



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA TRABAJO DE TITULACIÓN:**

**Factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes  
de una empresa comercial de maquinaria pesada en el año  
2024.**

**AUTORA:**

**Masache Narváez, Cristina Elizabeth**

**Previo a la obtención del Grado Académico:  
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TUTORA:**

**Ing. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde Ph.D.**

**Guayaquil, Ecuador  
06 de diciembre del 2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Comercial, Masache Narváez, Cristina Elizabeth**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

**REVISOR**

\_\_\_\_\_  
Ing. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde Ph.D.

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

**Guayaquil, a los 06 del mes de diciembre del año 2024**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Masache Narváez, Cristina Elizabeth

### DECLARO QUE:

El trabajo **Factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes de una empresa comercial de maquinaria pesada en el año 2024**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 06 del mes de diciembre del año 2024

LA AUTORA

---

Masache Narváez, Cristina Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

## AUTORIZACIÓN

Yo, Masache Narváez, Cristina Elizabeth

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Trabajo de titulación Magíster en Administración de Empresas** titulado: **Factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes de una empresa comercial de maquinaria pesada en el año 2024**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 06 del mes de diciembre del año 2024

LA AUTORA:

---

Masache Narváez, Cristina Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE COMPILATIO

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**Proyecto Cristina Masache - 01**  
Octubre 2024 (1)

4% Textos sospechosos

1% Similitudes  
2% Similitudes entre palabras  
3% entre los flujos de caracteres  
2% Idiomas no reconocidos  
2% Textos potencialmente generados por IA

**Nombre del documento:** Proyecto Cristina Masache - 01 Octubre 2024 (1).pdf  
**ID del documento:** 872d4ff9e0b1105a1ad55302465308e898a39a203  
**Tamaño del documento original:** 1.36,70 MB  
**Autores:** []

**Depositante:** María del Carmen Lazo Maca  
**Fecha de depósito:** 2/10/2024  
**Tipo de carga:** interface  
**Fecha de fin de análisis:** 2/10/2024

**Número de palabras:** 3474  
**Número de caracteres:** 36.414

Ubicación de las similitudes en el documento:

**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.mafab.com">mafab.com</a> https://www.mafab.com/india.php?forma=detalle&id=182/1311	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (42 palabras)
2	<a href="https://www.3d3p.com">www.3d3p.com</a> https://www.3d3p.com/index.php?03_Digital_PublicarArticulo&id=4332050	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (48 palabras)
3	<a href="https://dpsan.ufl.edu">dpsan.ufl.edu</a> https://dpsan.ufl.edu/archivos/193500/1537A7L6-UTB-FAB-CA-00030.pdf	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (21 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://dabner.univie.ac.at">dabner.univie.ac.at</a> https://dabner.univie.ac.at/ressourcen/042345.pdf	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (34 palabras)
2	<a href="https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02323">doi.org</a> https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02323	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (17 palabras)
3	<a href="https://doi.org/10.57528/psyl.18.042399">doi.org</a> https://doi.org/10.57528/psyl.18.042399	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (18 palabras)
4	<a href="https://doi.org/10.32712/psam.v4i2.1185">doi.org</a> https://doi.org/10.32712/psam.v4i2.1185	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (11 palabras)
5	<a href="https://crediprensa.com">crediprensa.com</a>   Cuadrado Delto Preocuparme Por El Aumento De Mi Cartera Venri... https://crediprensa.com/cuadrado-delto-preocuparme-por-el-aumento-de-mi-cartera-venri...	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (10 palabras)

**Fuente ignorada** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	PROYECTO DE INVESTIGACION CRISTINA MASACHE 30 DE SEPT.24.pdf   P... 496309 El documento proviene de la biblioteca de referencias	94%		Palabras idénticas: 94% (1510 palabras)

**Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)** Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.cummup.com/ve-es/Facturas-y-gestionarFacturas/>
- <https://www.cummup.com/ve-es/Facturas-y-gestionarFacturas/>
- <https://www.3d3p.com/ps/hakul/>
- <https://www.3d3p.com/ps/hakul/>
- <https://doi.org/10.47350/SICE/34.1.2>

REVISOR

Ing. Camacho Villagómez, Freddy RONALDE Ph.D.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios, por darme la fortaleza y perseverancia para enfrentar cada desafío que ha tomado esta maestría, sin su guía y su infinita bondad, este logro no habría sido posible. A mi padre y a mi hermano por su apoyo incondicional, a mi hijo que es la razón de mi existir y mi mayor motivación en la vida, a mi esposo que nunca dejó de alentarme en este difícil camino y por último doy las gracias a cada uno de los docentes que con su sabiduría y enseñanzas formaron a la profesional que ahora soy y sobre todo me motivaron a continuar con mi crecimiento cada día.

Cristina Elizabeth Masache Narváez

## DEDICATORIA

A mi padre Juan Masache Cuenca, por su amor incondicional, cuyo esfuerzo y dedicación ha sido mi ejemplo a seguir, por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo en cada momento.

A mi madre Maria Narváez Jumbo que ahora me cuida desde el cielo, tu amor y tus enseñanzas me han acompañado siempre. Esta nueva meta alcanzada es en honor a todo lo que sacrificaste por mí, y hoy puedo decir lo logramos mamá.

A mi amado hijo Dylan Javier Constante Masache, mi mayor fuerza y motivación quien me inspira cada día a ser mejor persona. Todo lo que hago es para brindarte un mejor futuro y enseñarte que con esfuerzo y dedicación, podemos lograr todo lo que nos propongamos.

A mi amado esposo José Javier Constante Zambrano, por su paciencia, comprensión y apoyo incondicional, por sostenerme y animarme a continuar cuando me sentía muy cansada, por creer en mí y por ser mi compañero de vida.

Este logro no solo es mío es de todos ustedes. Con todo mi corazón se los dedico.

Cristina Elizabeth Masache Narváez

## **Factores de Riesgo que Influyen en la Morosidad de los Clientes de una Empresa Comercial de Maquinaria pesada en el Año 2024**

Las empresas comerciales dedicadas a la venta de maquinaria pesada obtienen gran parte de sus ingresos a través del otorgamiento de créditos a corto o largo plazo mediante el financiamiento directo con sus clientes (Studie, 2021), sin embargo, se exponen a un riesgo crediticio, que muchas de las compañías están dispuestas asumir con la finalidad de obtener una rentabilidad óptima que le permita mantenerse en el mercado. Razón por el cual enfocamos este estudio en conocer los diferentes factores de riesgo que actualmente puedan influir en el pago tardío o morosidad de la cartera.

El crédito es de suma importancia para que exista y se desarrolle la empresa, posibilita incrementar a integrarse en el mercado consumidor (Castillo, 2023).

De acuerdo a los índices obtenidos del Sistema de Registro de Datos Crediticios nos señala que se debe poner mayor atención en la recuperación de cartera en las provincias que presentan mayor morosidad a diciembre de 2019 que fueron: Esmeraldas (8.91%), Pastaza (5.30%), Napo (4.98%), Morona Santiago (4.79%), Sucumbíos (4.46%), Santo Domingo (4.39%), Imbabura (3.94%), Bolívar (3.85%), Santa Elena 3.84%, Los demás sectores tienen morosidades inferiores al 3.6%. (Pumisacho, 2019)

Según el Banco Central del Ecuador (2024), la Economía Ecuatoriana registró un incremento del PIB del 2.4% en el año 2023, y se estima un crecimiento del 1.0% para el año 2024, para los sectores de la construcción y minería, los datos según el último trimestre del 2023, se evidencia que el sector de la Construcción decreció en -13,6% y la Explotación de minas y canteras en -11,2%.

Para el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2024), la tasa de empleo y desempleo siendo el primer trimestre del 2024, la tasa de empleo del 64,7% y la tasa de desempleo se ubicó en el 3.8%, de la Población Económicamente Activa (PEA), con una inflación anual en los precios a mayo del 2024 del 2.53%.

Estos índices deben ser considerados para la toma de decisiones considerando las diversas variables económicas de un país. Estas variables son necesarias de considerar



para que las empresas puedan adaptarse a las variaciones del mercado y adaptarse a los cambios económicos que pueden incidir en la morosidad o restricción crediticia de los clientes.

En un enfoque macroeconómico, el decrecimiento del PIB genera un aumento en la morosidad; de igual manera, un incremento en la inflación, el desempleo y la tasa de interés activa son determinantes para elevar la cartera vencida. A nivel microeconómico, un crecimiento de la cartera sin considerar la capacidad de pago puede aumentar los niveles de morosidad, y una disminución del ROA (rentabilidad en relación al total de activos) ocasiona un aumento de la tasa de morosidad (Castillo, 2024).

El sector de la construcción y la minería siguen siendo un pilar fundamental para el desarrollo del Ecuador, tanto en infraestructura como en la explotación de recursos naturales, ya que se han convertido en un mercado atractivo y de gran beneficio para la economía ecuatoriana debido a los requerimientos de maquinarias que han evolucionado de acuerdo al desarrollo cada región del país y a la necesidad de renovar equipos que cuenten con una excelente calidad y tecnología.

Según el Servicio de Rentas Internas SRI (2023) la venta de maquinaria pesada ha venido incrementado a través del tiempo exceptuando el año 2023 donde hubo un decrecimiento, sin embargo, los sectores donde posicionan sus ventas requieren de una inversión que implica un financiamiento significativo naciendo la necesidad de otorgar un tipo de crédito a sus clientes que buscan una mejor alternativa que les permita acceder a la compra de estos equipos, que por su alto costo requieren de un crédito accesible a sus finanzas.

El otorgamiento de créditos es un proceso que conlleva al análisis de la situación financiera de quien solicite el crédito, donde se revisa el historial crediticio, deudas, ingresos y otros factores para determinar que tan riesgoso es conceder el crédito, nos va a mostrar una visión sobre la gestión financiera que tiene la empresa o las personas para las operaciones a largo plazo, evaluando la solvencia y la capacidad de pago que le permita respaldar su futura deuda. (Macías & Mora, 2023)

Una medida importante es establecer políticas claras de crédito, identificar y clasificar con precisión los riesgos asociados no solo reduce las pérdidas, sino que también impulsa la toma de decisiones estratégicas, por ello esencial realizar una evaluación exhaustiva del riesgo crediticio de cada cliente, definir criterios sólidos para la aprobación de créditos, se puede reducir la probabilidad de que los clientes incumplan con sus pagos (Alcívar et al, 2023).

Un deficiente análisis de crédito podría afectar forma negativa a la cartera de clientes y a su vez a la liquidez de la empresa por el atraso en sus recaudaciones pasando de una cartera sana a una cartera vencida donde los clientes que no cumplen con sus obligaciones de manera oportuna se denominarán " clientes morosos".

Definimos el concepto de morosidad a la situación financiera que se produce cuando un sujeto o institución no está cumpliendo con las respectivas responsabilidades financieras dentro de un plazo establecido representando un riesgo financiero al negocio. (BBVA, 2024)

Para que exista la morosidad debe haber un documento que vincule ambas partes de manera legal reconocido como: facturas, cheques, contratos en general, etc. en que se puntualicen las condiciones y la fecha es que vence la obligación, si tal documento no existe, tampoco existirá la deuda de manera legal, es por tal que no se puede estipular como impago como morosidad

Para Jaramillo y Montesdeoca (2022), una empresa que tiene una adecuada gestión del riesgo crediticio debe mantener índices de morosidad bajos, para ello se debe mantener una cartera de clientes con cobros que cumplan con el plazo establecido. La minimización de la cartera vencida debe de tener ventajas las mismas que posibiliten el buen desenvolvimiento de actividades de cobros y de esta manera se recupere y aumente el capital y la liquidez económica.

En base a lo descrito anteriormente el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los principales factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes que adquieren maquinaria pesada para los sectores de la construcción y la minería en el año 2024, con la finalidad de llegar a establecer una serie de

recomendaciones que permitan a la empresa tomar medidas adecuadas para reducir la morosidad.

En el período establecido para nuestra investigación buscaremos conocer los diferentes factores que provocan que los clientes puedan incumplir con los plazos de crédito otorgados ya sean por aspectos financieros externos, políticos o hasta el cambio de condiciones del mercado con la finalidad de anticiparnos logrando minimizar el impacto que pueda ocasionar una cartera morosa.

En el entorno comercial de una empresa que se dedica a la venta de maquinaria pesada, se debe considerar factores importantes como el perfil de los clientes, el análisis de los proyectos en los que va a ser utilizada la maquinaria tales como la firma de contratos y la estabilidad financiera de las empresas del sector de la minería y construcción; identificar estos riesgos permitirá a la empresa a gestionar de una manera correcta sus procesos de crédito y cobranza.

### **Metodología**

El presente estudio utiliza un enfoque mixto, combinando tanto métodos cuantitativos como cualitativos para proporcionar una visión más completa de los factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes de una empresa comercial de maquinaria pesada en el año 2024. El diseño de la investigación es transversal y descriptivo, ya que recolecta datos en un solo momento y busca describir las características y prevalencia de los factores asociados a la morosidad.

Por el lado cuantitativo, se analizaron datos numéricos relacionados con la cartera de clientes en mora, incluyendo variables como montos adeudados, plazos de crédito vencidos y distribución de la morosidad por provincia. Este enfoque descriptivo permitió caracterizar la situación de la cartera en términos numéricos y evaluar la prevalencia de la morosidad en diferentes sectores y regiones.

En paralelo, se utilizó un enfoque cualitativo mediante la realización de entrevistas semi-estructuradas a una muestra finita de 5 clientes cuya cartera se encuentra en mora en el presente año 2024. Estas entrevistas, realizadas en el mes de mayo de 2024,

permitieron recoger información más profunda y contextualizada sobre las causas de la morosidad, basándose en las percepciones y experiencias personales de los clientes. Las entrevistas se realizaron de manera presencial para los clientes en Guayaquil y mediante llamadas telefónicas para los clientes en la Sierra y el Oriente ecuatoriano.

La información cualitativa fue procesada utilizando el programa informático ATLAS.ti, que facilitó la codificación y el análisis temático de las respuestas, permitiendo identificar los principales factores de riesgo percibidos por los clientes y su relación con la morosidad.

El enfoque mixto, transversal y descriptivo, permitió no solo cuantificar los niveles de morosidad en la cartera, sino también comprender, a través de las entrevistas, los motivos subyacentes que contribuyen al incumplimiento de pagos.

### **Validación de las entrevistas**

Para que sea garantizada la confiabilidad y la validez de los datos recopilados mediante entrevistas, se han seguido algunos pasos dentro del procedimiento de la validación:

1. **Revisión del instrumento de la recopilación de los datos:** antes de efectuar las entrevistas, el cuestionario ha sido sometido a un procedimiento de validación de parte de expertos del análisis financiero y la gestión de cartera. Tales expertos evaluaron las preguntas para asegurarse que las mismas sean claras, relevantes y que se encuentren alineadas con los objetivos del estudio. Se efectuaron ajustes en la redacción y formulación de ciertas preguntas para que se garantice que los entrevistados entiendan de manera correcta los términos usados y prevenir ambigüedades en las respuestas.
2. **Codificación de datos con ATLAS.ti:** Una vez realizadas las entrevistas, las respuestas fueron transcritas y codificadas utilizando el software **ATLAS.ti**. Este proceso incluyó la asignación de códigos a las respuestas, permitiendo identificar patrones y temas recurrentes relacionados con los factores de riesgo que influyen en la morosidad. La codificación fue realizada por dos investigadores de manera

independiente para asegurar la consistencia y evitar sesgos en la interpretación de los datos.

3. **Triangulación de los resultados:** Los resultados cualitativos obtenidos de las entrevistas fueron comparados con los datos cuantitativos de la cartera de clientes en mora. Esta triangulación de datos permitió verificar que los factores identificados en las entrevistas coincidieran con las tendencias observadas en los datos financieros, fortaleciendo así la validez de las conclusiones.
4. **Confirmación con los entrevistados:** Luego de aquello, se efectuó una verificación de respuestas con los entrevistados para que se confirme que tales respuestas se habían interpretado de manera correcta. Dicho proceso, más conocido como la validación por los participantes es la que aseguró que las respuestas no sean malinterpretadas y que las conclusiones expongan las vivencias y opiniones de los clientes.

Los mencionados pasos van a garantizar que las entrevistas sean un válido y confiable instrumento para que se identifiquen los principales componentes de riesgo que influyen en que los clientes tengan morosidad, proporcionando de esta forma una base sólida para las recomendaciones de esta investigación.

## Resultados

En la tabla 1, mostramos la cartera de clientes de una empresa comercial de venta de maquinaria clasificada por tipo de clientes donde observamos que la mayor participación para los cobros lo tienen los clientes públicos con el 61% de los clientes privados con el 39%.

**Tabla 1**

*Cartera por Tipo de Clientes a Mayo 2024*

<b>Tipo Cliente</b>	<b>Participación</b>
Privado	39%
Público	61%
<b>Total general</b>	<b>100%</b>

En la Tabla 2, muestra la cartera segmentada por provincias del Ecuador donde observamos que la mayor concentración de cobros se encuentra en la provincia de Chimborazo con una participación del 34%, seguido de la Provincia del Guayas con el 17%. La provincia que tiene mayor morosidad es la Provincia de Zamora Chinchipe con el 5%, seguido de las provincias de Santa Elena con el 3%, Guayas y Sucumbíos con el 2%, y Los Ríos, Manabí, Zamora y Loja con el 1% de morosidad.

**Tabla 2**  
*Cartera de Clientes por Provincias al mes de Mayo 2024*

<b>Provincia</b>	<b>% Morosidad</b>	<b>% Por Vencer</b>	<b>% Participación</b>
ZAMORA	5%	6%	10%
CHINCHIPE			
SANTA ELENA	3%	12%	15%
GUAYAS	2%	15%	17%
SUCUMBIOS	2%	7%	9%
LOS RIOS	1%	1%	2%
MANABI	1%	0%	1%
ZAMORA	1%	0%	1%
LOJA	1%	3%	4%
AZUAY		1%	1%
ESMERALDAS		0%	0%
PICHINCHA		4%	4%
CHIMBORAZO		34%	34%
ORELLANA		2%	2%
<b>Total general</b>	<b>16%</b>	<b>84%</b>	<b>100%</b>

Las entrevistas se realizaron a 5 clientes cuya cartera se encuentra en mora y como objetivo primordial es determinar los principales factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes con la finalidad de llegar a establecer una serie de recomendaciones que permitan a la empresa tomar medidas adecuadas para reducir la cartera vencida.

Como resultado de subir las entrevistas al programa de Atlas. Ti se validan las preguntas las cuales responden al objetivo de la investigación y las preguntas fueron las siguientes:

**Figura 1**

2 PREGUNTAS

CATEGORÍA PARA CÓDIGOS AI

¿Cuáles son los principales factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes en la adquisición de maquinaria pesada? → Factores de Riesgo en Morosidad

¿Cómo se puede prevenir los factores de riesgo identificados en la morosidad de los clientes en la adquisición de maquinaria pesada? → Mitigación de Riesgos en Morosidad

+ Añadir pregunta personalizada

Opinión

La primera nos ayuda a identificar los factores de riesgo para la cartera vencida y la segunda nos permite prevenir los factores de riesgo identificados en la morosidad de los clientes, logrando extraer la información más relevante de los datos que proporcionamos.

Es importante asignar a cada pregunta de la entrevista códigos de categorías relacionados a un tema para luego determinar o identificar cuáles fueron las respuestas que más repitieron o tuvieron mayor relevancia.

### Resultados de las Entrevistas

A continuación, se presenta en la siguiente tabla, los principales resultados de las entrevistas.

**Tabla 3.**

#### Resultados

Categoría Principal	Subcategoría	Frecuencia
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Acuerdos	2
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Atrasos en Pagos	2
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Clientes Públicos	2
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Diversificación de Clientes	2
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Estrategias para Reducir la Morosidad	1
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Plaza de Pago	2

Categoría Principal	Subcategoría	Frecuencia
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Refinanciamiento de Deudas	1
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Gestión Eficiente de Cobranza	1
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Dificultad en Trámites Burocráticos	1
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Documentos Requeridos	1
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Clear Agreements	1
Mitigación de Riesgos en Morosidad	Falta de Organización Financiera	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Falta de Liquidez	3
Factores de Riesgo en Morosidad	Clientes Públicos	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Atrasos en Pagos	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Diversificación de Clientes	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Falta de Organización Financiera	3
Factores de Riesgo en Morosidad	Falta de Documentación	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Retrasos en Procesos de Pago	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Pagos en Plazo	2
Factores de Riesgo en Morosidad	Payment Delays	1

Aquí tienes el texto con los factores de riesgo unificados:

De acuerdo con los resultados obtenidos, los principales factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes de una empresa comercial de maquinaria pesada son los siguientes:

**Falta de liquidez:** Este es uno de los factores más recurrentes. Los clientes, especialmente del sector público, suelen enfrentar dificultades para cumplir con sus responsabilidades de pago debido a la falta de liquidez, provocada por la disminución en las ventas o problemas en la recuperación de cartera.

**Dificultad en los trámites burocráticos para recuperación de cartera:** los procedimientos de pago dentro del área pública son complejos y largos. Los clientes que laboran con contrataciones públicas usualmente se enfrentan a demoras por la aprobación



y la cancelación de planillas, lo cual retrasa la recuperación de la cartera y perjudica la liquidez de la misma.

**Ausencia de organización económica:** varios clientes no gestionan apropiadamente sus finanzas, usan los anticipos de las obras para cubrir deudas, en lugar que dicho préstamo sea destinado a los proyectos. Aquello perjudica un desorden económico que aumenta el riesgo que exista morosidad.

**Aspectos financieros externos:** el aumento de impuestos, el incremento de tasas de interés y la inflación en los valores de las materias primas son elementos que limitan la capacidad que tienen los clientes para que su pago se cumpla. Además de aquello, los cambios políticos y de autoridades crean incertidumbre y retrasos en la realización de proyectos.

**Incertidumbre económica:** las fluctuaciones económicas, tales como crisis o las recesiones financieras, afectan la capacidad de los clientes para la cancelación de sus obligaciones económicas. La incertidumbre monetaria puede reducir que exista inversión en nuevos proyectos y aumentar los riesgos que se caiga en la morosidad.

**Cambio en las condiciones de mercado:** las fluctuaciones en la demanda de maquinaria pesada, dado a las variaciones en el sector o en la competencia, lo cual puede perjudicar los ingresos de los clientes, lo cual afecta significativamente que sus pagos sean cumplidos.

**Cartera de clientes mal diversificada:** La dependencia excesiva de un solo sector o un grupo reducido de clientes eleva el riesgo de morosidad, ya que cualquier problema financiero en esos clientes afecta directamente a la empresa.

**Gestión ineficiente del crédito y cobranzas:** La falta de políticas claras y estrictas de crédito y un seguimiento deficiente en la cobranza pueden aumentar el riesgo de morosidad. Una gestión ineficiente de los plazos y cobros afecta directamente la capacidad de recuperación de las deudas.

**Exceso de endeudamiento de parte del cliente:** los clientes que ya mantienen niveles altos de endeudamiento con demás entidades o proveedores enfrentar adicionales

dificultades para que se cumplan con sus obligaciones, lo cual aumenta el riesgo de morosidad.

**Ausencia de acceso de financiamiento externo:** ciertos clientes no tienen el acceso a fuentes de financiamiento, tales como líneas de crédito bancario, lo cual obliga a que se dependa de forma exclusiva a cubrir deudas. Tales faltas de acceder a un financiamiento, limita y perjudica la situación económica e incrementa que riesgo de caer en la morosidad.

### **Opiniones de los Clientes**

Adicionalmente con las entrevistas pudimos conocer algunas de las preocupaciones o inconformidades de ciertos clientes los cuales lograron comunicarnos, donde expresaron estar conformes con los plazos de créditos establecidos que son hasta 60 días para repuestos y servicio técnico y para maquinaria hasta 36 meses de financiamiento, y que la empresa les ha sabido comprender cada situación y lamentan no poder cumplir como quisieran.

Algunos clientes tienen la suerte de contar con líneas de crédito de sus bancos que les autorizan líneas de crédito y de esa forma logran cumplir con parte de sus obligaciones, sin embargo, otros clientes no cuentan con esta opción y solucionan alquilando sus equipos en obras de otros contratistas con la finalidad de que sus máquinas estén produciendo y recuperan parte de lo invertido.

Como última medida cuando realmente ya no tienen más alternativas para cumplir con el pago entregan sus equipos voluntariamente antes que sean incautados y la deuda incrementa por los gastos de acciones legales, en el caso que se incumpla por lo menos con 3 o más cuotas.

Una de las facilidades que lo clientes en mora sugieren es que a pesar del atraso en sus cuentas la empresa considere que a la final si cumplen con sus pagos y no se les bloqueen pedidos por venta de repuestos o se considere realizar un refinanciamiento de la deuda aumentando el plazo y disminuyendo las cuotas a pagar y a su vez prefieren que la gestión de cobranzas sea mediante WhatsApp y el envío de estados de cuenta por correo electrónico.

## Conclusiones

En el presente trabajo se logra determinar que los principales factores de riesgo que inciden en la morosidad de los clientes que adquieren maquinaria pesada en los sectores de la construcción y minería están estrechamente relacionados con la falta de liquidez. Este problema surge de una combinación de factores que incluyen la disminución de ventas en estos sectores y los problemas que enfrentan los clientes para recuperar sus propias carteras. El análisis revela que los clientes del sector público son los más afectados, dado que dependen de contratos con entidades gubernamentales, cuyos pagos suelen demorarse debido a los complejos trámites burocráticos que se deben seguir. Esta demora en los pagos no solo afecta su capacidad para cumplir con las obligaciones financieras, sino que además genera una cadena de problemas de liquidez que agrava la situación de morosidad.

Otro de los elementos que aportan grandemente a la morosidad es la ausencia de organización económica de parte de los clientes. Se analiza que varío de ello es que no gestionan apropiadamente los recursos financieros, debido a que el ingreso queda destinado para cubrir anteriores deudas o gastos imprevistos, contrario a utilizarlos en solventar proyectos que ya se están ejecutando. Dicha falta de planificación y control económico no solamente y manejo financiero no solamente entorpece el cumplimiento de compromisos, sino que aumenta el riesgo que caiga en mora cuando los pagos no se efectúan en los tiempos determinados. Además de aquello, el no tener un apropiado manejo económico de parte de los clientes de los mencionados sectores aumenta el desorden financiero, lo cual hace que sea más complejo para los mismos cumplir con sus obligaciones en un determinado tiempo.

Es evidente así mismo que los elementos externos, como el aumento de impuestos, de las tasas de interés y la inflación en los valores de las materias, perjudican de forma importante la capacidad que tienen los clientes para cumplir con los pagos establecidos. Las modificaciones en las políticas financieras del país, aunado a la inestabilidad política, han creado un entorno de incertidumbre que perjudica a los sectores de la construcción y al de la minería. Tales componentes externos han generado retrasos en la

realización de obras y consecuentemente a ello, en la recuperación de la cartera, lo cual aporta al incremento de la morosidad de tales sectores. En bases a ese contexto, los clientes se ven en la obligación a afrontar costos más elevados y con menos rentabilidad, lo cual limita la capacidad de cancelación de sus deudas.

Adicionalmente, se determina que la morosidad también se ve agravada por la falta de acceso a financiamiento externo. Los clientes que no cuentan con líneas de crédito bancarias o con acceso a otras fuentes de financiamiento tienen una mayor probabilidad de caer en mora, ya que dependen exclusivamente de los ingresos generados por sus operaciones para cubrir sus deudas. Esta situación es especialmente crítica cuando los clientes enfrentan dificultades en la generación de ingresos o cuando los proyectos en los que trabajan se retrasan, lo que los coloca en una posición de vulnerabilidad financiera. La falta de financiamiento, combinada con las fluctuaciones en la demanda de maquinaria pesada, genera un panorama incierto para estos clientes, quienes encuentran cada vez más difícil cumplir con sus obligaciones.

La ausencia de diversificación de cartera de clientes de partes de las entidades que proporcionan maquinaria pesada es otro de los componentes de riesgo que se han identificado en esta investigación. Las instituciones que dependen en gran proporción de un pequeño grupo de clientes o de un sector único, como es el de la minería o la construcción, corren más riesgo de morosidad cuando tales sectores se ven perjudicados por variaciones en el mercado o debido a una crisis financiera. La concentración de ventas en solamente un sector, disminuye la capacidad de las corporaciones para mitigar los riesgos relacionados a la morosidad, debido a que cualquier problema económico que enfrente los clientes crea un impacto en la corporación.

El estudio también muestra que una gestión ineficiente del crédito y de las cobranzas por parte de las empresas contribuye de manera significativa a la morosidad. Las empresas que no implementan políticas de crédito claras y que no llevan un control riguroso sobre los plazos de pago y las fechas de vencimiento enfrentan mayores dificultades para recuperar sus carteras. Un seguimiento deficiente en la gestión de cobranzas, así como la falta de proactividad en la comunicación con los clientes

morosos, aumenta el riesgo de que las cuentas por cobrar se conviertan en cartera vencida. Este problema se agrava cuando las empresas no cuentan con estrategias adecuadas para hacer frente a los retrasos en los pagos.

Por otra parte, se concluye que tener un exceso de endeudamiento de parte de los clientes es un componente de riesgo que incide en la morosidad. Los clientes que ya tienen deudas con otras instituciones o con proveedores afrontar más dificultades para que se cumplan con sus obligaciones económicas, lo cual aumenta el riesgo que se caiga en mora. En base a estos casos, la capacidad de pagos de los clientes sobre todo cuando los proyectos en los que se encuentran laborando no crean los ingresos pretendidos o cuando hay imprevistos que perjudican el flujo de caja. La investigación destaca la relevancia de analizar apropiadamente los niveles de deudas de los clientes antes de proporcionarles créditos para prevenir situaciones de morosidad.

Finalmente, el análisis permite establecer una serie de recomendaciones que pueden ayudar a las empresas a reducir la morosidad. Entre estas medidas, se destaca la necesidad de implementar políticas de crédito más rigurosas que incluyan una evaluación exhaustiva de la capacidad financiera de los clientes antes de otorgarles créditos. Además, es fundamental que las empresas diversifiquen su cartera de clientes para reducir el riesgo de morosidad. También se recomienda mejorar la gestión de cobranzas mediante el seguimiento constante de los pagos y la implementación de estrategias para renegociar plazos cuando sea necesario. De esta forma, las empresas podrán mitigar los riesgos asociados a la morosidad y garantizar una mayor estabilidad financiera en el largo plazo.

### **Implicaciones prácticas**

Las implicaciones prácticas de este trabajo ofrecen una visión clara y aplicable a las organizaciones que desean mitigar los riesgos asociados a la morosidad en el sector de la maquinaria pesada, especialmente en los ámbitos de la construcción y minería. Uno de los principales aspectos que las empresas deben considerar es la necesidad de establecer sistemas eficientes de evaluación de crédito. La falta de liquidez, que es uno de los

principales factores de riesgo identificados, puede abordarse mediante un análisis exhaustivo de la capacidad financiera de los clientes antes de otorgarles financiamiento. Esto implica no solo revisar su historial crediticio, sino también evaluar su flujo de caja y su nivel de endeudamiento previo.

Una herramienta fundamental en este procedimiento es el uso de tecnologías que permita automatizar una parte de la gestión del riesgo crediticio, proporcionando seguridad que las decisiones estén regidas en base a datos que estén actualizados y puntuales. De esta manera se puede reducir las probabilidades de llegar a partes impagos y mejorar la estabilidad financiera de la institución.

Además de aquello la aplicación de estrategias proactivas para que se gestione las cobranzas se señala como una implicación de práctica importante. El seguimiento estricto de los plazos de pago y de la comunicación permanente con los clientes posibilitan el reconocer probables inconvenientes económicos antes que se vuelvan en deudas que no se pueden cobrar. Para conseguirlo, las empresas tienen que contar con normativas específicas de crédito y de cobranzas que determinen plazos bien señalados, métodos para renegociar las deudas cuando se requiera y una planificación apropiadas de las estrategias de cobranza. Aquello implica que las entidades tienen que capacitar a todo el personal en la gestión eficaz de cuentas por cobrar y brindarles recursos tecnológicos que permitan el monitoreo en tiempo real de todas las facturas y los pagos que se encuentren pendientes. La automatización de tales procedimientos no solo posibilita tener un más óptimo control de la cartera, sino que así mismo mejora el tiempo y los recursos destinados al manejo de cobranzas.

Otra de las implicaciones fundamentales derivadas de esta investigación es el requerir que se diversifique la cartera de los clientes para disminuir los riesgos relacionados a depender de solamente un sector o de un conjunto de clientes. Las corporaciones que rigen su actividad en solamente un sector, como es la minería o la construcción, se vuelven más vulnerables a las modificaciones en el mercado o a crisis financieras que perjudiquen de manera directa a los mencionados sectores. Es por tal, que se recomienda que las entidades abarquen más base de clientes de otras regiones o sectores que puedan

brindar una estabilidad económica por un largo plazo. Dicha diversificación ayuda a que se mitigue los efectos de las variaciones financieras y disminuir que exista el riesgo de morosidad cuando algunos sectores vayan a afrontar complejidades. La planificación estratégica que ponga en consideración la evaluación de nuevos mercados y el identificar nichos nuevos son precisos para conseguir este propósito.

De manera final, se recomienda que las corporaciones optimicen el acceso financiamiento externo, tanto para las mismas como para sus clientes. La carencia de acceso a las líneas de crédito o el financiamiento alternativo es uno de los elementos que empeoran la morosidad, sobre todo en aspectos de incertidumbre financiera. Por tal, es vital que las empresas colaboren con entidades económicas para desarrollar programas de financiamiento que proporcionen aspectos favorables ya sea para los compradores como para la corporación. Dicho enfoque puede tenerla oferta de créditos con plazos que sean flexibles o la colaboración con organizaciones bancarias para brindar alternativas de financiamiento más asequibles a los clientes, lo cual va a facilitar la capacidad de pago y disminuirá el riesgo de caer en la morosidad. Además de ello, determinar alianzas estratégicas con entidades bancarias puede brindar mayor y mejor liquidez, posibilitando mantener fluidas operaciones y a su vez se recuperan los pagos de los clientes.

## Referencias

- Alcívar, S. N., Solórzano, R. L., Solís, O. L., & Sarango, A. H. (Septiembre de 2023). Administración de la cartera impaga en la rentabilidad: una aplicación estadística clasificatoria en bancos. *Latam Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3), 14. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1185>
- BBVA. (Mayo de 2024). *BBVA*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- BCE. (28 de Marzo de 2024). *BANCO CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de BANCO CENTRAL DEL ECUADOR : <https://www.bce.fin.ec/boletines-de-prensa-archivo/la-economia-ecuatoriana-registro-un-crecimiento-de-2-4-en-2023-1616#:~:text=En%202023%2C%20el%20Producto%20Interno,%2C%25%20alcanzado%20en%202022.>
- Castillo, M. G. (5 de junio de 2024). Factores microeconómicos y macroeconómicos que inciden en la morosidad de los créditos bancarios en el ecuador , periodo 2017-2022. *Cuestiones Económicas*, 34(1), 25. doi:<https://doi.org/10.47550/RCE/34.1.2>
- Castillo, S. L. (2023). CONTROL DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA DISMINUIR LOS RIESGOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR. *Revista FAECO sapiens*, vol. 6(núm. 1), págs. 79-92. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/221/2213811006/html/>
- INEC. (Mayo de 2024). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS*. Obtenido de INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-publica-las-cifras-de-inflacion-de-mayo-2024/>



- Jaramillo, J. E., & Montesdeoca, J. L. (20 de Junio de 2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento*, 7(71), 26. doi: 10.23857/pc.v7i6.4174
- José Segundo Toalombo Villa, A. C. (07 de Julio de 2023). GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA TENA. *Revista Publicando I S S N 1 3 9 0 - 9 3 0 4*, 10(39), 29. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2390>
- Macías, M. G., & Mora, C. P. (Enero de 2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Coope-rativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *Revista RECIAMUC*, 7(1), 654-673. doi:DOI: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.\(1\).enero.2023.654-673](https://doi.org/10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673)
- Pumisacho, J. E. (Diciembre de 2019). *SUPERINTENDENCIA DE BANCOS*. Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE BANCOS: <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/estudios-y-analisis/>
- Sanga, M. M., Carrizales, L. T., Panca, C. M., Condori, M. N., & Chokewanca, I. R. (Junio de 2022). ANÁLISIS DE LOS FACTORES DETERMINANTES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD CREDITICIA, PUNO, PERÚ. *Veritas Et Scientia*, 11(1), 13. doi:<https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>
- SRI. (Diciembre de 2023). *SERVICIO DE RENTAS INTERNAS*. Obtenido de SERVICIO DE RENTAS INTERNAS: <https://srienlinea.sri.gob.ec/saiku-ui/>
- Studie, S. I. (10 de Noviembre de 2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín. *Sapienza Grupo Editorial*, <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/158/83>. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.158>

- Uquillas, A., & González, C. (Diciembre de 2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito. *Ensayos sobre Política Económica*, 35, 245-259. doi:<https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- Vega, L. S., & Alcívar, E. I. (Diciembre de 2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1 ). doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>

## **Apéndice**

### **Preguntas utilizadas en la entrevista con sus resultados**

- 1.- ¿Cuál o cuáles son los motivos por el cual no pudo cumplir con el pago en el plazo acordado?
- 2.- ¿Qué facilidades de financiamiento o flexibilidad adicional usted desearía que la empresa le pueda otorgar para cumplir con sus pagos?
3. ¿Tienes algún plan concreto para poner al día tu deuda con la empresa?
- 4.- ¿Has atravesado por dificultades semejantes con otros acreedores o proveedores?
- 5.- ¿Cuáles podrían ser los medios por los cuales te gustaría recibir notificaciones acerca de pagos que tiene pendientes y por qué?



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Masache Narváez, Cristina Elizabeth**, con C.C: # 0923848790 autora del trabajo de titulación: **Factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes de una empresa comercial de maquinaria pesada en el año 2024**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 06 de diciembre del 2024.

f. *Cristina Masache*  
Masache Narváez, Cristina Elizabeth  
C.C: 0923848790



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>		
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN</b>		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Factores de riesgo que influyen en la morosidad de los clientes de una empresa comercial de maquinaria pesada en el año 2024.	
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Masache Narváez, Cristina Elizabeth	
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Ing. Camacho Villagómez, Freddy Ronalde Ph.D.	
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado	
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Administración de Empresas	
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Administración de Empresas	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	06 de diciembre de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b> 19
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Factores de riesgos, cartera de clientes, empresa comercial	
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Factores de riesgos, cartera de clientes, empresa comercial	
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593- 4- 2048622 / 0983639915	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:cristina.masache@cu.ucsg.edu.ec">cristina.masache@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:cristina_masache_1@hotmail.com">cristina_masache_1@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María del Carmen Lapo Maza	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>		
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>		
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>		
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>		