. **Monto del Crédito:** es la cantidad de dinero o el valor de bienes, artículos o servicios en que se concreta la solicitud de crédito del usuario.
- d. **Destino del Crédito:** constituye el uso que se dará al crédito.
- e. **Plazo:** es el tiempo total que toma a un usuario pagar el préstamo otorgado.
- f. **Calendario de pago:** es el cronograma de pagos que se pacta o contrata para el retorno del monto o valor del préstamo recibido, más los intereses.
- g. **Intereses:** es el valor del dinero prestado, que se refleja en la tasa de interés que se cobra por un crédito o préstamo recibido. Para el acreedor es un ingreso y para el deudor es un costo.
- h. **Confianza:** es la consideración que tiene el acreedor respecto a la solvencia moral y económica del deudor.
- i. **Riesgo:** es la posibilidad de que no se recupere el crédito.
- j. **Condiciones:** son las estipulaciones o compromisos legales y administrativas que acompañan a los créditos y sobre las cuales el usuario debe estar de acuerdo en su cumplimiento.

Los elementos del crédito constituyen los parámetros bajo los cuales se efectuará dicho contrato, mismos que deben ser adecuadamente estipulados, entre ambas partes, para poder evitar posibles contratiempos, que se pueden generar a causa del incumplimiento de alguna de ellas.

2.1.2.3 Calificación de crédito

Con respecto a la calificación de crédito se manifiesta lo siguiente:
(Pérez, 2007)

La calificación crediticia es un número simple, que muchos prestamistas utilizan para determinar si una persona califica para un crédito, a qué tasa de interés y límite del mismo.

Dicha puntuación es estandarizada como un número entre 300 y 900, una calificación de 300 se considera un riesgo muy alto, mientras que 900 indica que prácticamente el cliente no representa, ningún riesgo con los pagos del crédito.

Los argumentos que se toman en cuenta a la hora de estudiar un solicitante de crédito y de emitir su puntaje son los siguientes:

a. Historial de pagos: comprende un análisis de la eficiencia que demuestra el solicitante de crédito, en la cancelación de cuentas acreedoras y representa el 35%.

b. Deuda pendiente: dado que cuanto más dinero se debe, más probable será la cancelación de las deudas fuera de término o que directamente no esté en condiciones financieras de cancelar las mismas, representa el 30%.

c. Duración de su historial crediticio: corresponde el tiempo durante el cual se tuvo y mantuvo el crédito, cuanto más tiempo haya transcurrido, más tiempo habrán tenido las oficinas para reunir la información sobre los hábitos pasados de cancelación de deudas, representa el 15%.

d. Clase(s) de crédito que actualmente tiene: con el objeto de que los prestamistas determinen que el solicitante es capaz de manejar varios tipos diferentes de crédito, representa el 10%.

e. Nuevo crédito: la apertura de varias cuentas acreedoras dentro de un breve período de tiempo, constituye un llamado de atención para los prestamistas, dado que se traduce a que está utilizando crédito con más frecuencia y quizá sin tener la capacidad para cancelarlo, representa el 10%.

La calificación de crédito representa un puntaje asignado a un solicitante de crédito, en función del análisis de varias variables crediticias, que se toman en consideración para la determinación del mismo y de esta manera proporcionar a los prestamistas informes que sustenten la recuperación del crédito otorgado, pudiendo así evitar posibles inconvenientes entre las partes involucradas

2.1.2.4 Sistemas de información crediticia nacionales

Los sistemas de información, que ofrecen una referencia crediticia favorable y que se encuentran a disposición del sistema financiero, así como del sector comercial, son los siguientes: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2008)

a. Central de riesgos

La central de riesgos de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), es un sistema de registro y difusión de información sobre los créditos que una persona o empresa contrata con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos.

La información debidamente validada se entrega a los burós de crédito, a fin de que estos presten los servicios de referencias crediticias a las instituciones financieras y a los establecimientos comerciales. La información se va actualizando periódicamente conforme las instituciones financieras envían sus reportes mensuales. La central de Riesgos de la SBS no emite certificados de información crediticia.

Escala de calificación de la Central de Riesgos

La Central de Riesgos, además del endeudamiento propio y como garante de las personas naturales y jurídicas, indica también una valoración o calificación asignada, aplicando una escala de 5 niveles, equivalentes a 5 letras: A, B, C, D y E:

Calificación A: se aplica a aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

Calificación B: Aplicada a clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

Calificación C: Bajo la cual se categoriza a personas cuyos ingresos son claramente deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

Calificación D: Aplicada bajo criterio similar que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro.

Calificación E: es la última calificación, aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días.

b. Burós de crédito

La misión fundamental de los burós, es brindar información crediticia para que las instituciones del sistema financiero nacional, de seguros privados,

seguridad social y las del sector comercial, cuenten con datos referenciales actualizados, de manera que les permita tomar adecuadas decisiones de crédito.

Están autorizados para formalmente recopilar, procesar e intercambiar información acerca del historial de crédito de personas naturales y jurídicas, con reportes que sirvan para identificar adecuadamente a los deudores, conocer su nivel de endeudamiento y riesgo crediticio, ayudando al monitoreo del riesgo financiero.

Los certificados que emitan los burós deberán sujetarse a las tarifas reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros e incluirán únicamente información de 3 años a partir de su solicitud.

Un buró de información sirve tanto a los entes que conceden crédito, así como al que lo recibe, por lo que ambas partes tendrán beneficios para administrar una operación de crédito, algunos de ellos son:

- Mayor seguridad en el otorgamiento del crédito
- Reducción de costos en el análisis de créditos
- Mayor precisión en las decisiones de crédito
- Apoyo efectivo al proceso de cobranza
- Identificación temprana del riesgo
- Facilidad para obtener crédito
- Obtención de mejores tasas de interés y condiciones de crédito.

Los Burós de Información Crediticia autorizados en el Ecuador son:

- MULTIBURO, Información Crediticia S.A.
- CALTEC Buró de Información Crediticia, S.A.
- CREDIT REPORT C.A. Buró de Información Crediticia
- ACREDITA Buró de Información Crediticia S.A.

Los sistemas de información crediticia, constituyen herramientas que proporcionan a los prestamistas, información acerca de la capacidad económica y seriedad mercantil del posible cliente, con el fin de llevar a cabo una operación de crédito exitosa, sustentada en registros veraces y completos.

2.1.2.5 Ventajas del crédito

Dentro de las ventajas del crédito se manifestarán algunas de ellas: (Blogger, 2009)

- a.** Permite el uso de pequeños y medianos capitales que permanecen improductivos, así el crédito hace más productivo al capital.
- b.** La expansión de los negocios, por el aumento del volumen de las ventas.
- c.** La utilidad de la concesión del crédito como arma de lucha contra la competencia en un mercado cada vez más globalizado.
- d.** La conveniencia oportuna porque a través de las garantías de crédito se facilita la transferencia de bienes y servicios además de importantes cantidades de dinero.
- e.** La aparición de nuevas técnicas e innovaciones que ayudan a la gestión comercial, financiera y bancaria que benefician tanto al comerciante como al usuario.

2.1.2.6 Desventajas del crédito

Las desventajas están relacionadas con el entorno socio-político, que afectan a las variables económicas, originando distorsión en la obtención de las fuentes, manejo y distribución del flujo monetario, se puede señalar las siguientes desventajas: (Ibid, 2009)

- a.** Las pérdidas ocasionadas por deudas de morosos y las incobrables.

- b.** Predisposición psicológica y consciente del cliente de no aceptar el concepto de pago.
- c.** Los gastos derivados del proceso de recuperación del capital cuando estos ingresan a cobranza morosa o judicial.
- d.** Los costos iniciales que se forman por la inexperiencia del personal de las operaciones crediticias.
- e.** La concesión del crédito exige un mayor capital de trabajo para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo
- f.** Los pagos adicionales en investigaciones complementarias del solicitante.

2.1.3 Morosidad

Para comprender la problemática que implica la morosidad se analizarán los siguientes aspectos:

2.1.3.1 Definición de morosidad

FOGACCOOP (2005), la define como: “la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores o contraparte fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito”. www.fogacoop.gov.co

La morosidad se genera cuando se da la posibilidad de que una de las partes del contrato (usuario del crédito), es incapaz de cumplir con las obligaciones contraídas de manera oportuna y acorde a los parámetros establecidos, haciendo que la contraparte del contrato (acreedor del crédito), incurra en una pérdida económica – financiera, a causa de los costos que implica la recuperación del capital.

2.1.3.2 Determinantes de la morosidad

La morosidad se origina por diversos factores, que van desde lo macroeconómico hasta la gestión micro empresarial. Entre estos factores se señalan los siguientes: (González S y Contreras M, 2007)

- a. Políticas en el ámbito macroeconómico.
- b. Los limitantes que de manera determinante ejercen las tasas de interés, de inflación.
- c. Los problemas coyunturales y estructurales propios del sector.
- d. Existencia de mercados imperfectos que generan problemas de riesgo moral, cuando los prestamistas no pueden controlar las acciones que realizan los prestatarios con los fondos.
- e. La selección adversa la cual se produce o bien porque el conjunto de información brindado por el solicitante es incompleto o incierto.

2.1.3.3 Variables afectadas por la morosidad

La morosidad, al constituir una problemática que está ligada a la recuperación de fondos invertidos, repercute principalmente en variables tales como: rentabilidad, liquidez, proveedores, recorte de personal, quiebra de empresas, las cuales se detallan a continuación:

a. Índice de rentabilidad

Dentro de esta temática se hará hincapié en los siguientes aspectos, con la finalidad de conocer más a fondo, lo que abarca el desarrollo del mismo.

- **Definición de índice de rentabilidad**

Según Vélez, F (2007), los índices de rentabilidad:

Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa.

Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial. Expresan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital.

Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Relacionan directamente la capacidad de generar fondos en operaciones de corto plazo.

Pág. 24

Los índices de rentabilidad son aquellos que miden la utilidad que obtiene una empresa, en un determinado período de tiempo, como consecuencia de llevar a cabo una actividad económica, en especial de realizar el proceso de ventas de una manera adecuada, para garantizar que sus productos se conviertan en activos líquidos es decir efectivo y de esta manera incrementar su rentabilidad.

- **Clasificación de los índices de rentabilidad**

Los índices de rentabilidad, se clasifican: (Aut. cit, 2007)

- **Rentabilidad sobre el Patrimonio**

Indica el margen de utilidad que ha generado la empresa por cada dólar de capital que han aportado los accionistas, se lo obtiene:

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE EL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{CAPITAL O PATRIMONIO}}$$

- Rentabilidad sobre la Inversión

Muestra la eficiencia de la administración para obtener mayores resultados con los activos disponibles, indica el margen de la utilidad generada por cada dólar invertido en el negocio.

$$\text{RENDIMIENTO SOBRE LA INVERSIÓN} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

- Rentabilidad sobre Ventas

Expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada unidad monetaria de sus ventas.

$$\text{RELACIÓN UTILIDAD / VENTAS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}}$$

- Margen bruto de Utilidad

Indica las ganancias de las ventas, deducido los costos de producción de los bienes vendidos.

$$\text{MARGEN BRUTO DE UTILIDAD} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTO DE VENTAS}}{\text{VENTAS}}$$

b. Índice de liquidez

En cuanto a este tema se abordará los siguientes aspectos que se detallan a continuación:

- **Definición de índice de liquidez**

(Ibid, 2007), manifiesta lo siguiente:

Mide la capacidad de pago que tiene la persona o empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Permiten establecer no solo el manejo de las finanzas totales del negocio, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. Facilitan examinar la situación financiera de la compañía frente a otra. Pág. 18

El índice de liquidez, mide la capacidad de la empresa para afrontar sus obligaciones a corto plazo, es decir mide el nivel de cobertura de los pasivos a corto plazo con activos a corto plazo que dispone una empresa en un momento dado.

- **Clasificación de los índices de liquidez**

Los índices de liquidez, se clasifican en: (Ibid, 2007)

- **Capital de trabajo**

Es lo que le queda a la empresa después de pagar sus deudas inmediatas, es el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE

- **Índice de liquidez general**

Mide la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones en el corto plazo, es decir la capacidad que tiene el Activo Corriente para solventar los requerimientos de sus acreedores, se lo obtiene:

LIQUIDEZ GENERAL = $\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$

- Liquidez inmediata o Prueba acida

Este índice constituye una medida más rigurosa de la solvencia de la empresa ya que considera dentro del AC solamente las cuentas más líquidas y fácilmente realizables.

$$\text{LIQUIDEZ INMEDIATA} = \frac{\text{CAJA + BANCOS + CTAS COBRAR}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

- Liquidez efectiva

Indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos, se calcula:

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{CAJA + BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

- Periodo promedio de cobranza de las cuentas por cobrar

Señala el número de días que las cuentas por cobrar tardan en ser cobradas, es decir indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

$$\text{PERIODO PROM. DE COBRANZA} = \frac{360 \text{ DIAS}}{\text{ROTACIÓN DE CTAS. POR COBRAR}}$$

- Rotación de las cuentas por cobrar

Mide la rapidez con que se convierten en efectivo las cuentas por cobrar, establece el número de veces que dichas cuentas se efectivizan en un período determinado. Permite evaluar la calidad de los clientes de crédito.

$$\text{ROTACIÓN DE CTAS. POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS ANUALES A CRÉDITO}}{\text{PROMEDIO CUENTAS POR COBRAR}}$$

c. Proveedores

En cuanto al tema de los proveedores se describirá los siguientes aspectos:

- **Definición de proveedores**

“Representan el inicio de la cadena de los procesos y tienen un rol fundamental porque son quienes entregan los insumos y materias primas con los que se elaborará un producto o con los que se prestará un servicio”. Cantos, E (2006), “Diseño y Gestión de Microempresas”, pág. 124

Un proveedor es una entidad de diverso orden que provee de bienes o servicios a otras entidades, con la finalidad de que estas cuenten con los insumos y materiales necesarios para que puedan llevar a cabo sus diferentes actividades económicas, en cuanto a la transformación de materia prima en productos terminados.

- **Crédito con proveedores**

Referente al crédito con proveedores se manifiesta lo siguiente: (Lozano Iván y Enciclopedia de Economía, 2009)

El crédito con proveedores, representa un tipo de financiación no bancaria y constituye la cantidad que una empresa debe a sus proveedores por las provisiones recibidas. Negociar un crédito con proveedores, supone una fuente de financiación corriente en la empresa, ya que en muchos casos representa un apoyo importante en el ciclo de explotación de la misma, acortando el periodo medio de maduración ya que se puede pagar a los proveedores a un plazo superior al período medio de cobro que mantiene con sus clientes y obtener así liquidez.

- **Morosidad con proveedores**

En cuanto a la morosidad con proveedores se puede manifestar lo siguiente: (COTRISA, 2009)

Al ser los proveedores quienes proporcionan los suministros que necesitan las empresas, para producir un bien u ofrecer un servicio, se debe mantener buenas relaciones y tomar acciones oportunas en cuanto formas de pago, es por ello que debería existir un tratamiento similar al que se da con los empleados de una organización, en cuanto a los pagos puntuales de sus servicios o productos proporcionados.

Para evitar caer en un estado de morosidad con los proveedores, es necesario llevar acabo las siguientes acciones:

- Mantener un catálogo único de proveedores
- Controlar las cuentas por pagar y su respectiva aplicación a nivel transaccional
- Programar las acciones de pago
- Controlar la morosidad con proveedores

d. Recorte de personal

Dentro de este tema se abordará los siguientes aspectos:

- **Definiciones de recorte de personal**

Según Jiménez, A (2009) el recorte de personal es: “una medida adoptada por los empresarios cuando ven amenazados sus niveles de rentabilidad, con la única finalidad de precautelar sus intereses económicos y por ende incurrir en menos gastos operativos”. www.elempresario.mx

Iturbide, L (2009) estipula lo siguiente:

El recorte de personal debe ser la última medida que lleve a cabo la empresa, tras haber implementado otras estrategias, ya que genera dentro de la empresa un ambiente laboral de incertidumbre, lo que afecta el ánimo y la productividad de los empleados y afecta la autoestima del trabajador, sus proyectos y podría predisponerlo a una actitud negativa para su próxima tarea. www.anahuac.mx

El recorte de personal es una medida adoptada por muchos empresarios en períodos de crisis económica, con el fin de precautelar sus niveles de rentabilidad, pero se debe tomar en consideración que dicha medida puede entorpecer el normal funcionamiento de las operaciones de la empresa, además que puede provocar daños emocionales en los empleados afectados por dicha medida.

- **Causas del recorte de personal**

Algunas de las razones por las cuales los empresarios realizan recortes de personal dentro de sus organizaciones son: (Smetoolkit Herramientas PYME, 2010)

- Reestructuración de los recursos humanos en la empresa, por ejemplo cuando compran maquinaria ya no es necesario tanto personal.
- Problemas de tipo económico, es decir cuando la empresa tiene problemas de liquidez.
- Cambio de domicilio de la empresa.
- Ineficiencia del empleado en el desempeño de sus labores.
- incremento de los salarios.

Pero cabe recalcar que al reducir el número de trabajadores en forma indiscriminada, puede ocasionar que la organización tenga problemas en mantener los resultados operativos y en su nivel de respuesta cuando el

mercado se recupere, es por ello que dicha medida debe ser adoptada cuando ya se han agotado todas las estrategias.

e. Quiebra de empresas

Para tener conocimiento del por qué las pequeñas, medianas y grandes empresas quiebran se tratará los siguientes temas:

- **Definición de quiebra de empresas**

Que negocio guías y soluciones para empresarios y nueva empresa (2010), manifiesta que la quiebra de empresas es:

Un proceso que afecta no solo a las personas jurídicas sino que también a las personas físicas, en el sentido de que conforman un fenómeno muy simple: los activos se vuelven insuficientes en relación con los pasivos, o bien activos que por su naturaleza no son fácilmente líquidos, de manera que la persona pierde capacidad de convertirlos en dinero constante y sonante para hacer efectivas sus deudas. www.quenegocio.net

La quiebra de empresas es una situación que se presenta cuando esta ha perdido la capacidad para hacer frente a sus obligaciones con terceras personas, dado que el activo de la misma resulta ser insuficiente para compensar a los acreedores, conduciéndola sin lugar a duda hacia su liquidación.

- **Causas de la quiebra de empresas**

A continuación se detallan algunas de las razones que llevan a las empresas a su fracaso. (Aut. cit, 2010)

- **Falta de experiencia:** tanto en la administración de empresas, como en la actividad que se ha de desarrollar.

- **Falta de capital:** es fundamental contar con la suficiente cantidad de fondos para desarrollar las operaciones básicas.
- **Mala ubicación:** ya que ubicarse en el lugar incorrecto en función de la actividad constituye desde un principio un problema para el éxito de una empresa.
- **Excesivas inversiones en activos fijos:** hacer efectos demostrativos mediante costosos gastos en remodelaciones y máquinas por encima de las necesidades y capacidades inmediatas de la empresa, constituyen gastos en activos fijos que quitan capacidad de liquidez a la empresa.
- **Falencias en materia de créditos y cobranzas:** es fundamental en caso de vender a crédito seleccionar convenientemente los clientes, sus límites crediticios, los plazos de pago y gestionar correctamente las cobranzas, ya que al no hacer correctamente la empresa atravesará por una situación de peligrosa iliquidez.
- **No contar con buenos sistemas de información:** la información inexacta, poco confiable y fuera de tiempo, dará lugar a pésimas tomas de decisiones.
- **Mala selección de personal:** no elegir al personal apropiado puede acarrear pérdidas por fraudes, pérdidas de clientes por mala atención, e incrementos en los costos por improductividades.
- **Mala gestión financiera en materia de endeudamiento y liquidez:** Contraer deudas de corto plazo para inversiones de largo plazo, debe tenerse en cuenta que cambios en los ciclos económicos harán caer las ventas de manera que la situación de liquidez se pueda controlar.
- **Mala gestión de los fondos:** se hace mención a la utilización de fondos propios en proyectos con niveles de rentabilidad inferiores a sus costes de oportunidad.

- **Mala gestión del riesgo:** gestionar correctamente los riesgos a los que están expuestas las diferentes empresas según la actividad que realizan, les permitirá salir adelante en el mercado en el que se desarrolla, caso contrario lo llevará a un fracaso inminente.

2.1.3.4 Consejos prácticos para evitar la morosidad

Para evitar los impagos y controlar la morosidad, las empresas crediticias deben seguir los siguientes consejos: (Brachfield, 2008)

- a. **Comprobar la solvencia del cliente:** consiste en pedir informes de solvencia, capacidad de pago y seriedad mercantil de sus clientes.
- b. **Documentar las operaciones desde el inicio hasta el final:** redactar un contrato que contenga condiciones generales de garantía, intentando que el cliente firme una copia del mismo, para que quede constancia de que las conoce y que las acepta.
- c. **Pedir garantías:** dichas entidades deben solicitar garantías o avales a sus clientes, evitando con esto riesgos innecesarios.
- d. **Aumentar la juridicidad de la operación:** consiste en conseguir que el cliente firme pagarés, letras o cheques para tener un crédito documentado con mayor protección.
- e. **Otorgar a cada cliente un límite de riesgo:** para evitar de esta manera pérdidas elevadas si se produce una situación de morosidad.
- f. **Aprobar un sistema proactivo de cobro:** la proactividad en la cobranza consiste en adelantarse a los problemas y actuar resolutivamente antes de que se produzcan.

- g. Evitar fijar objetivos de facturación demasiado ambiciosos:** tratar de que no sean demasiado exagerados ya que cobros excesivos incrementarán aún más el nivel de morosidad.
- h. Registro de morosos:** es conveniente incluir a los morosos en los Registros de Impagados ya que de esta forma se limitan las posibilidades de que le den un crédito hasta que no haga frente a su deuda.

2.2 Preguntas de investigación

- ¿De qué manera incide la morosidad en el índice de liquidez del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?
- ¿Cómo incide la morosidad en el pago a proveedores del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?
- ¿Cuál es la incidencia de la morosidad en el recorte de personal del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?
- ¿Cómo incide la morosidad en la quiebra de empresas del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?

2.3 Definiciones operacionales

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADORES	SUBASPECTOS	INSTRUMENTOS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos, en la ciudad de Atuntaqui, durante el período del año 2010	Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de ventas a crédito - Nivel de registro de impagos - Sistema de cobranzas - % de provisión para cuentas incobrables - Gastos por recuperación de crédito - Nivel de liquidez - Cancelación de obligaciones con proveedores - Cancelación de obligaciones con empleados - Publicación de lista de morosos - Liquidación de empresas crediticias - Solicitud de crédito - Ingresos del cliente - Tasas de interés - Participación de las empresas del sector - Dinamización de la economía de la ciudad 	<ul style="list-style-type: none"> - Alto, medio, bajo - Alto, medio, bajo - Administrativo, Judicial - Alto, Medio, Bajo - Alto, Medio, Bajo - Alto, Medio, Bajo - A tiempo, Retrasada - A tiempo, Retrasada - Frecuente, inusual - Frecuente, inusual - Frecuente, inusual - Suficiente, escaso - Elevadas, moderadas - Positiva, negativa - Acelerada, parsimoniosa 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas - Encuesta - Encuestas - Encuestas - Encuestas - Entrevista - Entrevista 	<ul style="list-style-type: none"> Comerciantes - Clientes - Clientes - Clientes Autoridades GMAA y CCAA Autoridades GMAA y CCAA

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Diseño y tipo de investigación

El diseño de la investigación es no experimental, porque no se realizó la medición de las variables, sino que se llevó a cabo un análisis profundo de las mismas, el tipo de investigación empleado fue de carácter explicativo transversal ya que se trató de establecer las causas y efectos de la morosidad sobre la rentabilidad del sector, durante el período del año 2010, además cabe recalcar que la investigación es propositiva, ya que se establece una propuesta, encaminada a contrarrestar la problemática objeto de estudio.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para determinar las poblaciones objeto de estudio, se partió de una unidad de análisis, comprendida por las empresas crediticias de la ciudad de Atuntaqui, en la cual se estableció las siguientes poblaciones: propietarios de casas comerciales de línea blanca, almacenes de muebles, tejido y ropa, empresas proveedoras de suministros e insumos y empresas de servicios, ya que ellos al conceder créditos, están expuestos a sufrir los efectos de la morosidad, usuarios de los créditos (PEA del cantón Antonio Ante), autoridades de la CCAA, GAMAA, ya que aportan con información acerca de los efectos de la morosidad en la continuidad de las empresas de dicho sector y por ende del desarrollo y crecimiento económico de la ciudad.

3.2.2 Muestra

Dado que la población comprendida por los propietarios de las empresas antes mencionadas fue menor a 100 unidades se aplicó la técnica del censo. (Ver Anexo A)

En lo que respecta a la población de las autoridades de la Cámara de Comercio y Gobierno Municipal de Antonio Ante, se aplicó la técnica de la entrevista.

Mientras que los usuarios de los créditos (PEA del cantón Antonio Ante), al representar una población mayor a 100 unidades, para determinar su muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = Z^2 \frac{N p q}{i^2 (N-1) + Z^2 p q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z² = valor crítico del error 1,96 con el 95% de nivel de confianza

N = universo o población (PEA cantón Antonio Ante 35000 habitantes, dato referencial al censo de población nacional del año 2010)

p = 0,5

q = 0,5

i² = 5%

$$n = 1,96^2 \frac{(35000) (0,5) (0,5)}{0,05^2 (35000-1) + 1,96^2 (0,5) (0,5)}$$

$$n = 1,96^2 \frac{8750}{87,4975 + 0,9604}$$

$$n = 1,96^2 \frac{8750}{88,4579}$$

n= 380 habitantes

El método de muestreo que se utilizó, fue el probabilístico aleatorio estratificado con afijación proporcional, en el cual los estratos estuvieron comprendidos por: PEA urbana y rural. A continuación se detalla la representación:

**CUADRO Nº 1
MÉTODO DE MUESTREO**

ESTRATO	PEA	FRACCIÓN	MUESTRA
Urbana	15310	0,01216	186
Rural	15934	0,01216	194
Total	31244		380

Fuente: Censo Nacional de Población 2000
Elaborado por: Autora de la investigación

3.3 Técnicas

Las técnicas empleadas en la investigación fueron las siguientes:

3.3.1 Encuestas

Las encuestas como técnica de recolección de información fueron aplicadas a: los propietarios de las empresas que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui y a los usuarios de los créditos (PEA del cantón Antonio Ante).

3.3.2 Entrevistas

Las entrevistas como técnica de recolección de información se aplicó a: autoridades de la CCAA y GAMAA relacionadas con el tema de investigación.

3.3.3 Observación

La observación como técnica de recolección de datos se realizó en las empresas citadas anteriormente, dado que en algunas se podía evidenciar claramente que atravesaban por problemas de morosidad ya que tenían publicada lista de morosos en sus locales.

3.3.4 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo el estudio fueron los siguientes:

- ❖ Cuestionarios para las encuestas y entrevistas
- ❖ Registros anecdóticos
- ❖ Medios mecánicos:
 - Cámara fotográfica
 - Video grabadora

3.4 Análisis de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de investigación fueron validados por el Ing. Pedro Herrera, mismos que contemplaron los tipos de evidencia necesarios tales como: contenido, ya que las preguntas formuladas reflejaron la temática abordada y criterio, dado que las preguntas tuvieron relación con el nombre, objetivos, preguntas, variables e indicadores de la investigación ya establecidos. (Ver Anexo E)

La confiabilidad de los instrumentos de investigación, se realizó mediante la aplicación del test – retest a una submuestra de la muestra ya establecida anteriormente, con el fin de corroborar los resultados obtenidos en primera instancia.

3.5 Procedimientos para el análisis y procesamiento de datos

Para el adecuado procesamiento y análisis de los datos obtenidos para llevar a cabo la investigación, se procedió de la siguiente manera:

- Diseño de los instrumentos de recolección de datos
- Validación y confiabilidad de los instrumentos
- Aplicación de instrumentos
- Tabulación y análisis de la información
- Elaboración de tablas y cuadros estadísticos
- Interpretación de la información

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación e interpretación de resultados

ENCUESTA APLICADA A: EMPRESARIOS QUE OPERAN BAJO EL SISTEMA DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI (Ver Anexo A)

PREGUNTA N° 1

1. ¿Cuál cree usted que es el objetivo perseguido al realizar ventas a crédito?

Cuadro N° 1
Objetivo de realizar ventas a crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Captar más clientes	18	40%
Incrementar niveles de venta	6	13%
Mejorar la rentabilidad del negocio	0	0%
Arma de lucha contra la competencia	5	11%
Todos los anteriores	16	36%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 1
Objetivo de realizar ventas a crédito



Análisis:

En base a los resultados obtenidos, se puede decir que los objetivos de realizar ventas a crédito son todos los antes mencionados, empezando por captar más clientes, con la finalidad de incrementar el nivel de ventas y por ende la rentabilidad, así también como una arma de lucha contra la competencia, dado que hoy en día resulta muy difícil subsistir en un mercado cada vez más competitivo.

PREGUNTA Nº 2

2. ¿Concede usted créditos a pesar de que pueden registrarse niveles de morosidad?

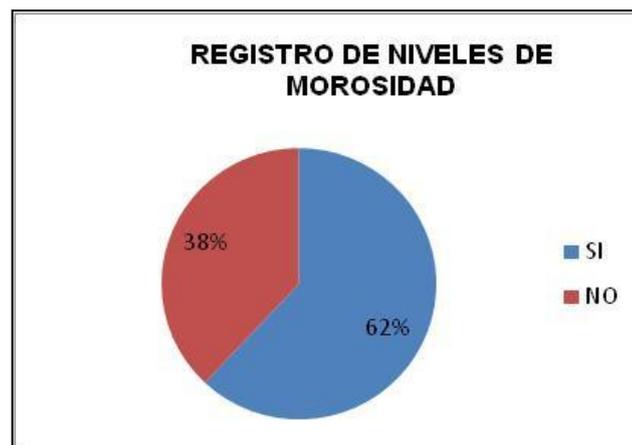
Cuadro Nº 2
Registro de niveles de morosidad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	62%
NO	17	38%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos

Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico Nº 2
Registro de niveles de morosidad



Análisis:

La mayor parte de los empresarios conceden créditos a pesar de que pueden registrarse niveles de morosidad, ya que consideran las ventas a crédito, como un reto que están dispuestos a correr, con el único fin de incrementar su clientela y poder mejorar la rentabilidad del negocio, siempre y cuando la morosidad sea gestionada de la mejor manera posible, garantizando así la continuidad de las operaciones de la empresa.

PREGUNTA N° 3

3. ¿Del total de ventas anuales alrededor de qué porcentaje representan las ventas a crédito?

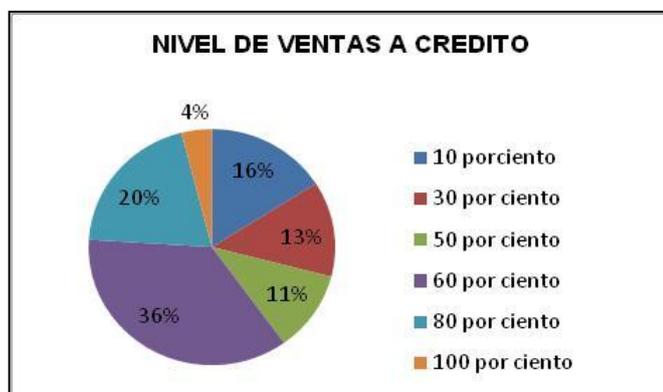
Cuadro N° 3
Niveles de ventas a crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
10 por ciento	7	16%
30 por ciento	6	13%
50 por ciento	5	11%
60 por ciento	16	36%
80 por ciento	9	20%
100 por ciento	2	4%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos

Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 3
Niveles de ventas a crédito



Análisis:

Una cierta parte de los empresarios, realizan sus ventas bajo la modalidad de crédito en un sesenta por ciento, es decir superan sus ventas al contado, comprometiendo en mayor proporción la recuperación de la inversión, es por ello que deben tener mayor énfasis en llevar a cabo dicho contrato de una manera adecuada, de tal manera que se garantice la recuperación de los créditos.

PREGUNTA N° 4

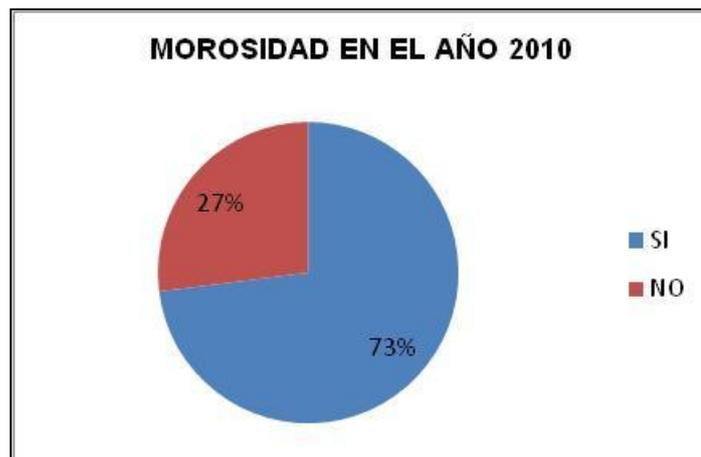
4. ¿Su negocio durante el transcurso del año 2010, ha registrado niveles de morosidad?

Cuadro N° 4
Morosidad en el año 2010

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	33	73%
NO	12	27%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 4
Morosidad en el año 2010



Análisis:

La mayoría de los empresarios que operan bajo el sistema de créditos, durante el transcurso del año 2010, han atravesado por problemas de morosidad, ya que con el fin de captar más clientes y al no disponer de un sistema de información crediticia debido al costo que este representa y al confiar únicamente en la moralidad comercial o palabra del cliente, se han visto afectados por dicho fenómeno, interrumpiendo de una u otra manera el normal desarrollo de sus actividades.

PREGUNTA Nº 5

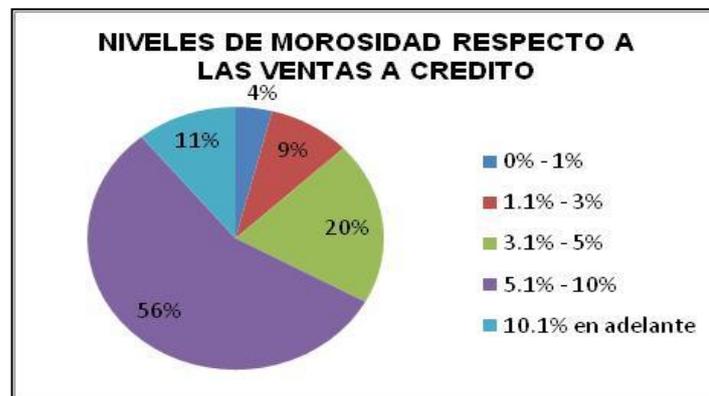
5. ¿Del nivel de ventas a crédito alrededor de qué porcentaje a caído en mora?

Cuadro Nº 5
Niveles de morosidad respecto a las ventas a crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0% - 1%	2	4%
1.1% - 3%	4	9%
3.1% - 5%	9	20%
5.1% - 10%	25	56%
10.1% en adelante	5	11%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico Nº 5
Niveles de morosidad respecto a las ventas a crédito



Análisis:

En base a los datos obtenidos, la mayor parte de empresarios afrontan niveles de morosidad que oscilan entre el 5,1% y 10%, porcentaje que a simple vista parece no ser muy representativo, pero tomando en consideración el monto de los créditos, puede llegar a representar grandes cantidades de dinero, que repercuten en la falta de liquidez de la empresa, debido al registro de cuentas incobrables.

PREGUNTA N° 6

6. ¿A cuál de los siguientes medios acude para recuperar las cuentas incobrables?

Cuadro N° 6

Medios de recuperación de cuentas incobrables

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cobro Administrativo	15	33%
Cobro Judicial	8	18%
Todos	12	27%
Ninguno	10	22%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 7

Medios de recuperación de cuentas incobrables



Análisis:

La mayoría de los empresarios que han sido encuestados, han acudido tanto al cobro administrativo así como al judicial y en ciertas ocasiones han empleado los cobros conjuntamente, con el único fin de poder recuperar sus cuentas incobrables, principalmente porque las empresas comerciales crediticias dependen de dichos fondos para continuar con sus actividades y garantizar la continuidad del negocio en el mercado.

PREGUNTA Nº 7

7. ¿Dispone usted de una provisión para cuentas incobrables?

Cuadro Nº 7

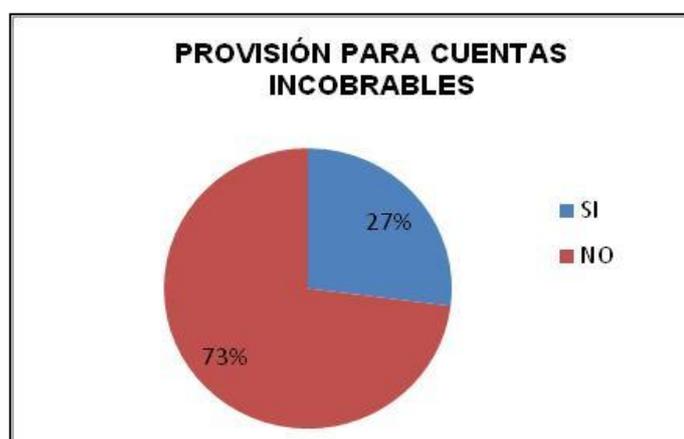
Provisión para cuentas incobrables

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	27%
NO	33	73%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico Nº 9

Provisión para cuentas incobrables



Análisis:

La mayoría de los empresarios, no disponen de una provisión para cuentas incobrables, razón por la cual el problema de la morosidad podría repercutir con mayor intensidad, dado que si el empresario considera dichos fondos para la operación de sus actividades y si estas cuentas caen en mora, estos atravesarían por problemas de liquidez para hacer frente a sus obligaciones en especial aquellas de corto plazo.

PREGUNTA N° 8

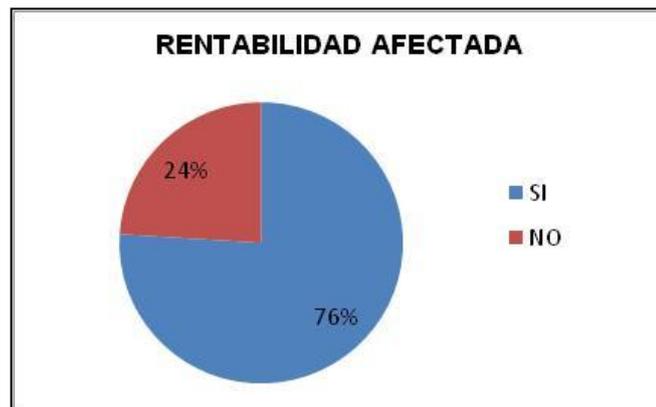
8. ¿En el año 2010 sus niveles de rentabilidad, se han visto afectados por aumentos en gastos de recuperación de créditos?

Cuadro N° 8
Rentabilidad afectada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	76%
NO	11	24%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 8
Rentabilidad afectada



Análisis:

Los empresarios en su mayoría consideran que sus niveles de rentabilidad han sido afectados por el incremento en los gastos derivados del proceso de recuperación de los créditos, por lo tanto se puede decir que sus utilidades, se han visto afectadas no por falta de ventas, sino más bien por registros de morosidad.

PREGUNTA N° 9

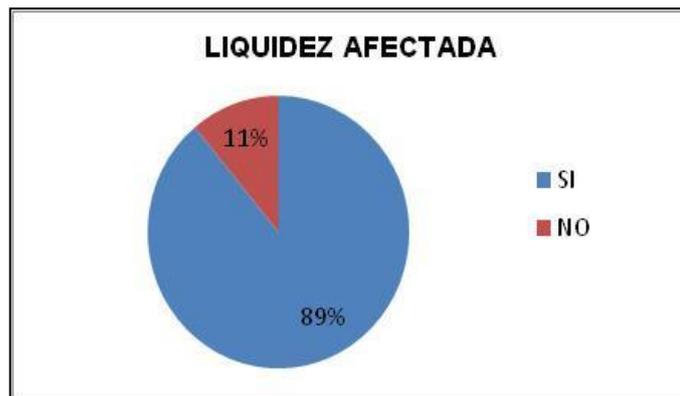
9. ¿Durante el período del año 2010 sus niveles de liquidez se han visto afectados por la morosidad?

Cuadro N° 9
Liquidez afectada

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	89%
NO	5	11%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 9
Liquidez afectada



Análisis:

La mayor parte de los empresarios consideran que debido a la falta de recuperación de los créditos, la liquidez se ve afectada, ocasionando entre otros problemas la falta de fondos en el momento oportuno para hacer frente a sus obligaciones contraídas con terceras personas, en especial aquellas de corto plazo.

PREGUNTA N° 10

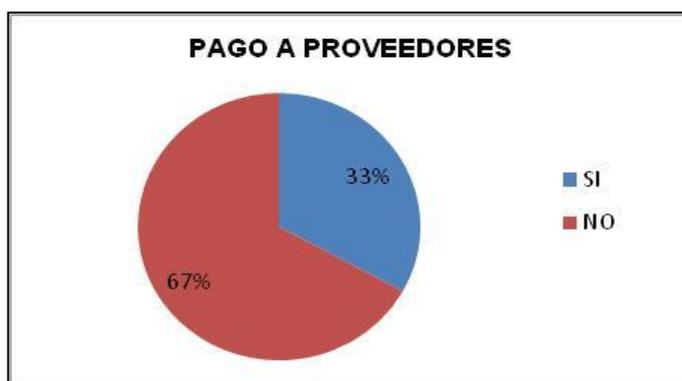
10. ¿Usted ha incumplido en el pago a sus proveedores a causa de problemas de morosidad?

Cuadro N° 10
Pago a proveedores

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	33%
NO	30	67%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 10
Pago a proveedores



Análisis:

Alrededor de una tercera parte de los empresarios han incumplido en ciertas ocasiones en el pago a proveedores a causa de falta de efectivo que ocasiona la morosidad, pero cabe recalcar que la mayoría de estos ha cumplido con dicho pago con el fin de mantener buenas relaciones comerciales y así disponer de insumos y productos necesarios en el momento oportuno, para llevar a cabo la venta de los mismos.

PREGUNTA N° 11

11.¿Se ha visto en la necesidad de recortar personal debido a problemas de morosidad en la empresa?

Cuadro N° 11
Recorte de personal

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	31%
NO	31	69%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 11
Recorte de personal



Análisis:

Una pequeña parte de los empresarios, en períodos de crisis económicas y falta de liquidez ocasionada por problemas de morosidad, se han visto en la necesidad de recortar personal, con el fin de aminorar gastos operativos y así mejorar sus niveles de rentabilidad. Pero la mayoría de empresarios no lo ha hecho, dado que la baja de personal conlleva al cese de operaciones que pueden deteriorar la evolución de la empresa.

PREGUNTA N° 12

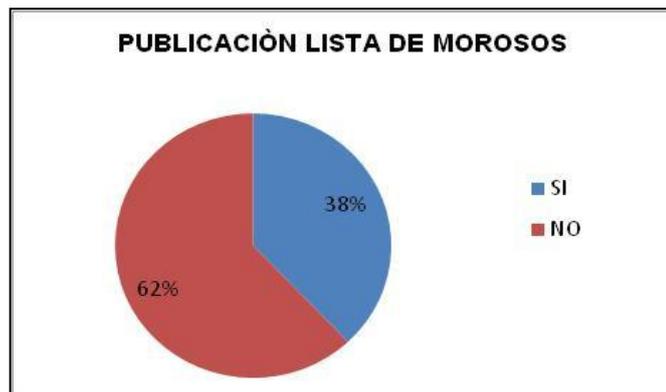
12. ¿Usted ha publicado en alguna ocasión listas de morosos?

Cuadro N° 12
Publicación de lista de morosos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	38%
NO	28	62%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 12
Publicación de lista de morosos



Análisis:

La mayoría de los empresarios no han publicado listas de morosos, dado que a pesar de ser contradictorio son éstos los que se sentirían avergonzados al tomar dicha medida, pero una cierta parte si ha adoptado dicha medida, con el fin de que sientan vergüenza y se acerquen a cancelar para que sus nombres sean eliminados de la lista. Pero cabe recalcar que el Art. 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en la cobranza de créditos, prohíbe la publicación de listas de morosos, dado que el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza.

PREGUNTA N° 13

13. ¿Considera usted que la quiebra de empresas que operan bajo el sistema de créditos se debe a la morosidad?

Cuadro N° 13
Quiebra de empresas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	41	91%
NO	4	9%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 13
Quiebra de empresas



Análisis:

Los empresarios en su mayoría consideran que la morosidad puede ocasionar la quiebra de empresas que operan bajo el sistema de créditos, pero siempre y cuando la morosidad no se la gestione adecuadamente, es por ello que los empresarios antes de apostar a las ventas de crédito como una herramienta para captar más clientes y mejorar sus niveles de ventas y por ende de rentabilidad y liquidez, es necesario diseñar las mejores estrategias y prácticas crediticias, así como también disponer de instrumentos que garanticen la recuperación de los créditos y de esta manera poder evitar pérdidas económicas y problemas futuros.

PREGUNTA N° 14

14. ¿Conoce usted de alguna empresa que quebró en la ciudad de Atuntaqui a causa de la morosidad?

Cuadro N° 14

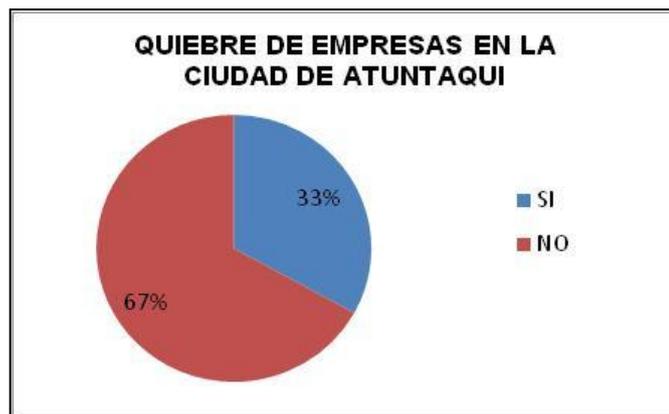
Quiebra de empresas en la ciudad de Atuntaqui

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	33%
NO	30	67%
TOTAL	45	100%

Fuente: empresarios que operan bajo el sistema de créditos
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 14

Quiebra de empresas en la ciudad de Atuntaqui



Análisis:

La mayor parte de los empresarios, tienen desconocimiento acerca de la quiebra de alguna empresa comercial crediticia en la ciudad de Atuntaqui, pero otras si tienen conocimiento de empresas que quebraron a causa de la morosidad, entre las que figuran: almacenes de línea blanca y ropa, es por ello que se podría decir que una mala administración de la morosidad puede conducir a una empresa hacia el fracaso.

ENCUESTA DIRIGIDA A: CLIENTES DE EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL CREDITICIO DE LA CIUDAD DE ATUNTAQUI

PREGUNTA N° 1

1. ¿Usted ha solicitado créditos en empresas comerciales de la ciudad de Atuntaqui?

Cuadro N° 1

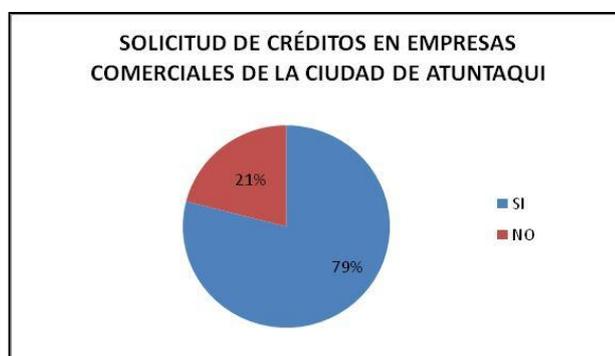
Solicitud de créditos en empresas comerciales de Atuntaqui

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	300	79%
NO	80	21%
TOTAL	380	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 1

Solicitud de créditos en empresas comerciales de Atuntaqui



Análisis:

La mayor parte de las personas encuestadas han solicitado créditos en empresas comerciales de la ciudad de Atuntaqui, dado que hoy en día dichas empresas otorgan créditos con el fin de captar mayor clientela, por lo tanto las personas tiene mayor facilidad de acceso a créditos dependiendo de sus necesidades.

Cabe mencionar que de las 380 personas encuestadas, las 300 respondieron que si solicitan créditos en las empresas crediticias de la ciudad como se puede evidenciar en el cuadro N° 1, es por ello que se procederá a aplicar las siguientes preguntas con una población de 300 personas.

PREGUNTA N° 2

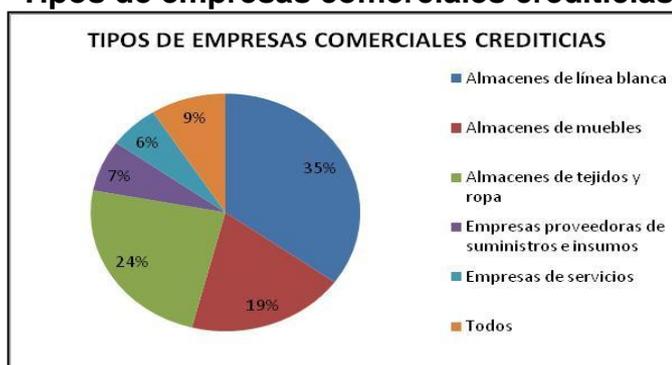
2. ¿En cuál (es) de las siguientes empresas crediticias ha solicitado crédito?

Cuadro N° 2
Tipos de empresas comerciales crediticias

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Almacenes de línea blanca	105	35%
Almacenes de muebles	56	19%
Almacenes de tejidos y ropa	73	24%
Empresas proveedoras de suministros e insumos	22	7%
Empresas de servicios	17	6%
Todos	27	9%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 2
Tipos de empresas comerciales crediticias



Análisis:

La mayoría de las personas encuestadas, solicitan créditos en almacenes de línea blanca, muebles y almacenes de tejidos y ropa, debido a que dichos artículos, constituyen productos de primera necesidad y que al existir el acceso de los mismos mediante créditos, la mayor parte de las transacciones son con los productos antes mencionados.

PREGUNTA N° 3

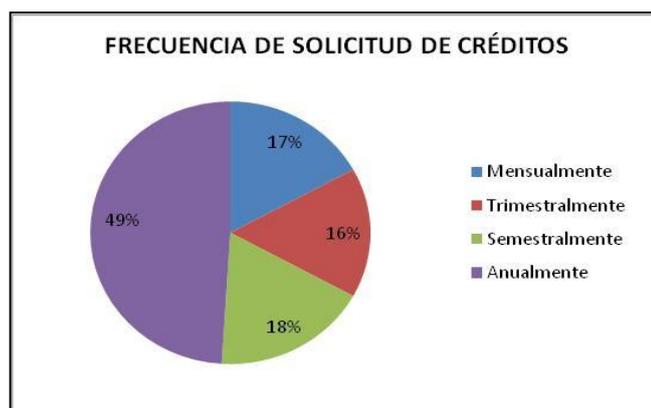
3. ¿Con qué frecuencia usted solicita créditos en dichas empresas?

Cuadro N° 3
Frecuencia de solicitud de créditos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensualmente	50	17%
Trimestralmente	48	16%
Semestralmente	54	18%
Anualmente	148	49%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 3
Frecuencia de solicitud de créditos



Análisis:

Al ser los productos de línea blanca y muebles los más adquiridos, es razonable que la población solicite créditos anualmente, dado que dichos productos tienen una vida útil larga, otra parte de clientes solicita créditos mensualmente en cuanto a tejidos y prendas de vestir, debido a que son productos que se van innovando constantemente, por lo tanto se puede decir que la frecuencia con la que la población solicita créditos, depende del producto que deseen y de las necesidades que estos tengan.

PREGUNTA N°4

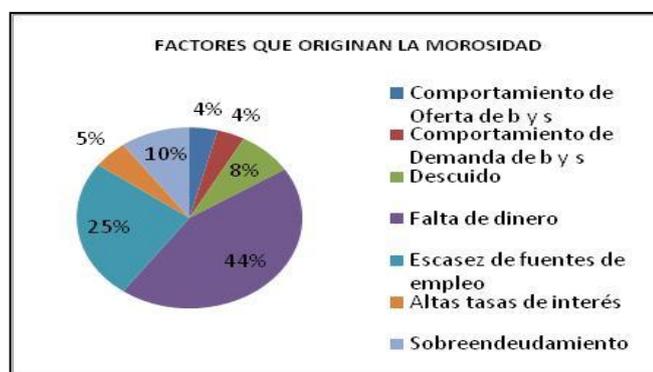
4. ¿Qué factor (es) cree usted que ocasionan la demora en el cumplimiento de una deuda?

Cuadro N° 4
Factores que ocasionan la morosidad

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Comportamiento de Oferta de b y s	13	4%
Comportamiento de Demanda de b y s	12	4%
Descuido	22	8%
Falta de dinero	133	44%
Escasez de fuentes de empleo	75	25%
Altas tasas de interés	15	5%
Sobreendeudamiento	30	10%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 4
Factores que ocasionan la morosidad



Análisis:

Se puede decir que son varios los factores que ocasionan la morosidad, externos por ejemplo: la escasez de fuentes de empleo, que conlleva a la falta de dinero disponible para cumplir a tiempo con las obligaciones contraídas, internos como descuido y sobreendeudamiento ya que dependen básicamente de la persona, aunque cabe mencionar, que independientemente de la naturaleza del factor que origine la morosidad, dicha problemática afecta tanto a la persona que concede el crédito, así como también al usuario del mismo.

PREGUNTA N° 5

5. ¿En alguna ocasión se ha retrasado en la cancelación de su deuda?

Cuadro N° 5
Retraso en la cancelación de una deuda

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	105	35%
NO	195	65%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 5
Retraso en la cancelación de una deuda



Análisis:

La mayor parte de los encuestados, manifiestan no haberse retrasado en la cancelación de alguna deuda, pero es necesario hacer hincapié que el resto es sincera al aceptar que en ciertas ocasiones se han retrasado en los pagos de una deuda, lo que resulta ser comprensible dado que existen tanto factores internos así como externos, que pueden ocasionar que una persona incurra en el incumplimiento de una deuda, aunque lo primordial es cancelar la deuda en su totalidad a pesar de que no se la realice en las condiciones pactadas.

PREGUNTA N° 6

6. ¿En ciertas ocasiones ha recibido llamadas por parte de la empresa, para anticipar la cancelación de su deuda?

Cuadro N° 6

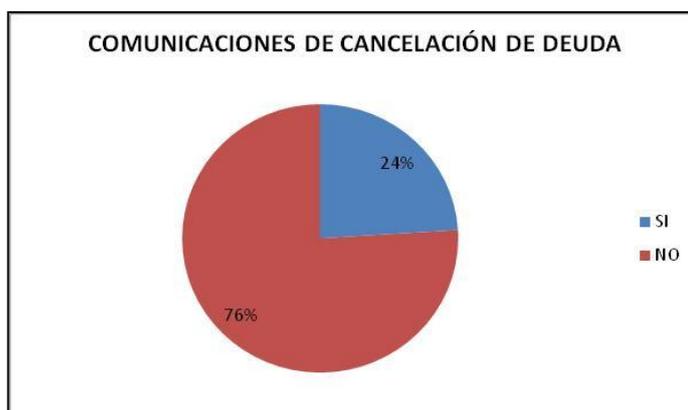
Comunicaciones de cancelación de deuda

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	72	24%
NO	228	76%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 6

Comunicaciones de cancelación de deuda



Análisis:

La mayoría de los encuestados no han recibido llamadas de recordatorio de cancelación de la deuda, lo que representa que no se han retrasado en el cumplimiento de la misma, pero el resto de los usuarios de los créditos han recibido llamadas, por parte de la empresa con la que ha contraído una obligación crediticia, por lo tanto se puede decir que la empresa, con el fin de recuperar los créditos otorgados, acude al mecanismo preventivo de cobro, que consiste en llamadas telefónicas al cliente para recordarle, el pronto pago de la deuda, evitando así acudir a aspectos legales.

PREGUNTA N° 7

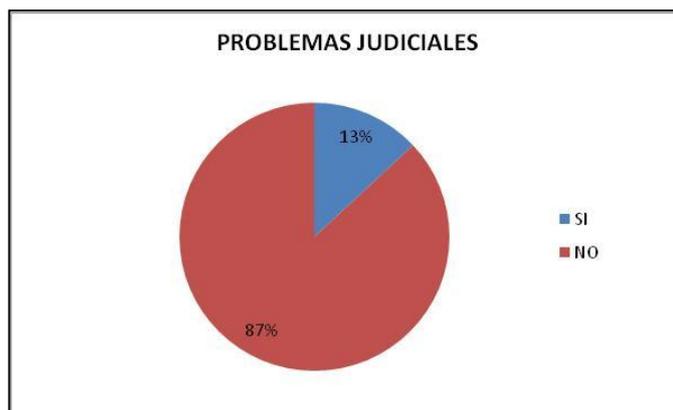
7. ¿Usted ha tenido problemas judiciales a causa de la demora en el cumplimiento de la deuda?

Cuadro N° 7
Problemas judiciales

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	13%
NO	260	87%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N° 7
Problemas judiciales



Análisis:

La mayor parte de los encuestados, no han tenido problemas judiciales a causa de la demora en el cumplimiento de alguna deuda, lo que refleja que a pesar de que las personas a causa de factores propios o ajenos a su situación económica, que influyen en el cumplimiento a tiempo de una obligación, tienen en cuenta que lo más importante es finiquitar la deuda con el fin de evitar no solo problemas de orden legal, sino también precautelar la imagen y credibilidad de la persona.

PREGUNTA N° 8

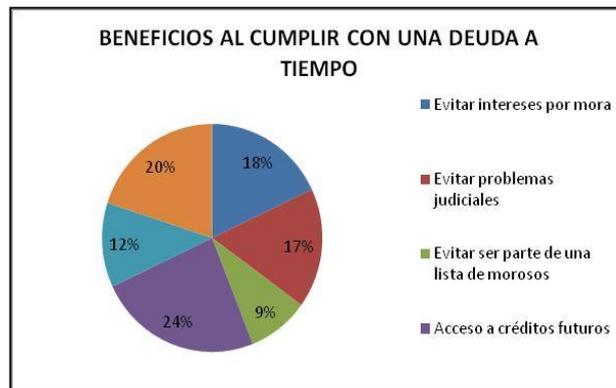
8. ¿Qué beneficios cree usted que se obtiene al cumplir con la deuda a tiempo?

Cuadro N° 8
Beneficios al cumplir con una deuda a tiempo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Evitar intereses por mora	55	18%
Evitar problemas judiciales	50	17%
Evitar ser parte de una lista de morosos	27	9%
Acceso a créditos futuros	73	24%
Obtener una buena calificación en la central de riesgos	35	12%
Todos	60	20%
TOTAL	300	100%

Fuente: usuarios de crédito o clientes
Elaborado por: Autora de la investigación.

Gráfico N°8
Beneficios al cumplir con una deuda a tiempo



Análisis:

Los beneficios de cumplir con las obligaciones a tiempo son: evitar intereses por mora, problemas judiciales, ser parte de una lista de morosos, acceso a créditos futuros y obtener una buena calificación en la central de riesgos, aunque cabe recalcar que el beneficio que predomina es el acceso a créditos futuros, dado que el incumplimiento de las obligaciones hacen que la persona pierda credibilidad y por lo tanto la negación a créditos posteriores.

ENTREVISTA APLICADA A: AUTORIDADES DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE Y CÁMARA DE COMERCIO DE ANTONIO ANTE

1. ¿Cree usted que las empresas que operan bajo el sistema de créditos, contribuyen al desarrollo económico de la ciudad?

Cuando hay posibilidades para dar créditos a las personas de escasos recursos, dicho sector realmente si contribuye porque se dinamiza la economía, generan empleo y movilidad, además de que los usuarios se benefician al poder pagar con cómodas cuotas y así cumplir sus objetivos y cubrir sus necesidades, pero para ello es importante que las empresas de acuerdo a la calidad del cliente concedan los créditos.

2. Teniendo en consideración que la concesión de créditos esta ligado al riesgo de morosidad. ¿Considera usted que dicho fenómeno obstruye la dinamización de la economía del sector?

Cuando hay este tipo de inconvenientes el empresario va perdiendo credibilidad en el cliente y perjudica la dinámica de la economía, ya que al registrarse niveles de morosidad el circulante deja de girar, pero si las cosas se cumplen a cabalidad, tales como trámites, pagos, la morosidad no obstruye la dinamización de la economía del sector, sino más bien representa un riesgo que dichas empresas deben asumir; por lo tanto un buen empresario y un buen cliente hacen un dúo perfecto para dinamizar la economía.

3. ¿Qué factores cree usted que dan lugar a la morosidad de dicho sector?

- ❖ La cultura de la gente
- ❖ Economías deprimidas
- ❖ La comercialización de los productos
- ❖ Problemas internos en las empresas
- ❖ El personal que concede los créditos

- ❖ Materias primas
- ❖ Competitividad del sector
- ❖ Tasas de interés elevadas
- ❖ Falta de control en el proceso crediticio

4. ¿Qué efectos cree usted que la morosidad provoca en los negocios que conceden créditos?

- ❖ Pérdida de credibilidad en los clientes, que al mismo tiempo afecta también a clientes cumplidos.
- ❖ Falta de liquidez o efectivo
- ❖ Falta de confianza al momento de conceder créditos futuros.
- ❖ Deterioro de la estructuración económica de la empresa

5. ¿Qué medidas deberían adoptar los empresarios que operan bajo el sistema de créditos para contrarrestar la morosidad?

- ❖ Actuar de manera legal, mediante tarjetas de crédito, dado que al realizar transacciones directas el riesgo lo asume directamente el empresario, además de que se suman los gastos por recuperación de cartera.
- ❖ Bajar los intereses y ser más rigurosos en la selección de las personas a quienes se va a conceder el crédito.

4.2 Discusión de resultados

Pregunta de investigación N° 1

¿Cuál es la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos, en la ciudad de Atuntaqui, durante el período del año 2010?

Análisis:

Frente a dicha interrogante y en base a los resultados obtenidos de la investigación, la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, durante el período del año 2010 fue alta de carácter negativa, dado que debido al incremento de gastos por concepto del proceso de recuperación del crédito, la rentabilidad de dichas empresas ha disminuido.

Pregunta de investigación N° 2

¿De qué manera incide la morosidad en el índice de liquidez del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?

Análisis:

La incidencia de la morosidad en el índice de liquidez del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos, fue alta de carácter negativa, dado que el incremento de cuentas incobrables, afectan directamente a la entrada de efectivo, es por ello que la liquidez debe ser administrada eficientemente, ya que constituye un factor esencial para el normal desarrollo de las actividades que llevan a cabo dichas empresas.

Pregunta de investigación N° 3

¿Cómo incide la morosidad en el pago a proveedores del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?

Análisis:

La morosidad no afectó en gran escala al pago de proveedores del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos, debido a que los

comerciantes con el afán de mantener buenas relaciones comerciales, que les permita disponer de insumos y productos necesarios en el momento oportuno, de tal manera que no afecte los niveles de oferta, consideran que deben ser responsables y asumir las obligaciones contraídas con sus proveedores y así evitar un círculo vicioso de la morosidad.

Pregunta de investigación N° 4

¿Cuál es la incidencia de la morosidad en el recorte de personal del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?

Análisis:

La incidencia de la morosidad, en el recorte de personal del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos fue baja, dado que el recorte de personal puede ocasionar el deterioro de la evolución de la empresa, aunque cabe recalcar que aquellos recortes que se han producido han sido ajenos a problemas de morosidad, en el cual un factor que figura, han sido las reformas salariales, que ahondan cada vez más la decisión de recortar personal, con el fin de salvaguardar la rentabilidad de la empresa.

Pregunta de investigación N° 5

¿Cómo incide la morosidad en la quiebra de empresas del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos?

Análisis:

La morosidad incidió de manera negativa en la quiebra de empresas del sector comercial que operan bajo el sistema de créditos, en la ciudad de Atuntaqui, a pesar de que no en gran proporción, pero almacenes de

electrodomésticos y ropa fueron afectados por dicho fenómeno conduciéndolas a la liquidación, aunque cabe recalcar que ciertas empresas optaron nuevas medidas para contrarrestar los efectos de la morosidad, tales como: retirar la concesión de créditos al público en general y conceder únicamente a personas de confianza o mediante tarjetas de crédito, con el fin de evitar el cese de las operaciones del negocio y garantizar la continuidad del mismo en el mercado.

CAPITULO V

5 PROPUESTA

MANUAL DE CONTROL CREDITICIO

5.1 Introducción

El manual de control crediticio, comprende cuatro etapas, que inicia con la fijación de políticas de crédito, que consiste en la especificación del perfil del cliente, el establecimiento de normas y condiciones, que representan los lineamientos básicos del crédito, que son especificados con la finalidad de estructurar adecuadamente las operaciones crediticias, que se pretenden llevar a cabo.

La segunda etapa comprende la evaluación de la operación de crédito y consta de cuatro fases: evaluación cualitativa, las cinco C del crédito, cuantitativa y final. La evaluación cualitativa, consiste en realizar un análisis básico del cliente, mediante el conocimiento de la actividad que realiza, la experiencia, la antigüedad en la plaza de empleo y la posición del sector en el cual se desenvuelve, además la consulta de registros en el buró de información crediticia, constituye un instrumento más, para evaluar cualitativamente al cliente y determinar así la moralidad comercial del mismo y determinar la posible concesión del crédito. La evaluación de las cinco Cs del crédito en la cual se analizan los siguientes parámetros: caracter, capacidad, capital, colateral, condiciones. La evaluación cuantitativa se enfoca a realizar un análisis en términos monetarios del cliente, es decir consiste en efectuar el análisis financiero de la información económica del solicitante de crédito. La evaluación final,

constituye una evaluación consolidada, ya que se lleva acabo tomando en consideración los resultados de las evaluaciones cualitativa, cinco C del crédito y cuantitativa, en la cual se debe llegar a una resolución sobre la aprobación o no del crédito, en función de la seguridad, liquidez y conveniencia de la operación.

La tercera etapa comprende la recopilación de la documentación básica para identificar al cliente potencial, tales como cédula de identidad, certificado de ingresos, garantías, entre otros, en la cual una vez analizada y corroborada la información, se procede a la concesión del crédito, con la cual se formaliza dicha operación.

La cuarta etapa contempla un proceso de administración del crédito, tomando en consideración el seguimiento, cobranza del crédito y constitución de provisiones. El seguimiento, constituye un proceso continuo de calificación y recalificación de las operaciones crediticias, en base a un conjunto de actividades emprendidas por la empresa, para determinar la evolución de los créditos. La cobranza del crédito, constituye el paso final de la administración del crédito, en la cual los propietarios disponen de mecanismos preventivos, tales como llamadas telefónicas o visitas de asesores de crédito de la empresa y mecanismos curativos en los que figura el cobro judicial y extrajudicial, que independientemente del mecanismo empleado el fin es recuperar los créditos. La constitución de provisiones para cuentas incobrables tanto legales así como voluntarias. Legales en función de lo dispuesto por la Ley de Régimen Tributario Interno y voluntarias tomando en consideración la categoría de los créditos, calificados en base al sistema de información crediticia.

Por lo tanto dicho manual está encaminado a controlar las operaciones crediticias desde su materialización hasta su liquidación, con el fin de reducir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui

y así garantizar la continuidad de los mismos en un mercado cada vez más competitivo.

5.2 Propósitos

Los propósitos que se pretenden cumplir, con la ayuda de dicho manual son los siguientes:

❖ Reducir el nivel de morosidad simple

Al ser la morosidad la problemática objeto de estudio de la investigación, el objetivo principal es reducir los niveles de morosidad que actualmente se han registrado en las empresas comerciales crediticias de la ciudad, mismos que oscilan entre el 5% y 10%, a través de una adecuada administración de crédito, que permita disminuir los impactos que dicho fenómeno genera en el desarrollo de las actividades.

❖ Mejorar el margen de rentabilidad sobre ventas

Uno de los propósitos también constituye mejorar el margen de rentabilidad sobre ventas, esto a través de una acertada administración en el manejo de costos y gastos con el fin de que las ventas generen utilidades, dado que el objetivo esencial de toda unidad productiva es obtener lucro de las operaciones realizadas, para con ello contar con los recursos financieros necesarios y así garantizar la continuidad de las empresas crediticias en un mercado cada vez más competitivo.

❖ Mejorar el índice de liquidez inmediata

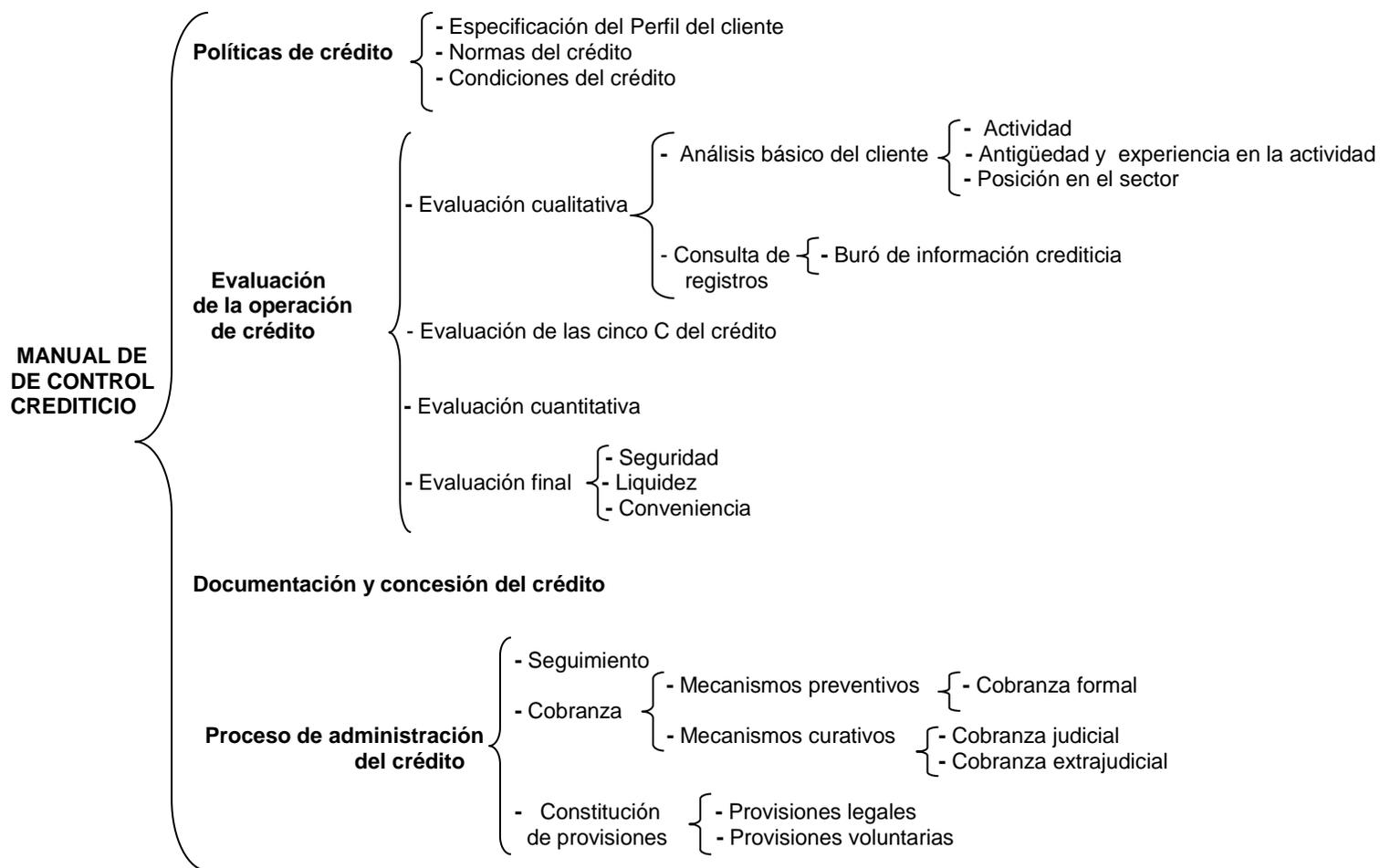
Toda empresa debe contar con fondos suficientes para afrontar sus obligaciones con terceras personas en el momento indicado, es por ello

que es importante mantener un índice de liquidez inmediata adecuada, a través de un control apropiado de las cuentas por cobrar y procurando siempre que los plazos de dichas cuentas no superen los plazos de las cuentas por pagar, ya que de esta manera se asegura el pronto retorno de la inversión al igual que la disposición de efectivo para solventar los requerimientos de la empresa y garantizar el normal funcionamiento de las operaciones de la misma.

❖ Reducir los costos por recuperación de crédito

Es importante procurar que los costos por recuperación de crédito no se incrementen a medida que se efectúen las operaciones, razón por la cual es fundamental llevar a cabo una acertada concesión del crédito partiendo de la evaluación de la calidad del cliente, procurando así que en el futuro no se incurra en gastos adicionales para su recuperación, dado que el incremento de los costos repercuten directamente en la rentabilidad y por ende en la liquidez, deteriorando así la dinámica de la empresa.

5.3 Estructura de la propuesta



5.4 Desarrollo de componentes

A continuación se detallan los componentes que conforman la propuesta, mismos que constituyen una guía para llevar a cabo una operación de crédito adecuada, encaminada a reducir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui.

5.4.1 Políticas de crédito

Para efectuar una operación de crédito exitosa, la empresa debe definir políticas de crédito, mismas que comprenden la determinación del sujeto de crédito en base al perfil del cliente, normas y condiciones del crédito.

5.4.1.1 Especificación del Perfil del cliente

El perfil del cliente consiste en especificar las características básicas que debe cumplir una persona, con el fin de convertirse en un sujeto de crédito.

Sujeto de crédito es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, mismos que deben cumplir al menos con las siguientes características:

- **Edad:** comprendida entre 18 años y 70 años.
- **Ser Empleado:** es decir, contar con un Ingreso Fijo todos los meses, lo cual representaría para la empresa la garantía de que el cliente podrá pagar los gastos todos los meses.

- **Estabilidad laboral:** La condición imprescindible es disfrutar de una estabilidad laboral, de manera que cliente potencial, pueda demostrar que no se ha producido desfases en su vida laboral al menos en el primer año, con ello la empresa comprueba y se asegura de que hay una continuidad en el trabajo e incluso analiza la firmeza del solicitante, para verificar una trayectoria intachable que despeje cualquier duda de solvencia y seriedad.
- **Historial Crediticio en buenas condiciones:** un punto fundamental o quizás el más importante al momento de evaluar a un cliente con el objetivo de definir si se puede o no concederle el Crédito, consiste en verificar que no tenga registros Negativos en el Sistema Financiero o Comercial.

5.4.1.2 Normas del crédito

Las normas del crédito constituyen los criterios mínimos para otorgar un crédito a un cliente. Así las variables fundamentales que deben tomarse en cuenta cuando se evalúan cambios propuestos en las normas de crédito son:

- Volumen de ventas
- Inversión en cuentas por cobrar
- Gastos por cuentas incobrables
- Toma de decisión

5.4.1.3 Condiciones del crédito

Las condiciones especifican los términos de pago requeridos para todos los clientes con créditos. Este enfoque es importante pues de esta manera se determina como afectan las políticas de crédito del prestamista al cumplimiento de la obligación con las empresas que otorgan créditos, ya que de estas dependerán su volumen de ventas, inversión, gastos por incobrables, su activo corriente y rotación de cuentas por pagar.

5.4.2 Etapas de evaluación de la operación de crédito

Toda operación de crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa, ya que todo préstamo por seguro y bien garantizado que parezca representa un riesgo y esto fundamentalmente debido a dos motivos:

- a.** Nunca es posible llegar a conocer todo sobre un cliente
- b.** Siempre el futuro es incierto y la situación económica y financiera de los clientes pueden cambiar sustancialmente en el transcurso del tiempo, siendo éste un factor a considerar con especial cuidado en las operaciones de crédito de mediano y largo plazo.

5.4.2.1 Evaluación cualitativa

En primera instancia las empresas no financieras que otorgan créditos, deben llevar a cabo varios análisis e investigaciones básicas previas referentes al cliente y su historial crediticio, es decir no basadas en cifras monetarias sino más bien en realidades, circunstancias y experiencias, que de alguna manera permiten caracterizar a los potenciales clientes de crédito.

Estas recopilaciones y análisis de información resultan más productivas mientras más amplias sean estas, por lo tanto dicha evaluación consiste en realizar:

a. Análisis básico del cliente

Dichas empresas deben realizar un análisis del tipo de cliente que se trata, revisando información basada en las características del mismo, así como de su entorno y actividad económica, es decir que se trata de una recopilación de información relacionada con la naturaleza y situación del potencial deudor, buscando poder reunir información relevante que permita establecer datos como:

- **Actividad**

Se trata de identificar plenamente a qué se dedica el cliente, bajo qué actividad económica se lo puede catalogar, cuáles son sus fuentes de ingresos, ya sean estas que ejecuta de manera constante o si las realiza de manera eventual o temporal.

- **Antigüedad y experiencia en la actividad**

Consiste en establecer cuanto tiempo el cliente ha trabajado en la actividad a la que se dedica y que le genera sus ingresos en la actualidad, buscando también determinar el grado de experiencia que ha acumulado el potencial prestatario en la rama de actividad a la que se dedica.

- **Posición en el sector**

Se trata de establecer cual es la participación que tiene el cliente en el mercado al cual dirige su actividad, lo cual estará en función del mercado objetivo, competidores, entre otros.

b. Consulta de registros

Dentro del análisis cualitativo del crédito, se debe llevar a cabo la consulta de registros nacionales de información crediticia, que se encuentran a disposición de las entidades de intermediación financiera; así como también de casas comerciales crediticias.

El sistema de información crediticia que puede ser contratado y que constituye una herramienta indispensable para llevar a cabo una adecuada evaluación de las mismas son los Burós de información crediticia autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros para atender al público, dentro de los cuales figuran los siguientes:



MULTIBURÓ, Información Crediticia S.A.
Certificado de Autorización:
No. 2004-BIC-006; 16-01-2004
Teléfonos: 2459340 - 2256130



CALTEC Buró de Información Crediticia, S.A.
Certificado de Autorización:
No. 2004-BIC-007; 19-01-2004
Teléfonos: 2223801 - 2903173

Con la disposición de un buró de información crediticia, la evaluación cualitativa de la operación de crédito, se la realiza en función del acceso a reportes que sirven para identificar adecuadamente a los posibles clientes, conocer su nivel de endeudamiento y riesgo crediticio, todo ello en base a una información crediticia lícita, veraz, exacta, completa y actualizada, de tal forma que responda a la situación real del titular de la información en determinado momento, bajo los principios de confiabilidad, calidad, integridad y seguridad. El contenido de los reportes por lo general suelen contener la siguiente información: (Ver Anexo F)

- 1. Seguridad y Auditoría:** Identificación del cliente, usuario(s), fecha y hora de la obtención del reporte de crédito.
- 2. Identificación Consultada:** Número de cédula de identidad y nombre de la persona consultada, también se puede consultar por medio del RUC a las empresas.
- 3. Directorio de Direcciones:** Dirección, Ciudad y teléfono, que proporcionan nuestros proveedores de información.
- 4. Personas Inhabilitadas:** Inhabilitaciones de cuentas corrientes de acuerdo a la normativa de la SBS, actualización diaria.
- 5. Central de Casas Comerciales:** Información crediticia del sector comercial: tiendas por departamentos, autoservicios, tarjetas de crédito propias, almacenes de electrodomésticos de la línea blanca y principales recaudadoras de crédito del país. (Casa Tosi, Fybeca, Almacenes Juan el Juri, Créditos Económicos, Artefacta, La Ganga, Andinatel, etc.)
- 6. Central de Entidades No Reguladas por la SBS:** Bases de datos de información crediticia positiva y negativa, proporcionada por entidades no reguladas por la SBS (Cooperativas de Ahorro y Crédito, ONG's, e Instituciones especializadas en microfinanzas)

- 7. Gráfico de la evolución deuda total y vencida:** Este gráfico permite evaluar la tendencia que ha tenido históricamente el endeudamiento total y también los valores vencidos.
- 8. Central de crédito:** Información crediticia proporcionada por el Sistema Financiero Nacional regulado por la SBS, en las cuales la persona consultada mantiene endeudamiento, a la fecha de corte. Se indica el detalle, saldo y distribución del endeudamiento si es como titular, garante codeudor, tarjeta de crédito, además se detalla a la fecha de corte, institución financiera, tipo de crédito, y estado de las obligaciones (en demanda judicial o cartera castigada), actualización mensual.
- 9. Total endeudamiento:** Totales individuales por sector identificando estatus del endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial.
- 10. Cuota estimada mensual:** Muestra la cuota que tiene que pagar una persona con respecto al total de su endeudamiento en el Sistema Financiero regulado SBS, Entidades no reguladas SBS y el Sector Comercial e indica adicionalmente a la cuota, si existen valores de operaciones vencidas, en demanda judicial o en castigo.
- 11. Evolución histórica de la distribución del endeudamiento:** Muestra un detalle mes a mes de la evolución del endeudamiento según su estado histórico: por vencer, no devenga interés, tiempo de vencido, demanda judicial o cartera castigada.
- 12. Análisis de los saldos por vencer:** Muestra el endeudamiento a nivel del sistema financiero nacional considerando los saldos por vencer de acuerdo a su estructura de vencimientos por plazo en cada una de las entidades en las que se reportan deudas.
- 13. Indicadores de perfil de riesgo:** Indicadores que permiten identificar históricamente el mayor plazo y monto vencidos, el endeudamiento promedio, también un contraste de los 6 últimos meses. Además los indicadores indican la fecha inicial en la que la persona ingresa a la central de crédito.

- 14. Composición del endeudamiento actual:** Muestra con detalle la composición del endeudamiento según su estado: por vencer, vencido, no devenga, vencido, demanda, castigo.
- 15. Detalle de operaciones vencidas:** Se presenta la edad de las operaciones vencidas con sus respectivos montos y porcentajes, con un detalle por Institución Financiera.
- 16. Gráfico de operaciones vencidas:** Se presenta en diferente escala la tendencia que han tenido históricamente los valores vencidos.
- 17. Evolución histórica de la estructura de vencimientos:** Muestra un detalle mes a mes de la evolución de las obligaciones vencidas: tiempo de vencido, no devenga interés, demanda judicial o cartera castigada.
- 18. Calificación propia de crédito directo:** Se detalla por Institución Financiera la calificación directa de las operaciones de crédito.
- 19. Evolución de la calificación propia directa:** Muestra mes a mes, la evolución de la calificación propia directa correspondiente a la deuda histórica.
- 20. Deuda histórica:** Se totaliza las operaciones crediticias mes a mes y se muestra con detalle el estado histórico del endeudamiento: por vencer, no devenga interés, tiempo de vencido, demanda judicial o cartera castigada.
- 21. Créditos otorgados:** Se detallan las operaciones de crédito concedidas en el período de los últimos 12 meses.
- 22. Tarjetas de crédito anuladas:** Se indican si han existido tarjetas de crédito anuladas por mal manejo.
- 23. Últimas operaciones canceladas:** Se presenta un detalle de las últimas 10 operaciones de crédito canceladas.
- 24. Garantías personales o codeudores actuales:** Indica el detalle de las garantías personales concedidas y también si es deudor solidario o codeudor de operaciones de crédito vigentes, se puede acceder a un detalle de las mismas.

25. Garantías personales o codeudores históricas: Indica el detalle de las garantías personales concedidas y también si ha sido deudor solidario o codeudor de operaciones de crédito de manera histórica.

26. Vinculaciones a instituciones financieras: Muestra si el sujeto consultado tiene o ha tenido vinculación a Instituciones Financieras.

27. Número de consultas: El contador de consultas alerta las entidades que han consultado el reporte de crédito de la persona en los 6 últimos meses.

5.4.2.2 Evaluación de las cinco C del crédito

Consiste en establecer los lineamientos para determinar si se extiende crédito a un cliente y por cuanto se lo debe conceder, para lo cual se debe llevar a cabo un score crediticio, en el cual se debe tomar en consideración las cinco C del crédito, que son las siguientes:

- a. Character o reputación:** constituye el conjunto de cualidades de una persona, que las distingue, por su modo de ser u obrar de las demás, que en ciertas ocasiones está ligado al estado de ánimo de los mismos.
- b. Capacidad:** este factor mide la habilidad de la persona, el cual señala cuan exitoso ha sido el sujeto en el pasado y cuanto puede serlo en el futuro para hacer frente a sus obligaciones con terceras personas.
- c. Capital:** constituye el respaldo financiero, representado por el patrimonio individual del posible cliente.
- d. Colateral o garantía:** comprendido por el nivel de cobertura y calidad de la garantía, misma que respaldará la recuperación del crédito.
- e. Condiciones:** consiste en determinar el tipo de bien transado, plazo, tasas. El análisis de la situación económica y de negocios, así como el de las circunstancias especiales que pudieran afectar al solicitante o a la empresa, se lleva a cabo para evaluar las condiciones.

5.4.2.3 Evaluación cuantitativa

Consiste en realizar una valoración analítica de los aspectos y factores financieros del cliente, o lo que es lo mismo, se debe efectuar el análisis financiero de la información económica del solicitante de crédito.

Es importante entonces recordar que el Análisis Financiero es la separación, división y comparación de los rubros y cifras de los estados financieros de una unidad económica, con el fin de establecer, mediante fórmulas matemáticas la rentabilidad, liquidez y solvencia financiera de esta persona natural o jurídica y así evaluar si esa unidad económica solicitante de crédito, es susceptible de otorgarle crédito con la certeza adecuada de su recuperación.

5.4.2.4 Evaluación final

Una vez realizadas las evaluaciones cualitativa, de las cinco Cs del crédito y cuantitativa de la solicitud de crédito, se debe llegar a una resolución sobre la aprobación del crédito, para lo cual se debe tomar en consideración los resultados que se han obtenido hasta el momento y realizar una evaluación consolidada.

Es muy importante considerar que para que un crédito se considere bien autorizado, debe cumplir los tres requisitos principales:

a. Seguridad

Al otorgar un crédito, debe tenerse la conciencia y la seguridad de que “se pagará sólo”, sin embargo, como siempre existe el factor riesgo y tomando en cuenta que el dinero es un bien escaso, se debe tener la mayor certeza posible de su recuperación, por lo que se deberán tener “garantías reales”, en caso de que el cliente pueda incurrir en el no pago de la obligación.

Dentro del concepto de seguridad están:

- Garantías
- Tiempo de realizar su actividad el solicitante, o bien tiempo en su empleo.
- Arraigo en la plaza.
- Experiencia en créditos anteriores.

b. Liquidez

Consiste en que el crédito deberá ser “auto liquidable”, es decir que el cliente deberá contar con los recursos necesarios para hacer frente a la obligación adquirida.

c. Conveniencia

Este punto también es importante, sobre todo, cuando hay escasez de recursos. Ya que las empresas emisoras del crédito deben plantearse interrogantes tales como: ¿El cliente ha manejado sus cuentas en nuestra empresa? ¿Cuál es el perfil crediticio del cliente?, entre otras, que les permitan reconocer si el cliente cumplirá con sus obligaciones o si tendrá la posibilidad de caer en un proceso de impago.

5.4.3 Documentación y concesión del crédito

En lo que respecta a la documentación, consiste en recopilar todos los documentos necesarios para identificar al cliente potencial, dentro de los cuales figuran los siguientes:

- Solicitud de crédito original
- Copia de la cédula de identidad.
- Copia del Certificado de votación
- Copia de un recibo de algún servicio público (agua, luz o teléfono), que indique la dirección del domicilio.

- Comprobante de ingresos, o cierta referencia para saber, cuáles son los ingresos mensuales y capacidad de pago.
- Firma de un pagaré que es un título de crédito que contiene la promesa de pagar a una persona o a su orden una suma determinada de dinero en el lugar y en el plazo fijado en el mismo documento.
- Constitución de garantías personales: son aquellas en las que una persona física o jurídica garantiza el cumplimiento de la obligación de pago de otra persona. En la cual el avalista responde de forma solidaria junto al deudor principal por todo el importe del crédito, es decir que el acreedor puede reclamar el pago al avalista, ya que el avalista se obliga a pagar solidariamente como si fuera el propio deudor, pudiendo el acreedor acudir contra todos los bienes del moroso como del avalista.

Una vez llevado a cabo la ejecución de las etapas de la operación de crédito, haber recopilado toda la documentación necesaria y al haber corroborado la información del potencial cliente, se formaliza la actividad contractual y se hace la entrega material del bien o servicio al usuario del crédito.

5.4.4 Proceso de administración del crédito

Constituye un proceso mediante el cual las empresas que otorgan créditos pueden identificar, cuantificar y controlar la evolución de la recuperación del crédito, así como también identificar posibles registros de morosidad y los impactos de dicho fenómeno sobre el desarrollo de sus actividades, cuyo objetivo perseguido es asegurarse que las operaciones que realizan no expongan a las empresas a pérdidas que puedan amenazar la rentabilidad de las mismas.

Por lo tanto la administración del crédito comprende el siguiente proceso:

5.4.4.1 Seguimiento

El seguimiento implica un proceso continuo de calificación y recalificación de las operaciones crediticias del portafolio de clientes, en base a diversos aspectos tales como: características particulares de los deudores, los efectos sectoriales y macroeconómicos que afectan el normal desarrollo de las operaciones y las garantías con las cuales éstos se respalda.

Para un adecuado proceso de seguimiento del crédito, las empresas deben llevar a cabo lo siguiente:

- Mantener un sistema de monitoreo y control de la morosidad.
- Mantener un proceso continuo de calificación y recalificación de las operaciones crediticias
- Desarrollar procedimientos para medir el impacto de la morosidad
- Dar seguimiento sobre los cambios en la información inicial suministrada por el cliente
- Priorizar cobros de acuerdo a montos y garantías
- Construir mapas de riesgo, a partir de la información generada por los créditos que entran en mora
- Campañas donde se demuestren los beneficios que genera el pago oportuno de las obligaciones, es decir concienciar al cliente sobre los beneficios de pagar a tiempo y sobre los problemas de no cancelar.
- Actualizar permanentemente la información
- Detectar aquellos créditos con riesgos superiores a los normales para llevar a cabo un seguimiento minucioso

5.4.4.2 Cobranza del crédito

Con respecto a la cobranza o recuperación de los créditos, que en ciertas ocasiones se tornan como impagables, la empresa puede optar por los siguientes mecanismos de cobro:

a. Mecanismos preventivos

Buscan evitar la expansión de de la morosidad y los impactos de la misma sobre el normal funcionamiento de las actividades de la empresa. La cobranza formal representa un mecanismo preventivo que se detalla a continuación:

- **Cobranza Formal**

Es aquella que se realiza mediante los responsables directos de la cobranza, utilizando los medios y procedimientos regulares para ejecutar el cobro, ya sea a través de llamadas telefónicas, visitas de los propios cobradores de la empresa o de intermediarios calificados, si ese fuera el caso, por lo que se entiende que la empresa solo decidirá recurrir a otros tipos de cobranza cuando haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago y que por esta circunstancia se pone en peligro la relación cliente - empresa.

b. Mecanismos curativos

Buscan asegurar la recuperación del crédito, llegando hasta las últimas consecuencias. Los mecanismos curativos, que en última instancia pueden ser empleados por los propietarios de las empresas crediticias son los siguientes:

- **Cobranza Judicial**

En este tipo de cobranza la empresa puede o no intervenir directamente, en los casos en que intervenga, debe considerar dentro de su personal de línea o asesoría a un gestor, o abogado especialista en cobranza judicial. En caso inverso, podrá recurrir a una agencia de cobranzas independiente, las mismas que ofrecen servicios de cobranza judicial y extrajudicial. No esta por demás decir que llegar a una cobranza judicial, por los costos y tiempo que esta representa, es muy perjudicial para la empresa.

- **Cobranza Extra-judicial**

La cobranza extra-judicial deriva de la anterior en lo que respecta a la iniciación del proceso legal; marcando diferencias cuando el deudor se somete a una transacción fuera de juicio, a fin de evitar el incremento de costos, pérdida de tiempo y molestias para ambas partes; por tal motivo se llegan a un arreglo extrajudicial. Frecuentemente se programan nuevas fechas de pago, con gastos mínimos adicionales, o también recurrir a la recuperación de la mercadería si se consideró en el contrato de venta la devolución de la mercadería con cláusulas específicas que determinen tal operación.

Por la tanto la elección del tipo de cobranza dependerá de la modalidad del crédito, clase y condiciones del cliente, lugar del domicilio donde debe hacerse la cobranza, gastos de transporte y gastos de localización y ejecución, con el objetivo de recuperar el crédito.

5.4.4.3 Constitución de provisiones

Provisión: Es una cuenta de valuación del activo que afecta o disminuye a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes.

Con la finalidad de reducir la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sector comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui, dichas empresas deben establecer provisiones para cuentas incobrables legales y voluntarias, que permitan afrontar problemas de liquidez ocasionados por la morosidad y de esta manera garantizar la continuidad del normal accionar de las empresas.

a. Provisiones legales

Las empresas venden sus mercaderías al contado y a crédito, algunos de estos créditos pueden ser incobrables, razón por la cual la Ley de Régimen Tributario Interno, establece el cálculo del 1% anual de provisión sobre los créditos comerciales pendientes de recaudación.

b. Provisiones voluntarias

Constituyen las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de impagos o pérdida de valor de los créditos otorgados.

- **Porcentajes de provisión voluntaria**

Según la calificación otorgada al portafolio de clientes, la administración de cada empresa, deberá constituir provisiones, en base a la siguiente categoría:

**CUADRO N° 1
PROVISIONES VOLUNTARIAS**

CATEGORÍA	% MÍNIMO DE PROVISIONES
Riesgo normal "A"	1%
Riesgo potencial "B"	5%
Deficiente "C"	20%
Dudoso Recaudo "D"	50%
Pérdida "E"	100%

Fuente: Vélez Franz, Administración de Crédito II

Elaborado por: Autora de la investigación

Cabe recalcar que las provisiones voluntarias y legales no serán deducibles para efectos tributarios, ya que representan un escudo de protección ante el fenómeno de la morosidad, que deberían ser establecidas por todas las empresas crediticias.

Finalmente llevar a cabo cada aspecto del manual de control crediticio, garantizará los siguientes beneficios:

- Mejorar la rentabilidad y los niveles de liquidez para que dichas empresas cumplan con sus obligaciones contraídas con proveedores, evitando un círculo vicioso de la morosidad.

- Mejorar la calidad crediticia, es decir minimizar la cartera vencida.
- Generar reservas adecuadas y anticipar requerimientos de capital.
- Evitar que las empresas quiebren o sean liquidadas a causa de los impactos que tiene la morosidad sobre dichas empresas.

5.5 Evaluación en función de las metas propuestas

A través de la aplicación del manual, las metas que se pretenden alcanzar son las siguientes:

- Mantener un nivel de morosidad simple del 1% - 3%

En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas dirigida a los empresarios que conceden créditos en la ciudad de Atuntaqui y al evidenciar que la mayoría de éstos afrontan niveles de morosidad entre el 5% y 10%, la meta consiste en que mediante la aplicación del manual el nivel de morosidad se reduzca a un 1% o 3%, ya que dichos niveles son manejados por empresas del sector que tienen mayor experiencia en el manejo del negocio, procurando de esta manera que aquellas empresas que registran mayores niveles de morosidad puedan competir en igualdad de condiciones con aquellas que han logrado administrar adecuadamente el giro del negocio.

- Mantener un margen de rentabilidad sobre ventas del 25% al 35%

En base a un análisis efectuado a las empresas del sector y tomando en consideración los posibles infortunios que se pueden presentar en la recuperación de los créditos, los empresarios manejan márgenes de contribución que oscilan entre el 25% y 35% dependiendo del tipo de mercancía que se negocia, dichos márgenes son favorables para que las empresa se mantengan en el mercado dado que son relevantes, es por ello que para lograr ser más competitivos lo importante es procurar que los costos sean más bajos y por ende el precio del bien, sin necesidad

que el margen de contribución sea menor o mayor. Aunque cabe recalcar que adicionalmente se incrementa la tasa de interés, misma que debe ser tomada en base a la referencia del Banco Central del Ecuador en el período en el cual se lleva a cabo la operación, de esta manera se garantiza una operación bajo el marco de lo legal evitando así el excesivo cobro de intereses.

- Mantener un índice de liquidez inmediata entre 1,15 a 1,50usd

Dicho índice es establecido ya que, según Irrázabal Aníbal autor de “Análisis financiero en la gestión de Empresas”, una razón ideal del índice de liquidez inmediata oscila entre 1,15 a 1,50usd, lo que significa que por cada dólar adeudado es indispensable disponer por lo menos 1,15usd para afrontar las obligaciones con terceras personas, por lo cual cabe recalcar que dicho índice es una medida más rígida de la solvencia de la empresa ya que considera dentro del activo corriente únicamente a las cuentas más líquidas y fácilmente realizables tales como caja bancos y cuentas por cobrar, allí radica la importancia de una adecuada administración de crédito con el fin de garantizar la liquidez de la empresa.

- Procurar que los costos por recuperación de créditos representen el 1% de las cuentas por cobrar

El ideal de las empresas es obtener mayor rentabilidad, lo cual se obtiene a través de la adecuada gestión de ingresos y gastos, es por ello que los gastos de recuperación de créditos deberían representar el 1% de las cuentas por cobrar, dado que si se toma en consideración que en el manual se estipula la constitución de provisiones legales del 1%, las empresas dispondrían de fondos provisionales para afrontar dichos gastos, con el fin de que la liquidez de la empresa no se vea tan afectada y así cumplir con los requerimientos propios de la empresa evitando desfases en las actividades de la misma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ❖ La morosidad representa un riesgo que las empresas que otorgan créditos deben asumir, además no obstruye la dinamización de dicho sector.
- ❖ Existen factores internos y externos que son determinantes de la morosidad, pero independientemente de la naturaleza de los mismos, éstos interrumpen la operativa normal de las actividades de las empresas comerciales que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui.
- ❖ La mayor parte de las empresas comerciales crediticias no disponen de sistemas de información crediticia, debido al desconocimiento y costo que éste representa.
- ❖ La mayoría de empresas comerciales crediticias que operan en la ciudad de Atuntaqui, no disponen de un fondo legal ni voluntario como provisión para cuentas incobrables, que de cierta manera representan un paliativo al momento de presentarse futuros impagos.
- ❖ Los propietarios de las empresas publican listas de morosos con el fin de que sus deudores sientan vergüenza y así acudan a la empresa a cancelar sus cuentas pendientes para que sus nombres sean eliminados de dicha lista.

RECOMENDACIONES

- ❖ Es necesario diseñar un manual de control crediticio, que abarque todos los aspectos y elementos necesarios, para llevar a cabo las operaciones crediticias de una manera adecuada, encaminado a mitigar los efectos que el riesgo de morosidad tiene sobre dichas empresas.
- ❖ Las empresas deben determinar los factores internos y externos que tienen mayor incidencia y repercuten en el incremento de la morosidad, de tal manera que puedan tomar acciones correctivas y darles un tratamiento adecuado.
- ❖ Es indispensable la contratación de un sistema de información crediticia, para realizar una evaluación de las operaciones de crédito del futuro cliente de manera exitosa y así garantizar la concesión de créditos únicamente a personas con capacidad de pago intachable.
- ❖ Las empresas que conceden créditos deben acatarse a la ley en cuanto a la provisión para cuentas incobrables y en el mejor de los casos constituir provisiones voluntarias, que constituyen un soporte para las operaciones de difícil de recaudo.
- ❖ Los propietarios de dichas empresas deben abstenerse de publicar lista de morosos, dado que infringen el Art. 49 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, pudiendo ocasionar problemas legales a la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Cantos Enriqueta (2006), “Diseño y Gestión de Microempresas”, Editorial CODEU, Quito – Ecuador
- Krugman Paul (2008), “Fundamentos de Economía”, Editorial Reverté, España
- Leiva Zea Francisco (2007), “Nociones de Metodología de Investigación Científica”, Quinta Edición.
- Parkin Michael (2009), “Economía”, Octava Edición, Editorial Pearson Addison Wesley, DF – México
- Sifuentes Jorge (2006), “Técnicas modernas de ventas”, Primera Edición, Editora palomino E.I.R.L, Lima-Perú
- Vélez Nuñez Franz (2007), “Administración de Crédito II”, Primera Edición, Editorial de la Universidad Técnica Particular De Loja, Loja – Ecuador.

Webgrafía

- Ayala Sabino (2005), Definición de crédito, www.gestiopolis.com
- Benaque José (2006), Definición de compras y motivos de la compra, www.gestiopilis.com

- Blogger Gouss (2009), Ventajas y desventajas del crédito,
www.creditoscobranzasdinero.blogspot.com
- Brachfield Pere (2008), Consejos prácticos para evitar la morosidad,
www.perebrachfield.com / www.cfo-news.com
- Campos Carolina (2008), Definición de comercio, www.monografias.com
- Corporación Crece Negocios (2010), Formas de la venta,
www.CreceNegocios.com
- COTRISA (2009), Morosidad con proveedores, www.cotrisa.cl
- Enciclopedia de Economía (2009), Crédito con proveedores,
www.economia48.com
- FOGACOOOP (2005), Definición de morosidad, www.fogacoop.gov.co
- Fuentes Irene (2008), Proceso de decisión de compra, www.incremento de ventas.blogspot.com
- Gobierno Municipal de Antonio Ante (2005 – 2014), Determinación de las poblaciones y método de muestreo,
www.antonioante.gov.ec
- González Santiago (2007), Determinantes de la morosidad
Contreras María www.saber.ula.ve
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2010), PEA Antonio Ante,
www.inec.gov.ec
- Iturbide Laura (2009), Definición de recorte de personal,
www.anahuac.mx

- Jiménez Arturo (2009), Definición de recorte de personal, www.elempresario.mx
- Lozano Flores Iván (2009), Crédito con proveedores, www.gestiopolis.com
- Pérez Bernal Carlos Andrés (2007), Calificación de crédito, www.articulo.org
- Que negocio guías y soluciones para empresario y nueva empresa (2010), Definición y causas de quiebra de empresas, www.quenegocio.net
- Smetoolkit Herramientas PYME (2010), Causas del recorte de personal, www.mexico.smetoolkit.org
- Superintendencia de Bancos y Seguros (2008), Sistemas de Información Crediticia, www.superban.gov.ec
- Thompson Ivan (2005), Definiciones de venta y tipos de venta, www.promonegocios.net
- Universidad del Valle de México (2008), Elementos del crédito, www.uvmsurlicifp08.blogspot.com

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Análisis financiero: es una técnica o herramienta que mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.

Avalista: persona que interviene como garante en un préstamo y que asume las responsabilidades de pago en caso de que el prestatario no haga frente a la deuda.

Codeudor: su rol es complementar la renta del solicitante y se trata del cónyuge.

Competitividad: es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores.

Crédito auto liquidable: son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas que cuentan con suficientes ingresos.

Efectividad: capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficacia: capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Eficiencia: capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios

Globalización: es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas.

Indicador: herramienta para clarificar y definir de forma más precisa, objetivos e impactos; son medidas verificables de cambio o resultado diseñadas para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso con respecto a metas establecidas.

Índice de morosidad simple: es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

Inflación: fenómeno caracterizado por el aumento continuo y generalizado de los precios de bienes y servicios que se comercializan en la economía.

Macroeconomía: estudia el comportamiento de variables económicas agregadas, es decir, aquellas variables que se forman con otras variables.

Mercado imperfecto: es aquel que opera entre los dos extremos, el mercado de competencia perfecta y el de monopolio.

Mercado perfecto: aquel en que las fuerzas de la oferta y la demanda pueden actuar libremente y que reúne todas las condiciones de competencia perfecta.

Norma: regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo.

Objetivo: es todo aquello relativo al objeto en sí y no a nuestro modo de pensar o sentir. Lo que existe realmente, fuera del sujeto que lo conoce.

Productividad: cociente entre la cantidad producida y un factor de producción, con lo que se obtiene la cantidad de producto por unidad de factor.

Riesgo moral: problema generado por la existencia de seguros explícitos o implícitos que hacen que las instituciones financieras no internalicen sus riesgos.

Subjetivo: es todo aquello relativo al sujeto; a nuestro modo de pensar o sentir y no al objeto en sí mismo.

Ventaja absoluta: un país (región o individuo) posee una ventaja absoluta en la producción de un bien o servicio si puede producirlos con menos recursos que los otros países o individuos.

Ventaja comparativa: es la ventaja que disfruta un país sobre otro en la elaboración de un producto, cuando éste se puede producir a menor costo, en términos de otros bienes y en comparación con su coste en el otro país.

Variable: valor o medida que puede cambiar con el tiempo.

Variable independiente: en investigación se denomina variable independiente a aquella que es manipulada por el investigador en un experimento con el objeto de estudiar cómo incide sobre la expresión de la variable dependiente. La variable independiente también se conoce con el nombre de variable explicativa.

Variable dependiente: es aquella cuyos valores dependen de los que tome otra variable independiente. La variable dependiente también se conoce con el nombre de variable explicada.

ANEXOS

ANEXO A

NOMBRE: POBLACIONES OBJETO DE ESTUDIO

Nº	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMPLEADOS	
					CARGO	Nº

ALMACENES DE LINEA BLANCA						
1	LA GANGA	Macías Leticia	Sucre y Amazonas (Pretil del parque)	2908-908	Administradora	1
					Asesor de Crédito	2
					Cajera	1
					Personal de ventas	2
					Personal de cobranzas	1
2	ELECTRODOMÉSTICOS GAMA HOGAR	Sociedad	Río Amazonas y Pérez Muñoz	2908-603	Personal de ventas	1
3	COMERCIAL JP	Pineda Jaime	Río Amazonas entre Bolívar y Sucre	2907-741		
4	EL GRAN NEGOCIO	Rubio Marco	Bolívar y Gral. Enríquez	2907-419		
5	ARTEFACTA SA	Santander Milton	General Enríquez y Sucre	2953-260		
6	NOVEDADES PAULA	López María	Río Amazonas 1400 y Pérez Muñoz Esq.	2907-671		

ALMACENES DE MUEBLES						
7	MUEBLES DE LA TORRE	De La Torre Marco	1º de Agosto y Luis Andrade	089832390	Operario de taller	5
8	EL PARAISO DEL MUEBLE	Males Silvia	Espejo y Río Amazonas	2909-760	Personal de ventas	1
9	MUEBLES OÑATE	Oñate Cristóbal	Espejo	2959-663	Personal de ventas	1
10	MUEBLERIA YULIANA	Imbaquingo Lourdes	García Moreno y Gonzales Suarez	090372300		
11	MUEBLES AVISAG	Limache Juan	Bolívar	092200840		
12	MUEBLES Y ALGO MÁS	Córdova Ana	Río Amazonas 12-18 y Sucre	2907-613		
13	MODULINE	Cacuango Alex	Olmedo entre Bolívar y Pérez Muñoz	090491909		
14	DIKASA	Estévez Carlos	Panamericana Norte	2906-151		

ALMACENES DE TEJIDOS Y ROPA						
15	TEJIDOS PABLITO	Andrade Carlos	Sucre 08-51 y Rocafuerte	2906-780	Tejedor	1
					Cortadora	1
					Cosedora	1
					Planchadora	1
					Control de Calidad	1
16	TEJIDOS MIKATEX	Andrade Rosa	Sucre 08-51 y Rocafuerte	2906-780	Tejedor	1
					Cortadora	1
					Cosedora	1
					Planchadora	1
					Control de Calidad	1

17	CONFECCIONES ERIKA	Chavarrea César	Gral. Enríquez	2909-100	Tejedor	1
					Cortadora	1
					Cosedora	4
					Planchadora	1
					Control de Calidad	1
					Bordador	3
					Estampador	2
18	CREACIONES LEONELY	Cotacachi Nely	Barrio Sto. Domingo	2909-984	Cortadora	1
					Cosedora	2
					Bordador	3
					Control de Calidad	2
19	TEJIDOS SOLANGE	Velasco Marcelo	Barrio San Luis	2909-779	Cosedora	1
					Tejedor	2
					Bordador	2
20	CONFECCIONES EMPERATRIZ	Muñoz Fabián	Bolívar y Libertad	2909-441	Cosedora	3
21	S'TIAGO CREACIONES	Estévez Walter	Amazonas 06-65 y Galo Plaza	2906-881	Bordador	3
22	TEJIDOS JAMPY	Jácome Nelson	Andrade Marín calle Gral. Enríquez	2-907-288	Bordador	3
23	CREACIONES VANESSA	Tapia Carlos	Atahualpa 08-74	2907-399	Maquiladora	1
24	PINK FASHION	Montalvo Jeimy	Bolívar 11-12 y Gral. Enríquez	086137461	Maquiladora	1
25	ARENA	Vaca Juan Pablo	Río Amazonas y Pérez Muñoz	2908-511	Personal de ventas	1
26	INDATEX	Terán Carlos	Río Amazonas y Pérez Muñoz	2601-509	Personal de ventas	1
27	PUNTA BLANCA	Vallejos Ximena	Parque Central	082907055		
28	AKTUELLE BOUTIQUE	Montalvo Germania	Sucre 11-40	2906-283		
29	JC CREACIONES	Cacuango Roberto	Barrio Sto. Domingo	2907-616		
30	TEJIDOS Y BORDADOS PASIFEMA	Jaime Calderón	González Suárez	2906-597		
31	TEJIDOS JIRETEX	Andrango Néstor	Río Amazonas y Bolívar	2907-998		
32	ALMACENES LESLIE	Cotacachi Tatiana	Barrio Sto. Domingo	2909-528		
33	ALMACEN VARIEDADES	Dávila Ligia	Río Amazonas 13-43 y Bolívar	2906-259		
34	BAZAR PARA TI	Cadena Cristian	Bolívar y Rocafuerte	2906-159		
35	DISTRIBUIDORA CAMILA	Pineda Mishell	Barrio Sto. Domingo	084442570		
36	DISTRIBUIDORA MYKYTO	Mariela Estévez	Barrio Sto. Domingo	2909-983		

EMPRESAS PROVEEDORAS DE SUMINISTROS E INSUMOS

37	DAMAQUITEC	Velasco Daniel	Río Amazonas entre Bolívar y Sucre	2909-416		
38	MUNDIMÁQUINAS	Grijalva José	Gral. Enríquez y Pérez Muñoz	2906-760		
39	NORTEXTIL	Garzón Viviana	Bolívar	2910-071	Asistente Contable	1
40	ENKADOR S.A.	Saldarriaga Carlos	Río Amazonas y Espejo	2907-440		

EMPRESAS DE SERVICIOS						
41	ATUNTAQUI MOTORCYCLES	Goveo Freddy	González Suárez y Sucre	087707540	Técnico	1
					Oficial de servicios técnicos	1
42	TALLER CICLO ATUNTAQUI	Goveo César	González Suárez y Sucre	095598708	Técnico	1
					Oficial de servicios técnicos	1
43	D'NICOS SERVICIO DE BORDADO COMPUTARIZADO	Cotacachi Hendry	Barrio Sto. Domingo	2909-813	Bordador	4
					Control de calidad	5
44	SERVICIO DE BORDADO COMPUTARIZADO D'WILIAMS	Andrade William	Diagonal a la Esc. "Policarpa Salavarieta"	099326028		
45	GB SYSTEMS	Bolaños Germán	Pérez Muñoz	2907-936	TOTAL EMPLEADOS	81

AUTORIDADES				
1	GOBIENO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE	Ing. Galo Tipaz	Director Dep. de Gestión de Desarrollo	2906-039 Ext. 112
2	CÁMARA DE COMERCIO DE ANTONIO ANTE	Arq. Diego Salgado	Gerente de proyectos	2906-075

ANEXO B

NOMBRE: ENCUESTA APLICADA A EMPRESARIOS QUE OPERAN BAJO EL SISTEMA DE CRÉDITOS EN LA CIUDAD DE ATUNTAQUI.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA – ECONOMÍA

OBJETIVO

El motivo de la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información para determinar la incidencia de la morosidad en la rentabilidad del sistema comercial que opera bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui durante el período del año 2010.

DATOS:

Nombre de la empresa:.....

Nombre del propietario:.....

Dirección:.....

Teléfono:.....

Fecha:.....

CUESTIONARIO

Lea con mucha atención y marque con una X la respuesta que usted considere conveniente.

1. ¿Cuál cree usted que es el objetivo perseguido al realizar ventas a crédito?

- () Captar más clientes
- () Incrementar niveles de venta
- () Mejorar la rentabilidad del negocio
- () Arma de lucha contra la competencia
- () Todos los anteriores

2. ¿Concede usted créditos a pesar de que pueden registrarse niveles de morosidad?

SI () NO ()

3. ¿Del total de ventas anuales alrededor de qué % representan las ventas a crédito?

- () 10%
- () 30%
- () 50%
- () 60%
- () 80%
- () 100%

4. ¿Su negocio durante el transcurso del año 2010, ha registrado niveles de morosidad?

SI () NO ()

5. ¿Del nivel de ventas a crédito alrededor de qué % a caído en mora?
- () 0% - 1%
- () 1.1% - 3%
- () 3.1% - 5%
- () 5.1% - 10%
- () 10.1% en adelante
6. ¿A cuál de los siguientes sistemas acude para recuperar las cuentas incobrables?
- () Cobro Administrativo
- () Cobro Judicial
- () Todos
- () Ninguno
7. ¿Dispone usted de una provisión para cuentas incobrables?
- SI () NO ()
8. ¿En el año 2010 sus niveles de rentabilidad, se han visto afectados por aumentos en gastos de recuperación de créditos?
- SI () NO ()
9. ¿Durante el período del año 2010 sus niveles de liquidez se han visto afectados por la morosidad?
- SI () NO ()
10. ¿Usted ha incumplido en el pago a sus proveedores a causa de problemas de morosidad?
- SI () NO ()
11. ¿Se ha visto en la necesidad de recortar personal, debido a problemas de morosidad en la empresa?
- SI () NO ()
12. ¿Usted ha publicado en alguna ocasión lista de morosos?
- SI () NO ()
13. ¿Considera usted que la quiebra de empresas que operan bajo el sistema de créditos se debe a los niveles de morosidad?
- SI () NO ()
14. ¿Conoce usted de alguna empresa que quebró en la ciudad de Atuntaqui a causa de la morosidad?
- SI () NO ()
- Cuál:.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO D

NOMBRE: ENTREVISTA APLICADA A AUTORIDADES DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y GOBIERNO MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE, RELACIONADAS CON EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA – ECONOMÍA

OBJETIVO

El motivo de la presente entrevista tiene la finalidad de recolectar información para determinar las causas que originan la morosidad y los efectos de la misma sobre las empresas que operan bajo el sistema de créditos en la ciudad de Atuntaqui.

DATOS:

Nombre de la institución:.....

Nombre del encuestado:.....

Cargo que ocupa:.....

Teléfono:.....

Fecha:.....

CUESTIONARIO

1. ¿Cree usted que las empresas que operan bajo el sistema de créditos, contribuyen al desarrollo socio - económico de la ciudad?
2. Teniendo en consideración que la concesión de créditos esta ligado al riesgo de morosidad. ¿Considera usted que dicho fenómeno obstruye la dinamización de la economía del sector?
3. ¿Qué factores cree usted que dan lugar a la morosidad de dicho sector?
4. ¿Qué efectos cree usted que la morosidad provoca en los negocios que conceden créditos?
5. ¿Qué medidas deberían adoptar los empresarios que operan bajo el sistema de créditos para contrarrestar la morosidad?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO E

NOMBRE: Validación de los instrumentos de investigación

CRITERIO DEL EXPERTO

1. Coherencia y relación con el nombre del proyecto
2. Coherencia y relación con los objetivos
3. Coherencia y relación con las variables de análisis
4. Estructura de las preguntas

OBSERVACIONES

Una vez revisadas las preguntas de las encuestas, considero que tienen coherencia para obtener la información necesaria para el estudio propuesto.

Nombre del experto: Ing. Pedro Herrera



Firma del experto

Fecha: 25/08/10

ANEXO F

NOMBRE: TIPO DE CERTIFICACIÓN CREDITICIA EMITIDA POR EL BURÓ

CREDIT REPORT Buró de Información Crediticia
Con el apoyo tecnológico de **EQUIFAX**

FULL

① EMPRESA : Credit Report
USUARIO : vlopez
FECHA : 17-Diciembre-2006
HORA : 21:50:19

② **IDENTIFICACIÓN CONSULTADA**
Cédula de Identidad : _____ Nombre : _____

③ **Directorio de direcciones**

Dirección	Ciudad	Teléfono
DE LOS VIÑEDOS N44-90 Y DE LAS PALMERAS	QUITO	0222153 38

④ **PERSONAS INHABILITADAS** (Información proporcionada por la SBS el 17 de Diciembre del 2006)

Fecha Inhabilitación	Tiempo de Inhabilitación (Años)	Acción	Motivo	No. Protestos Históricos
02/08/2006	1	CERRAR CUENTAS	I2	36

Motivo = I2 (Personas que no han cumplido el tiempo de sanción por cierre de cuentas corrientes y que no hubieren cubierto los valores por multas pendientes de pago.)

⑤ **CENTRAL DE CASAS COMERCIALES** (No Consta en la Central de Riesgo) Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Acreeedor	Fecha de Corte	Tipo Riesgo	Saldo Deuda	Valor por Vencer	Valor Vencido	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Tiempo Vencido Días
CREDITOS ECONOMICOS	14/11/2006	TITULAR	547,40	0,00	111,59	0,00	0,00	70
TOTAL			547,40	0,00	111,59	0,00	0,00	

Institución	Fecha
ANDINATEL	29/11/2006 CLIENTE AL DIA EN SUS PAGOS

⑥ **CENTRAL DE MICROFINANZAS** (Información proporcionada por Entidades no Reguladas por la SBS y Miembros de la Red Financiera Rural - RFR) Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Fecha de Corte	Institución Financiera	Tipo Riesgo	Tipo Crédito	Calificación Propia	Total Vencer	No Dev. Int.	Total Vencido	Dem. Judi.	Cart. Cast.	Saldo Deuda	Tiempo Vencido Días
30/11/2006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE TABOADA	TITULAR	Microcrédito	D	0,00	3.094,40	754,25	0,00	0,00	3.848,65	81
30/11/2006	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO DE TABOADA	GARANTE	Microcrédito		0,00	1.715,23	47,85	0,00	0,00	1.763,08	21
TOTAL					0,00	4.809,63	802,10	0,00	0,00	5.611,73	

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 01 de diciembre. Periodo: enero 2002 - octubre 2006.)

⑦ **Gráfico de la evolución deuda total y vencida desde enero del 2002 hasta octubre del 2006**

Evolución Deuda Total y Vencida (USD)

○ Endeudamiento ▼ Vencidos, Dem. Judicial, Cart. Castigada

8

Detalle distribución del endeudamiento a octubre 2006

Fecha Corte	Institución Financiera	Tipo Crédito	Saldo Deuda	Dem. Judicial	Cart. Castigada	Titular	Garante	Codeudor	Tarjeta de Crédito	Acuerdo Concordatorio	Detalle
Octubre 2006	COOP. COTOCOLLAO	Vivienda	11.588,94	0,00	0,00	0,00	0,00	11.588,94	0,00		Ver
	Total COOP. COTOCOLLAO		11.588,94	0,00	0,00	0,00	0,00	11.588,94	0,00		
Octubre 2006	SOLIDARIO	Microcredito	8.873,35	0,00	0,00	8.873,35	0,00	0,00	0,00		Ver
	Total SOLIDARIO		8.873,35	0,00	0,00	8.873,35	0,00	0,00	0,00		
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	Microcredito	7.537,35	0,00	0,00	3.243,84	4.293,51	0,00	0,00		Ver
	Total ALIANZA DEL VALLE		7.537,35	0,00	0,00	3.243,84	4.293,51	0,00	0,00		
Octubre 2006	COOP. SAN FRAN DE ASIS	Microcredito	4.088,30	0,00	0,00	0,00	0,00	4.088,30	0,00		Ver
	Total COOP. SAN FRAN DE ASIS		4.088,30	0,00	0,00	0,00	0,00	4.088,30	0,00		
Octubre 2006	COOP. PROGRESO	Microcredito	2.070,16	0,00	0,00	1.347,57	722,59	0,00	0,00		Ver
	Total COOP. PROGRESO		2.070,16	0,00	0,00	1.347,57	722,59	0,00	0,00		
Octubre 2006	PACIFICARD	Consumo	1.577,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.577,35		Ver
	Total PACIFICARD		1.577,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.577,35		
Octubre 2006	PACIFICO	Consumo	1.568,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.568,49		Ver
	Total PACIFICO		1.568,49	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.568,49		
Octubre 2006	PICHINCHA	Microcredito	1.219,24	0,00	0,00	1.219,24	0,00	0,00	0,00		Ver
	Total PICHINCHA		1.219,24	0,00	0,00	1.219,24	0,00	0,00	0,00		
	Total Deuda USD		38.523,18	0,00	0,00	14.684,00	5.016,10	15.677,24	3.145,84		

9

Valor actual de deuda total reportada en el Sistema Financiero, entidades no reguladas por SBS y el Sector Comercial .

Este segmento actualmente es cortesía de Credit Report C.A.

Acreeador	Por Vencer	No Devenga Intereses	Vencido	Saldo Deuda	Demanda Judicial	Cartera Castigada
Sistema Financiero Regulado SBS	23.902,57	10.022,15	4.598,46	38.523,18	0,00	0,00
Entidades No Reguladas SBS	0,00	4.809,83	802,10	5.611,73	0,00	0,00
Sector Comercial (SICOM)	0,00	435,81	111,59	547,40	0,00	0,00
TOTAL	23.902,57	15.267,59	5.512,15	44.682,31	0,00	0,00

10

CUOTA ESTIMADA MENSUAL

Esta cuota se calcula en base a lo reportado por la Central de Crédito, Red de Microfinanzas y Casas Comerciales.



Cuota estimada mensual > 2.811,99 USD.

La persona consultada mantiene los siguientes valores en operaciones vencidas:

Total Vencido:	4.386,52 USD.
Total Demanda Judicial:	No tiene demanda judicial.
Total Cartera Castigada:	No tiene cartera castigada.

11

Ver evolución histórica de la distribución del endeudamiento

12 Análisis de saldos por vencer a nivel del sistema financiero

Fecha	Institución Financiera	Total por vencer	Por vencer 1-30 días	Por vencer 1-3 meses	Por vencer 3-6 meses	Por vencer 6-12 meses	Por vencer más 12 meses
Octubre 2006	SOLIDARIO	3.539,76	217,83	445,16	665,66	1.437,31	753,80
Octubre 2006	COOP. COTOCOLLAO	11.588,94	393,59	294,47	456,75	961,90	9.482,23
Octubre 2006	COOP. PROGRESO	1.669,60	363,12	751,58	554,90	0,00	0,00
Octubre 2006	COOP. SAN FRAN DE ASIS	4.088,30	116,78	247,33	387,22	831,53	2.506,44
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	3.015,97	285,96	563,51	896,30	1.248,20	0,00
	Total	23.902,57	1.376,28	2.322,05	2.982,83	4.478,94	12.742,47

13 Indicadores de perfil de riesgo

Desde enero del 2002 hasta octubre del 2006

6 últimos meses de abril 2006 a octubre 2006

Directo

Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha
Mayor plazo vencido	De 3 a 6 meses	Septiembre 2006	Mayor plazo vencido	De 3 a 6 meses	Septiembre 2006
Mayor valor vencido	USD 2.400,96	Octubre 2006	Mayor valor vencido	USD 2.400,96	Octubre 2006
Endeudamiento Promedio	USD 14.862,28		Endeudamiento Promedio	USD 34.459,86	

Indirecto

Indicador	Valor	Fecha	Indicador	Valor	Fecha
Mayor plazo vencido	De 3 a 6 meses	Octubre 2006	Mayor plazo vencido	De 3 a 6 meses	Octubre 2006
Mayor valor vencido	USD 509,23	Noviembre 2005	Mayor valor vencido	USD 287,85	Octubre 2006
Endeudamiento Promedio	USD 2.917,36		Endeudamiento Promedio	USD 5.881,18	

Reportado en la Central de Crédito desde Enero 2002

14 Composición estructura del vencimiento a octubre 2006

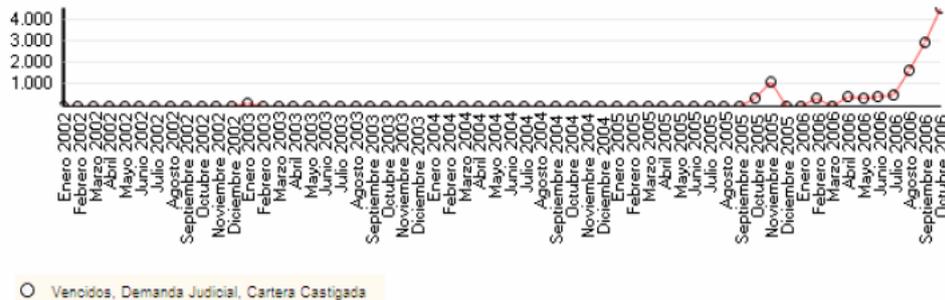
Fecha de corte	Institución Financiera	Total por vencer	Total vencida	No devenga intereses	Saldo Deuda	Demanda judicial	Cartera castigada	Acuerdo Concordatorio
Octubre 2006	COOP. COTOCOLLAO	11.588,94	0,00	0,00	11.588,94	0,00	0,00	
Octubre 2006	SOLIDARIO	3.539,76	170,13	5.163,46	8.873,35	0,00	0,00	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	3.015,97	1.522,78	2.998,60	7.537,35	0,00	0,00	
Octubre 2006	COOP. SAN FRAN DE ASIS	4.088,30	0,00	0,00	4.088,30	0,00	0,00	
Octubre 2006	COOP. PROGRESO	1.669,60	400,56	0,00	2.070,16	0,00	0,00	
Octubre 2006	PACIFICARD	0,00	135,23	1.442,12	1.577,35	0,00	0,00	
Octubre 2006	PACIFICO	0,00	1.568,49	0,00	1.568,49	0,00	0,00	
Octubre 2006	PICHINCHA	0,00	801,27	417,97	1.219,24	0,00	0,00	
	Total	23.902,57	4.598,46	10.022,15	38.523,18	0,00	0,00	

15 Análisis del detalle del vencido a nivel del sistema financiero

Fecha	Institución Financiera	De 1 a 30 días	De 1 a 2 meses	De 2 a 3 meses	De 3 a 6 meses	De 6 a 9 meses	De 9 a 12 meses	De 12 a 24 meses	De 24 a 36 meses	Mas de 36 meses	Demanda Judicial	Cartera Castigada	Acuerdo Concordatorio
Octubre 2006	PACIFICO	1.390,33	178,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Octubre 2006	ALIANZA DEL VALLE	475,63	470,46	404,13	172,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Octubre 2006	PICHINCHA	413,81	387,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Octubre 2006	COOP. PROGRESO	103,48	101,66	98,10	97,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Octubre 2006	SOLIDARIO	170,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Octubre 2006	PACIFICARD	135,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Total	2.688,61	1.137,74	502,23	269,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

16

Evolución Estructura del Vencimiento



○ Vencidos, Demanda Judicial, Cartera Castigada

17

[Ver evolución histórica de la estructura de vencimientos](#)

18

Calificación propia directa de operaciones de crédito a octubre 2006

Fecha de corte	Inst. Financieras / Emisores	A Titular Codeudor	B Titular Codeudor	C Titular Codeudor	D Titular Codeudor	E Titular Codeudor	Acuerdo Concordatorio
Oct 2006	<u>FACIFICO</u>	0	0	1	0	0	
Oct 2006	<u>FICHINCHA</u>	0	0	1	0	0	
Oct 2006	<u>SOLIDARIO</u>	0	2	0	0	0	
Oct 2006	<u>FACIFICARD</u>	0	1	0	0	0	
Oct 2006	<u>COOP. GOTOCOLLAO</u>	1	0	0	0	0	
Oct 2006	<u>COOP. PROGRESO</u>	1	0	0	0	0	
Oct 2006	<u>COOP. SAN FRAN DE ASIS</u>	1	0	0	0	0	
Oct 2006	<u>ALIANZA DEL VALLE</u>	0	0	0	1	0	

19

Evolución calificación propia directa desde enero del 2002 hasta octubre del 2006

Mes	A	B	C	D	E
Oct 2006	3	3	2	1	0
Sep 2006	2	5	3	0	0
Ago 2006	4	6	0	0	0
Jul 2006	10	1	0	0	0
Jun 2006	9	1	0	0	0
May 2006	8	1	0	0	0
Abr 2006	10	1	0	0	0
Mar 2006	11	0	0	0	0
Feb 2006	10	0	0	0	0
Ene 2006	10	0	0	0	0
Dic 2005	10	0	0	0	0
Nov 2005	8	1	0	1	0
Oct 2005	9	0	1	0	0
Sep 2005	10	0	0	0	0
Ago 2005	8	0	0	0	0
Jul 2005	7	0	0	0	0
Jun 2005	8	0	0	0	0
May 2005	8	0	0	0	0
Abr 2005	8	0	0	0	0
Mar 2005	8	0	0	0	0
Feb 2005	8	0	0	0	0
Ene 2005	14	0	0	0	0
Dic 2004	8	0	0	0	0
Nov 2004	8	0	0	0	0
Oct 2004	8	0	0	0	0
Sep 2004	8	0	0	0	0
Ago 2004	8	0	0	0	0
Jul 2004	8	0	0	0	0
Jun 2004	8	0	0	0	0
May 2004	1	0	0	0	0
Abr 2004	1	0	0	0	0
Mar 2004	1	0	0	0	0

Feb 2004	1	0	0	0	0
Ene 2004	1	0	0	0	0
Dic 2003	1	0	0	0	0
Nov 2003	1	0	0	0	0
Oct 2003	1	0	0	0	0
Sep 2003	1	0	0	0	0
Ago 2003	1	0	0	0	0
Jul 2003	1	0	0	0	0
Jun 2003	1	0	0	0	0
May 2003	1	1	0	0	0
Abr 2003	1	1	0	0	0
Mar 2003	1	1	0	0	0
Feb 2003	1	0	0	0	0
Ene 2003	1	2	0	0	0
Dic 2002	1	0	0	0	0
Nov 2002	1	0	0	0	0
Oct 2002	1	0	0	0	0
Sep 2002	1	0	0	0	0
Ago 2002	1	0	1	0	0
Jul 2002	1	0	0	0	0
Jun 2002	1	0	0	0	0
May 2002	1	0	0	0	0
Abr 2002	1	0	0	0	0
Mar 2002	1	0	0	0	0
Feb 2002	1	0	0	0	0
Ene 2002	1	0	0	0	0
Total	236	24	7	2	0

20 DETALLE DE LA DEUDA HISTORICA desde enero del 2002 hasta octubre del 2006

Mes	Por Vencer	No Deven.	1 mes	2 meses	3 meses	6 meses	9 meses	12 meses	24 meses	36 meses	Más 36 meses	Dem. Jud.	Cart. Cast.	Saldo Deuda
Oct 2006	23.902,57	10.022,15	2.688,61	1.137,74	502,23	269,88	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	38.523,18
Sep 2006	13.264,88	24.701,96	1.554,44	851,22	401,27	134,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.908,10
Ago 2006	15.534,01	25.045,26	1.031,98	469,14	134,33	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	42.214,72
Jul 2006	38.802,39	3.198,45	520,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	42.521,83
Jun 2006	38.196,41	2.332,97	327,93	93,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.950,83
May 2006	34.037,83	2.566,04	323,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	36.927,54
Abr 2006	35.107,77	353,93	439,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	35.900,80
Mar 2006	37.791,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	37.791,47
Feb 2006	31.460,35	1.048,62	342,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	32.851,10
Ene 2006	33.640,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33.640,54
Dic 2005	34.129,32	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	34.129,32
Nov 2005	27.567,16	4.631,81	858,66	156,67	76,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33.291,21
Oct 2005	30.799,78	2.047,66	176,90	183,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33.207,43
Sep 2005	34.886,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	34.886,18
Ago 2005	35.235,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	35.235,53
Jul 2005	37.431,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	37.431,18
Jun 2005	39.774,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	39.774,75
May 2005	41.823,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	41.823,50
Abr 2005	26.919,39	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26.919,39
Mar 2005	20.747,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.747,55
Feb 2005	21.891,46	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21.891,46
Ene 2005	20.671,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.671,90
Dic 2004	20.278,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.278,92
Nov 2004	21.024,96	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21.024,96
Oct 2004	20.026,95	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20.026,95
Sep 2004	17.609,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	17.609,70
Ago 2004	17.878,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	17.878,78

Jul 2004	18.132,45	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.132,45
Jun 2004	18.364,56	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.364,56
May 2004	3.822,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.822,40
Abr 2004	3.976,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.976,07
Mar 2004	4.131,59	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.131,59
Feb 2004	4.282,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.282,99
Ene 2004	615,87	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	615,87
Dic 2003	815,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	815,06
Nov 2003	1.011,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.011,27
Oct 2003	1.204,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.204,55
Sep 2003	1.394,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.394,94
Ago 2003	1.582,48	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.582,48
Jul 2003	21,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21,17
Jun 2003	20,80	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20,80
May 2003	358,34	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	358,34
Abr 2003	690,90	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	690,90
Mar 2003	1.130,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.130,22
Feb 2003	1.562,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.562,50
Ene 2003	2.476,58	339,75	93,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.909,88
Dic 2002	3.569,09	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.569,09
Nov 2002	4.312,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.312,04
Oct 2002	2.839,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.839,66
Sep 2002	2.871,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.871,99
Ago 2002	3.031,78	472,03	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.503,81
Jul 2002	2.865,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.865,06
Jun 2002	375,23	991,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.366,92
May 2002	1.770,28	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.770,28
Abr 2002	2.165,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.165,19
Mar 2002	2.720,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.720,31
Feb 2002	3.141,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.141,17
Ene 2002	2.070,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.070,40

21 *Créditos otorgados últimos 12 meses (No incluye tarjetas de crédito)*

Institución Financiera	Estado Operación	Tipo Crédito	Valor Operación	Titular	Garante	Codeudor	Fecha Concesión	Fecha Vencimiento
SOLIDARIO	NO DISPONIBLE	Microcredito	5.828,35	5.828,35	0,00	0,00	21/06/2006	07/12/2008
ALIANZA DEL VALLE	NO DISPONIBLE	Microcredito	4.410,00	4.410,00	0,00	0,00	10/03/2006	11/06/2007
SOLIDARIO	NO DISPONIBLE	Microcredito	4.183,16	4.183,16	0,00	0,00	11/07/2006	02/01/2008
COOP. PROGRESO	NO DISPONIBLE	Microcredito	3.000,00	3.000,00	0,00	0,00	09/03/2006	19/03/2007
Total Ultimos 12 Meses			17.421,51	17.421,51	0,00	0,00		

22 *Tarjetas de crédito anuladas por mal manejo desde enero del 2002 hasta octubre del 2006*

no registra tarjetas de crédito anuladas por mal manejo

23 *Ultimas 10 operaciones canceladas*

Institución Financiera	Nº. Operación	Valor Original	Forma Cancelación	Fecha Cancelación
COFIEC	1004077072006	341,13	EN EFECTIVO	01/08/2006
SOLIDARIO	1003MD-14467-1	2.441,87	EN EFECTIVO	11/07/2006
SOLIDARIO	1008ID-03810-4	389,39	EN EFECTIVO	31/05/2006
COOP. CACPECO	0808030003791	4.000,00	EN EFECTIVO	30/05/2006
SOLIDARIO	1008ID-03810-3	423,33	EN EFECTIVO	13/04/2006
ALIANZA DEL VALLE	0020116267	3.230,00	EN EFECTIVO	10/03/2006
SOLIDARIO	1008ID-03810-2	431,58	EN EFECTIVO	25/01/2006
SOLIDARIO	1008ID-03810-1	439,58	EN EFECTIVO	21/11/2005
SOLIDARIO	1003MD-12959-1	1.869,66	EN EFECTIVO	15/11/2005
SOLIDARIO	1003MD-12019-1	1.129,05	EN EFECTIVO	11/07/2005

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

24 *Garantías personales - codeudores de operaciones vigentes a octubre 2006*

Tipo	Nombre	Identificación	No. Operación	Institución	Deuda Total
SOLIDARIO	RUIZ NARANJO GUSTAVO ALFONSO	1714384880	0010016568	COOP. SAN FRAN DE ASIS	4.088,30
GARANTE	PRADO MERCHAN JENNY MARICELA	1722203120	0020130990	ALIANZA DEL VALLE	1.277,54
GARANTE	HIDALGO FREIRE VIOLETA TERESA	1714406947	0020136360	ALIANZA DEL VALLE	3.015,97
SOLIDARIO	RUIZ NARANJO GUSTAVO ALFONSO	1714384880	0030008045	COOP. COTOCOLLAO	11.588,94
GARANTE	PRADO MERCHAN JENNY MARICELA	1722203120	0080108278	COOP. PROGRESO	722,59

25 *Garantías personales - codeudores de operaciones no vigentes históricas desde enero del 2002 hasta octubre del 2006*

Tipo deudor	Fecha inicio garantía	Fecha eliminación garantía	ID Titular	Nombre titular	Institución financiera	Número operación	Monto original operación	Fecha cancelación operación
GARANTE	13/05/2005		1713828578	BURGOS BURGOS CONSUELO ALEXANDRA	COOP. CACPECO	0608030003771	4000,00	30/05/2006
SOLIDARIO	28/01/2005		1712188451	MORALES PINTAG JORGE ENRIQUE	PICHINCHA	0000000000001222837	2185,85	02/12/2005
GARANTE	10/11/2004		1712188451	MORALES PINTAG JORGE ENRIQUE	ALIANZA DEL VALLE	0020106688	1650,00	20/05/2005
GARANTE	20/05/2005		1712188451	MORALES PINTAG JORGE ENRIQUE	ALIANZA DEL VALLE	0020117699	2180,00	18/01/2006
GARANTE	25/10/2002		1704775319	PILICITA LINCANGO MARIA HORTENCIA	PICHINCHA	00722983083426	642,80	30/04/2003
SOLIDARIO	01/04/2005		1714384880	RUIZ NARANJO GUSTAVO ALFONSO	BCO DE GUAYAQUIL	MC004728406120050401	4747,65	27/10/2006
SOLIDARIO	22/08/2002		1709230500	SIMBANA USHINA MARIA TERESA	SOLIDARIO	1003MD-05188-1	1087,21	14/11/2002
SOLIDARIO	18/11/2002		1709230500	SIMBANA USHINA MARIA TERESA	SOLIDARIO	1003MD-05711-1	2283,12	16/08/2003

26 *Vinculaciones a Instituciones Financieras desde enero del 2002 hasta octubre del 2006*

no registra vinculación

27 **NÚMERO DE CONSULTAS**

Entidad que Consultó	Dic 2006	Nov 2006	Oct 2006	Sep 2006	Ago 2006	Jul 2006	Total por Entidad
COOP. PROGRESO	0	0	0	0	0	2	2
CREDITOS ECONOMICOS S.A.	0	0	0	0	0	2	2
COOP. CAMARA DE COMERCIO DE QUITO	0	0	0	0	3	0	3
COOP. TEXTIL 14 DE MARZO	0	1	0	0	0	1	2
BANCO TERRITORIAL	0	1	0	0	0	0	1
COOP. PROGRESO	0	0	2	0	0	0	2
PRONACA	0	0	0	0	1	0	1
COOP. SAN PEDRO DE TABOADA	0	1	1	0	0	0	2
BANCO PRODUBANCO	0	0	0	0	2	0	2
ALMACENES JUAN ELJURI	1	0	0	1	0	0	2
Total Consultas Por Mes	1	3	3	1	6	5	19

COPYRIGHTS © 2004 - 2006 CREDIT REPORT C.A. - Buró de Información Crediticia. Todos los derechos reservados.