





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**TITULO DE LA TESIS:**

**“PROCESO DE OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO A UNA  
EMPRESA DEL SEGMENTO PYMES EN LA CIUDAD DE  
GUAYAQUIL DURANTE EL AÑO 2014”**

**Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Finanzas y Economía Empresarial**

**ELABORADO POR:**

**Eco. Betty Jaqueline Aragundy Vera**

**TUTOR**

**Eco. Christian Idrovo Wilson, Mgs.**

**Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre año 2015**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## **SISTEMA DE POSGRADO**

### **CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Eco. Betty Jaqueline Aragundy Vera, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial.

Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre año 2015

### **DIRECTOR DE TESIS**

---

Eco. Christian Idrovo Wilson, Mgs.

### **REVISOR(ES)**

---

Ing. María Josefina Alcívar Avilés, Mgs.

---

Eco. Jack Gonzalo Chávez García, Mgs.

### **DIRECTOR DEL PROGRAMA**

---

Eco. María Teresa Alcívar Avilés, Mgs.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## **SISTEMA DE POSGRADO**

### **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Betty Jaqueline Aragundy Vera

#### **DECLARO QUE:**

La Tesis titulada **Proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes en la ciudad de Guayaquil durante el año 2014**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial**, 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 de la tesis del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre año 2015

---

**Betty Jaqueline Aragundy Vera**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## SISTEMA DE POSGRADO

### AUTORIZACIÓN

Yo, **Betty Jaqueline Aragundy Vera**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución de la Tesis de Grado de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial titulada: **Proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes en la ciudad de Guayaquil durante el año 2014**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de noviembre año 2015

---

**Betty Jaqueline Aragundy Vera**

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios, por permitirme culminar esta meta; Señor gracias por todo lo que me has dado y lo que soy, por no soltar mi mano y mantenerme a tu lado siempre.

Quiero expresar mi más grande gratitud a todas aquellas personas que me ayudaron y apoyaron en esta investigación.

**Betty Jaqueline Aragundy Vera**

## **DEDICATORIA**

A Dios; por todas sus bendiciones, sin su gracia y misericordia nada sería posible,

A mis padres; por su inmenso amor, por todos sus esfuerzos para lograr mi superación, por sus consejos y motivaciones, por su ejemplo en que los grandes logros se obtienen con trabajo y dedicación,

A mis hermanas; por todo su amor y comprensión, por su alegría cada vez que lo necesité y por estar unidas en todo momento,

A mi hermosa hija; por las largas horas que no pude dedicarle y que prácticamente se las robé, aunque es pequeña y aun no entienda el sacrificio de superarse, espero le sea de ejemplo en un futuro no muy lejano,

A mi esposo; mi compañero de vida, siempre apoyando firmemente mis propósitos con amor y determinación.

**Betty Jaqueline Aragundy Vera**

## ÍNDICE GENERAL.

AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA .....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS .....	XII
ÍNDICE GRÁFICOS .....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIV
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT .....	XVI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1    DEFINICIONES Y GENERALIDADES .....	3
1.1.1    Planteamiento del problema .....	3
1.1.2    Justificación.....	4
1.2    OBJETIVOS.....	6
1.2.1    Objetivo General: .....	6
1.2.2    Objetivos Específicos: .....	6
1.3    RESULTADO ESPERADO.....	6
CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO.....	7
2.1    DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DE LAS PYMES EN EL ECUADOR.....	8
2.2    CRÉDITO.....	11
2.2.1    Concepto del Crédito Bancario .....	11
2.2.2    La Diversificación de los Créditos Bancarios .....	12
2.2.3    El Riesgo Bancario .....	13
2.2.4    Clasificación de los Riesgos de Crédito .....	14
2.2.5    Segmentación del Crédito.....	16
2.2.6    El Rol de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.....	19

2.2.7	El modelo experto de la Superintendencia de Bancos.....	20
2.2.8	Normas Internacionales de Información Financieras (NIIFS) para Pymes .....	23
2.2.9.	Entorno país y Plan Nacional para el Buen Vivir .....	23
2.3.	CRITERIOS GENERALES Y NORMAS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO.....	24
2.3.1.	Responsabilidad en el proceso de otorgamiento de crédito.....	25
2.4.	LÍMITES DE CRÉDITO.....	26
2.5.	GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO.....	27
2.6.	EVALUACIÓN DE PORTAFOLIOS CREDITICIOS .....	28
2.7.	CONTROL DE CALIDAD DEL CRÉDITO.....	29
2.8.	LA TOMA DE DECISIONES DEL CRÉDITO .....	30
2.8.1.	Los Factores de incidencia para la negación del otorgamiento del crédito... ..	31
CAPITULO 3 MARCO METODOLÓGICO .....		33
CAPITULO 4 PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS .....		35
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL CRÉDITO BANCARIO .....	35
4.2.	PERFIL DE LA EMPRESA SOLICITANTE DE CRÉDITO .....	35
4.2.1.	Desempeño Crediticio en el Sistema Financiero.....	35
4.2.2.	Historial crediticio interno.....	36
4.2.3.	Origen de los ingresos .....	36
4.2.4.	Estabilidad de volumen ventas .....	36
4.2.5.	Nivel de endeudamiento .....	36
4.2.6.	Manejo de Tasas y Comisiones .....	36
4.2.7.	Manejo de la información.....	38
4.3.	FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO .....	38
4.3.1.	Determinación del mercado objetivo.....	40
4.3.2.	Origen e iniciación del crédito .....	40

4.3.3. Negociación.....	41
4.3.4. Análisis y propuesta de crédito.....	45
4.3.5. Aprobación .....	49
4.3.6. Perfeccionamiento .....	49
4.3.7. Contabilización y desembolso.....	50
4.3.8. Administración de crédito .....	51
4.3.9. Levantamiento de garantías.....	52
4.3.10. Políticas y procedimiento de aprobación y constitución de garantías .....	52
4.3.11. Procedimiento para el manejo de carpetas de crédito .....	54
<b>CAPITULO 5 EL PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SEGMENTO PYMES.....</b>	<b>57</b>
5.1 BREVE DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO.....	57
5.1.1 Plan Estratégico .....	57
5.1.2 Misión.....	58
5.1.3 Visión .....	58
5.1.4 FODA de la empresa Nova Market .....	58
5.1.5 Objetivos de la empresa.....	59
5.1.6 Resultados.....	60
5.2 LA ENTREVISTA AL EXPERTO.....	60
5.2.1 Entrevista al Experto (Sector de análisis).....	60
5.2.2 Entrevista al Experto (Sector Instituciones Financieras).....	64
5.3 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	67
<b>CAPITULO 6 EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CONCEPTUAL DEL CRÉDITO</b> .....	<b>68</b>
6.1. VERIFICACIÓN ESTRATÉGICA .....	68
6.1.1. Análisis cualitativo del perfil de la empresa del sector alimentos y bebidas del segmento Pymes .....	68
6.2. EVALUACIÓN DE LA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SEGMENTO PYMES .....	71
6.2.1. Opciones de financiamiento .....	71

6.2.2. Evaluación Financiera del Proyecto .....	73
6.2.3. Análisis Financiero principales ratios .....	75
6.2.4. Análisis de Sensibilidad .....	77
CONCLUSIONES .....	80
RECOMENDACIONES .....	82
BIBLIOGRAFÍA .....	84
ANEXOS .....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 1. Inversión Total	72
Cuadro No. 2. Estructura de Capital	72
Cuadro No. 3. Información sobre el Préstamo	73
Cuadro No. 4. Tabla de Amortización del Crédito	73
Cuadro No. 5. Flujo de Caja del Proyecto (Sin Deuda)	73
Cuadro No. 6. Flujo de Caja del Inversionista (Con Deuda)	74
Cuadro No. 7. Estado de Resultados	74
Cuadro No. 8. Balance General	75
Cuadro No. 9. Principales ratios financieros	76
Cuadro No. 10. Ratios Novamarket	76
Cuadro No. 11. Flujo de Caja del Proyecto (Escenario Optimista)	77
Cuadro No. 12 Flujo de Caja del Inversionista (Escenario Optimista)	78
Cuadro No. 13 Flujo de Caja del Proyecto (Escenario Pesimista)	78
Cuadro No. 14 Flujo de Caja del Inversionista (Escenario Pesimista)	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1. Tamaño de las empresas.....	9
Tabla No. 2. Clasificación de las Empresas .....	11
Tabla No. 3. Volumen de crédito segmento Pymes .....	13
Tabla No. 4. Categorías de riesgo .....	22
Tabla No. 5. Tasa de interés.....	37
Tabla No. 6. Análisis cualitativo del perfil de la empresa .....	68

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Tamaño de las empresas .....	9
Gráfico No. 2. Volumen de crédito segmento Pymes.....	13
Gráfico No. 3. Flujograma de otorgamiento del crédito .....	39

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1 Entrevistas	87
Anexo No. 2 Contenido de Carpeta de Crédito del Cliente	90
Anexo No. 3 Garantías	94
Anexo No. 4 Informe de Visita	97
Anexo No. 5 Tasa impositiva	103
Anexo No. 6 Tasas	104
Anexo No. 7 Tablas de Amortización	105

## RESUMEN

El proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del sector de alimentos y bebidas del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil en el año 2014, se realiza por la necesidad del crédito de la empresa, para el incremento de capital de trabajo; con ello se intenta describir el proceso de autorización del crédito, una investigación aplicada que evalúa adecuadamente a la empresa para determinar las herramientas que establecen la aprobación del crédito. Las instituciones financieras privadas están dispuestas a colocar dinero e incrementar su utilidad diferencial del margen entre la tasa de interés de colocación o préstamo y la tasa de captación o depósitos, para tal efecto, se describirá el riesgo financiero, se determinará si mantiene niveles razonables de rentabilidad en la empresa para la aprobación del crédito, establecer las herramientas para evaluar adecuadamente a la empresa, que permita la viabilidad y el proceso de otorgamiento del crédito en la institución financiera privada.

La decisión que determinará el riesgo crediticio para el otorgamiento del crédito, es conocer a través del análisis los estados financieros de la empresa, desde diversos escenarios o punto de vista, realizar una evaluación profunda de los aspectos tanto cualitativos como cuantitativos, que permita evaluar con objetividad la aprobación del crédito para la empresa; determinar la importancia del análisis de la estructura financiera del balance de la empresa; ya que se establecerá si la empresa es adecuada para pagar el crédito en un determinado tiempo, y; por otro lado el desarrollo del Plan de Negocios, la visita a la empresa y entrevista que determine un análisis cualitativo del desempeño de la misma; por lo que la política crediticia de las instituciones financieras privadas en general, deberán permitir el destino del crédito al cliente del segmento Pymes y comprender su mercado objetivo, identificar el riesgo que está dispuesto a aceptar, el control de garantías que respaldan la operación de crédito y el seguimiento que ejecutará para la recuperación o pago del crédito.

La Metodología de investigación aplicada enfrenta los obstáculos a la intervención sobre la realidad actual y responde reflexionando el tema objeto de estudio: el otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes; el cual servirá de apoyo para futuras investigaciones que se realicen respecto al tema de estudio.

**Palabras clave:** Pymes, Proceso, Negocio, Crédito, Regulaciones, Crédito, Riesgo, Otorgamiento, Recuperación.

## **ABSTRACT**

The process of granting the loan to a company in the food and beverage SME (small and medium-sized enterprise/businesses) segment of the city of Guayaquil in 2014 sector is done by the need for business credit, to increase working capital; thereby attempting to describe the process of credit approval, applied research that adequately assesses the company to determine the tools that establish credit approval. Private financial institutions are willing to put money and increase their profit margin differential between the interest rate or loan placement and rate of uptake or deposits, for this purpose, the financial risk will be described, it will determine whether maintains reasonable levels profitability in the business for credit approval, establish the tools to properly evaluate the company, allowing the viability and the process of granting credit to private financial institution.

The decision to determine the credit risk for the granting of credit, is known by analyzing the financial statements of the company, since various scenarios or point of view, conduct a thorough assessment of both qualitative and quantitative, to assess with objectivity credit approval for the enterprise; determine the importance of analyzing the financial structure of the balance of the company; and to be established whether the company is adequate to repay the loan within a certain time, and; on the other hand the development of the Business Plan, the company visit and interview to determine a qualitative analysis of the performance thereof; so the credit policy of private financial institutions should generally allow credit target the SME customer segment and understand your target market, identify the risk you are willing to accept, control guarantees supporting the credit operation and monitoring that will run for the recovery or payment of credit.

The applied research methodology faces obstacles to intervention on the current reality and responds pondering the subject of study: the granting of credit to a company in the SME segment; which will support future research undertaken on the subject of study.

**Keywords:** SMEs, Process, Business, Credit Regulations, Credit Risk, Grant, Recovery.

## **NOMENCLATURA**

IFI Institución Financiera

IFI'S Instituciones Financieras

ONG Organizaciones no gubernamentales

SIB Superintendencia de Bancos

PYMES Pequeña y Mediana Empresa

NIIF Normas Internacionales de Información Financiera

CIU Clasificación Industrial Internacional Uniforme

TIR Tasa Interna de Retorno

TPR Tasa Pasiva Referencial

VAN Valor Actual Neto

## INTRODUCCIÓN

En el Ecuador, el gobierno del presidente Eco. Rafael Correa Delgado, ha impulsado el otorgamiento de créditos por las instituciones financieras del sector público para el desarrollo de nuevos proyectos e incremento de las operaciones de las empresas; para contribuir con el proceso de transformación económica las bases de desarrollo sostenido en la economía del país; las nuevas exigencias en la economía del Ecuador y el impulso de las finanzas a escala internacional requieren un proceso continuo de perfeccionamiento del sistema financiero tanto público como privado, que garantice innovación y competitividad. En este contexto se hace evidente la necesidad de una mayor evaluación del procedimiento para el otorgamiento de crédito en las instituciones financieras privadas e implementar nuevos mecanismos que conlleven a agilizar los créditos; la descripción de las regulaciones de la Superintendencia de Bancos en el Ecuador, y; el cumplimiento de las instituciones financieras de las regulaciones, se han propiciado la implementación de procedimientos eficientes para el otorgamiento del crédito que además de incluir un diagnóstico económico financiero incorpore un procedimiento cualitativo del riesgo del crédito, surgiendo la necesidad de adoptar y optimizar herramientas profesionales que permita su aplicación a la realidad de las empresas Pymes, establecer los mecanismos y las condiciones que garanticen su agilidad en el otorgamiento del crédito y su posterior recuperación a la institución financiera.

Se pretende realizar un diálogo con una descripción de las preguntas que se han planteado, y; a fin de organizar éste trabajo de la siguiente manera:

Capítulo uno, se indican los aspectos generales de la investigación, donde se mencionan los aspectos relevantes de evaluar el crédito a una empresa Pymes, en consecuencia se plasma la definición, características y clasificaciones que competen a la fundamentación teórica del proceso de otorgamiento del crédito de la institución financiera privada, en relación al marco contextual que se teoriza y a los sustentos bibliográficos; razón por la que aborda, el concepto de crédito financiero, la diversificación del crédito; las características relacionadas a los riesgos en el

Ecuador, las regulaciones y normativas de los entes de control; al todo se incorporan las definiciones y generalidades de las IFI's.

Capítulo dos, se describe el proceso en asignación del crédito bancario, el otorgamiento de la institución financiera privada aplicada a una empresa comercial Pymes del sector de alimentos y bebidas, se especifica los argumentos básicos de antítesis de la presente propuesta de intervención, en la que se indican los motivos de negación por una institución financiera privada, al crédito propuesto de la empresa; se señala la importancia de los mecanismos de una clasificación y una descripción FODA de las empresas Pymes en el Ecuador.

Capítulo tres, se refiere al marco metodológico utilizado en este trabajo, segmento de mercado.

Capítulo cuatro, explica el proceso de otorgamiento de crédito de las instituciones financieras privadas proporcionado por una empresa comercial Pymes del sector de alimentos y bebidas.

Capítulo cinco, se refiere al Plan de Negocios proporcionado por una empresa comercial Pymes del sector de alimentos y bebidas, para la calificación del crédito en una institución financiera privada.

Capítulo seis, explica las herramientas utilizadas en las instituciones financieras privadas para la evaluación cualitativa y conceptual previa a la calificación y otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes.

En tanto la perspectiva prometedora del trabajo aplicada a la realidad que enfrentan las empresas Pymes al solicitar un crédito en una institución financiera privada, nos permite estudiar la economía de comportamiento entre ambas variables, así como realizar las conclusiones y recomendaciones que apuntan a sugerir un conjunto de investigaciones innovadoras para el estudio en función de la institución financiera privada, sus políticas y regulaciones, frente al comportamiento de las empresas Pymes en el ámbito económico, financiero y social.

# **CAPITULO 1 ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN**

## **1.1 DEFINICIONES Y GENERALIDADES**

### **1.1.1 Planteamiento del problema**

Las pequeñas y medianas empresas en el Ecuador, constituyen un segmento importante en la construcción del PIB y sector económico, las empresas Pymes para su desarrollo necesitan para su desarrollo productivo el otorgamiento del crédito para su sostenibilidad y crecimiento, y; al calificarlas o evaluarlas la institución financiera privada requiere que se cumplan requisitos exigibles para el cumplimiento de las regulaciones financieras, son muchas las dificultades que enfrentan las Pymes para acceder a líneas de crédito en el sector financiero, específicamente en el sector privado; situación que merma su potencial desarrollo y que limita a las instituciones financieras contribuir en el incremento de la economía del país. Encontrar un mecanismo que formule las necesidades crediticias de las Pymes en concordancia con las prácticas financieras privadas, se convierte en un aporte significativo de investigación.

En el presente trabajo se planteó algunas interrogantes que al indagar la investigación aplicada para el proceso de otorgar un crédito a una empresa del segmento Pymes, busca darles respuestas prácticas.

¿Qué es lo más importante al momento de calificar el crédito para una empresa Pymes en una institución financiera privada?

¿Cómo describirá la institución financiera privada el proceso de otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes?

¿Cuándo se presentan las dificultades que deberán identificar la IFI's para realizar una adecuada evaluación cualitativa del crédito a una empresa del segmento Pymes?

¿Por qué la descripción del Plan de Negocios de la empresa es tan importante para identificar las herramientas cualitativas en las instituciones financieras privadas a una empresa Pymes?

### **1.1.2 Justificación**

Las empresas del segmento Pymes representan y generan fuerza de trabajo, desempeñan diversas actividades, los logros alcanzados por su propietarios, accionistas; se constituyen en un importante nicho no sólo en la ciudad de Guayaquil, sino en el Ecuador entero. Debido a la necesidad de crecimiento es ineludible el otorgamiento de créditos bancarios, lo cual ha generado que el estado proponga productos de crédito y las instituciones financieras privadas hayan decidido dar su importante apoyo a este sector.

El gobierno mediante el ente regulador de las instituciones financieras, denominada la Superintendencia de Bancos en el Ecuador, ha publicado las regulaciones y demás normativas que aplican a las instituciones financieras del sector público y privado, declarando como principal objetivo el apoyo a la producción para generar créditos direccionados a las pequeñas y medianas empresas; creando productos que apoyen y desarrollen este gran potencial económico en el país. La presentación financiera de la empresa y su estructura organizativa a juicio del analista del crédito, son los factores claves determinantes a la hora de calificar la viabilidad del crédito y su proceso.

La investigación, objeto de estudio, aplicada a una empresa del segmento Pymes, guardará reserva sobre la información real de la misma en cumplimiento al sigilo de la información financiera e identidad de las personas que intervinieron en la entrevista, sin embargo, la información recopilada en el presente trabajo se basa en la información real proporcionada por la empresa; dado que nuestra finalidad es describir el proceso de otorgamiento del crédito y realizar una representación cualitativa del desarrollo conceptual, en relación al objeto de estudio, el proceso de

otorgamiento del crédito, el financiamiento bancario privado, será aplicado a las empresas del mencionado segmento.

En el presente trabajo investigativo buscamos proponer optimizar el análisis crediticio de una empresa comercial del segmento Pymes, para lo cual se pone a disposición los instrumentos financieros adecuados que logren servir como guía para las empresas del segmento Pymes, al momento de iniciar el proceso de calificar a las operaciones de crédito requeridas, siendo este último mencionado el objetivo central de la presente investigación. El principal aporte que se aspira generar es dar a conocer y difundir el alcance de las políticas de crédito y la calificación en el proceso de otorgamiento, en virtud de que unos de los objetivos considerados es la búsqueda de una adecuada calificación para las empresas del segmento Pymes; con ello se puede servir de soporte al crecimiento de la empresas Pymes, además de proyectar la posibilidad de incrementar la calificación de las operaciones crediticias, y; por consiguiente se cumplan con eficacia los programas para la calificación del crédito hasta su otorgamiento.

Por otro lado, la presente propuesta puede servir de apoyo a las empresas del segmento Pymes, para que previo a la obtención de un crédito en las IFI's del sector, se revisen las políticas y proceso en el otorgamiento del crédito; revisar las regulaciones que deberán aplicarse, sobre las cuales se puedan desarrollar el concepto del proceso de otorgamiento de crédito y la herramienta de investigación que se planteen en torno a la misma temática, mediante una consulta más ahondada; en virtud de que el tema no lo consideramos agotado con la presente investigación, pretende servir de apoyo, dado que es un tema necesario para las empresas Pymes e instituciones financieras privadas, la preparación y presentación de las operaciones de crédito de las empresas, su calificación y otorgamiento; la aplicación políticas de crédito accesibles y que admitan facilitar el otorgamiento del crédito, indispensable para el desarrollo de las empresas.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General:**

Evaluar la necesidad del proceso del otorgamiento del crédito para una empresa comercial del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil en el año 2014.

### **1.2.2 Objetivos Específicos:**

1. Describir el proceso de otorgamiento de crédito de las instituciones financieras privadas.
2. Desarrollar el plan de negocios proporcionado por una empresa comercial del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil.
3. Explicar las herramientas que utilizan las instituciones financieras privadas, la evaluación cualitativa y conceptual de la empresa.

## **1.3 RESULTADO ESPERADO**

Evaluar la calificación de un crédito para una empresa comercial del segmento Pymes, por parte de la institución financiera privada, en función del perfil crediticio y proceso de crédito, la empresa requiere un crédito para atender la necesidad de incrementar el capital de trabajo, desarrollo del plan de negocios propuesto y la información financiera, la entrevista a experto y herramientas financieras que determinará una evaluación cualitativa conceptual de sus indicadores y los factores críticos para la toma de decisión crediticia aplicada a la empresa.

## CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO

En el Ecuador la crisis económica de 1998 afectada por el cierre de bancos e instituciones financieras, el alto índice de desempleo, la disminución de la capacidad adquisitiva de la población, la pobreza extrema, entre otros problemas socio-económicos, provoca la disminución de las operaciones de crédito, la Superintendencia de Bancos pone en vigencia regulaciones bancaria que controlen la eficiencia de las instituciones financieras en el otorgamiento y calificación del crédito, la volatilidad de los mercados financieros, el riesgo país genera consecuencia sobre el mercado y la economía. Se ha desarrollado un estándar internacional de regulación del capital, el Comité de Basilea, en cooperación de los bancos centrales más importantes del mundo, conformado por los países del G-10, actualmente los miembros del comité son los países de Alemania, Bélgica, Canadá, España, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón, Luxemburgo, Países Bajos, Reino Unido, Suecia y Suiza , el comité de supervisión bancaria de Basilea para el desarrollo de principios y reglas adecuadas de la práctica bancaria internacional para que eviten las crisis financieras en el futuro; cuyo objetivo principal es determinar el cálculo del capital económico por riesgos de crédito para los sistemas bancarios de los países, en materia de riesgos para las entidades financieras bancarias, estas regulaciones inciden en la necesidad de implementar y modernizar las técnicas de gestión de riesgos promoviendo el desarrollo de modelos internos basados en la clasificación de las operaciones de créditos de acuerdo a su segmento o grupo de riesgos.

El carácter cualitativo de la presente investigación, demanda diferenciar el contexto de análisis. Por un lado está el sector de las PYMES y su particular tratamiento en el país, aquello que las caracteriza y su potencial como sector; por otro se involucra a las IFI's, su marco normativo, regulatorio e institucional; y al final, es necesario considerar el entorno en el que se desarrolla la propuesta de intervención, el país, que se lo integra a través del Plan nacional del Buen Vivir.

## **2.1 DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DE LAS PYMES EN EL ECUADOR**

El concepto general de Pymes, un acrónimo de las pequeñas y medianas empresas, son aquellos entes con personalidad jurídica, que inician una actividad económica en familia basada en sus habilidades aprendidas en forma empírica y el emprendimiento lo lleva a adquirir en el camino destrezas en la gestión de ofertar bienes o servicios, su gestión empresarial genera riqueza y empleo a otras personas; estas empresas generalmente tienen un volumen de ventas limitado por la necesidad de capital de trabajo que les permita crecimiento sostenido, pero que en el conjunto de empresas es importante para la economía ecuatoriana, su gestión se caracteriza en la supervivencia porque tienden a desaparecer ante las presiones de la competencia por sus limitaciones en la estructura organizativa, el costo de capital o la inversión que le permita su desarrollo y crecimiento sostenido en el tiempo.

En el Ecuador las Pymes, impulsadas al desarrollo del sector productivo integral por el Ministerio de Industrias y Productividad y la Subsecretaría de MiPymes y Artesanías, el término amplio de Pymes sin diferir su naturaleza, se encuentra comprendido por la micro, pequeña y mediana empresa. Cabe mencionar que las Pymes son agentes de la economía de mayor masa crítica o volumen debido al número de empresas que representan; por lo cual es importante indicar su clasificación considerando su organización económica.

Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, hasta el año 2013 se data a nivel nacional el registro de 810,272 empresas (INEC, 2010), dedicados a las actividades en general del sector económico, ventas en miles de dólares por USD 157,085,366.00, corresponden a las pequeñas empresas USD 18,009,068.00, medianas empresas USD 32,663,075,00 y grandes empresas 114,985,521,00; el índice de nivel de actividad registrada mide el desempeño económico-fiscal de los sectores productivos de la economía nacional, conforme a la nomenclatura CIIU-3, determina la clasificación, industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas, el último informe realizado de abril a mayo del

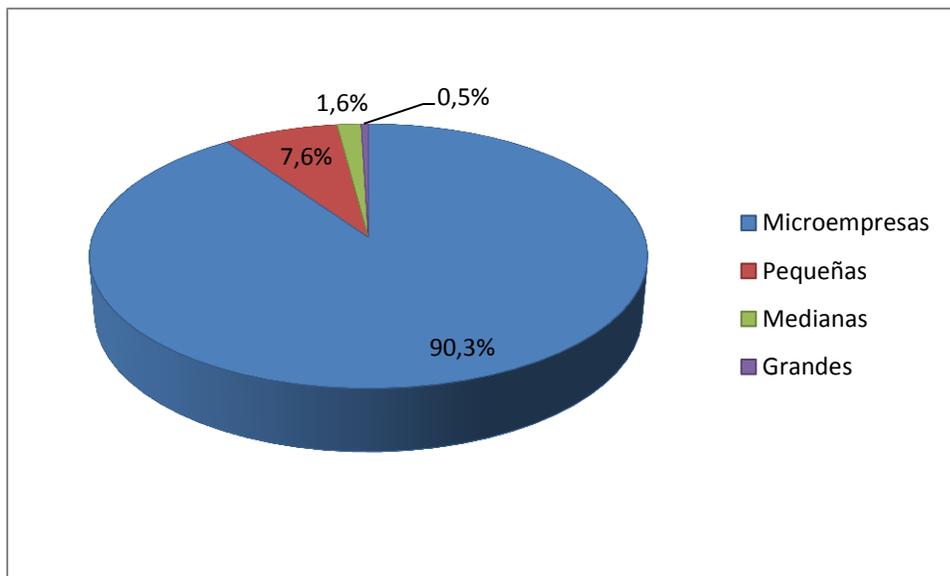
2015 indica que ha tenido un crecimiento de 3.66 puntos que equivale a una variación de 2.29%.

**Tabla No. 1. Tamaño de las empresas**

Tamaño de las Empresas Año 2013	No. Empresas	Porcentaje
Microempresas	731,761	90.3%
Pequeñas	61,798	7.6%
Medianas	12,830	1.6%
Grandes	3,883	0.5%
Total	810,272	100.0%

Fuente: INEC  
Elaboración: El Autor

**Gráfico No. 1. Tamaño de las empresas**



Fuente: INEC  
Elaboración: El Autor

Observamos que las microempresas ocupan el 90.3% del mercado total de las empresas según el (INEC, 2010)

## **Características de las Pymes**

Las Pymes en el Ecuador se encuentran en constante desarrollo por el entorno competitivo, caracterizado por la globalización de los mercados, por lo cual requiere nuevas oportunidades de negocios, la búsqueda de nuevos agentes que le genere valor agregado; y finalmente, adaptar sus procesos de negocios a los cambios del entorno económico, el cual conlleva a la empresa a tener productos y servicios de calidad como factor diferenciador. Sus principales características se resumen en lo siguiente:

1. El manejo de la información tecnológica en el proceso del negocio, exige constantes cambios y actualización; es el factor crítico para relacionarse con las personas externas de la empresa, proveedores, clientes e instituciones financieras, entre otros.

2. La optimización del proceso, por el volumen que generan su producción, cuenta con escasa capacidad de negociación y estrategias de comercialización.

3. Escaso personal para el desarrollo de su actividad y estrategias de negocios, por consiguiente, alinear la organización alrededor de sus clientes, como factor diferenciador y de fidelización de clientes.

4. En su generalidad, el desconocimiento en relación a las normas legales y tributarias; por lo que requieren asesoría externa para el cumplimiento de las mismas.

## **Clasificación de las Pymes**

Se conoce como Pymes al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Las PYMES de acuerdo a la normativa implantada por la comunidad andina en su resolución 1260 (Superintendencia de Compañías, 2010), se clasifican de acuerdo a los siguientes factores:

**Tabla No. 2. Clasificación de las Empresas**

	<b>Personal Ocupado</b>	<b>Valor Bruto de Ventas Anuales</b>	<b>Monto de los Activos</b>
Micro	1 - 9	Hasta USD 100,000	Hasta USD 100,000
Pequeña	10 - 49	Hasta USD 1,000,000	Hasta USD 750,000
Mediana	50 - 199	Hasta USD 5,000,000	Hasta USD 3,999,999
Grande	Mayor a 200	Mayor a USD 5,000,000	Mayor a USD 4,000,000

Fuente: Superintendencia de Compañías

Elaboración: El Autor

## **2.2 CRÉDITO.**

### **2.2.1 Concepto del Crédito Bancario**

Se define al crédito como la operación financiera proporcionada por una institución financiera, quien concede a una persona natural o persona jurídica una determinada cantidad de dinero, a cambio de una promesa o compromiso de pago en una fecha futura por la otra parte, fijadas de mutuo acuerdo, pagando además un interés por el uso del dinero. Por lo tanto, la gestión de crédito se encarga de tomar las medidas oportunas para recibir el pago de acuerdo a los compromisos asumidos, por consiguiente las personas o empresas debe demostrar solvencia, estado patrimonial y de resultados favorables.

El crédito bancario en la economía del país tiene un impacto importante para el desarrollo y crecimiento de las personas o empresas, por lo que las tasas de interés son regidas por el Banco Central del Ecuador, institución pública que marcan las tasas de interés activa o de crédito en las instituciones financieras privadas y públicas; por lo tanto, las operaciones crediticias constituyen un instrumento fundamental para la capitalización de las personas o empresas, los emprendimientos no fueran posible sin el otorgamiento de crédito para las empresas del segmento Pymes es de vital importancia para su crecimiento y aporte al trabajo.

La evolución del volumen del crédito y tasas de interés del Banco Central del Ecuador en el año 2013 las empresas comerciales del segmento productivo Pymes, de diciembre del año 2013 fue de USD 12,444.6 millones en 15,879 operaciones de crédito otorgadas por el sistema financiero ecuatoriano. (Banco Central del Ecuador, 2013)

### **2.2.2 La Diversificación de los Créditos Bancarios**

La diversificación de créditos tiene por finalidad que las instituciones financieras, en el otorgamiento del crédito a las personas o empresas de la economía real, asume el riesgo de no pago, el cual puede servir de insumo en la prevención de posibles concentraciones de riesgos en determinados sectores económicos, grupos de personas o empresas, personas o destinos; permitiendo adicionalmente mejorar la calidad de la información de los clientes para de esta manera viabilizar los procesos integrales de evaluación y administración del crédito. Toma en cuenta la calidad de los activos de riesgos, de manera tal que los recursos de la institución financiera satisfagan de forma medida, analítica y diversificada a los diferentes sectores económicos del país a los que sirve, con criterio objetivo y con seguridad. Una primera clasificación cubre los siguientes criterios:

1. El sector económico al que pertenece el cliente.
2. El destino que dará al crédito solicitado.
3. El tipo de sujeto de crédito.
4. El nivel de riesgo.
5. El tipo de decisión que requiere.
6. El tipo de garantías.

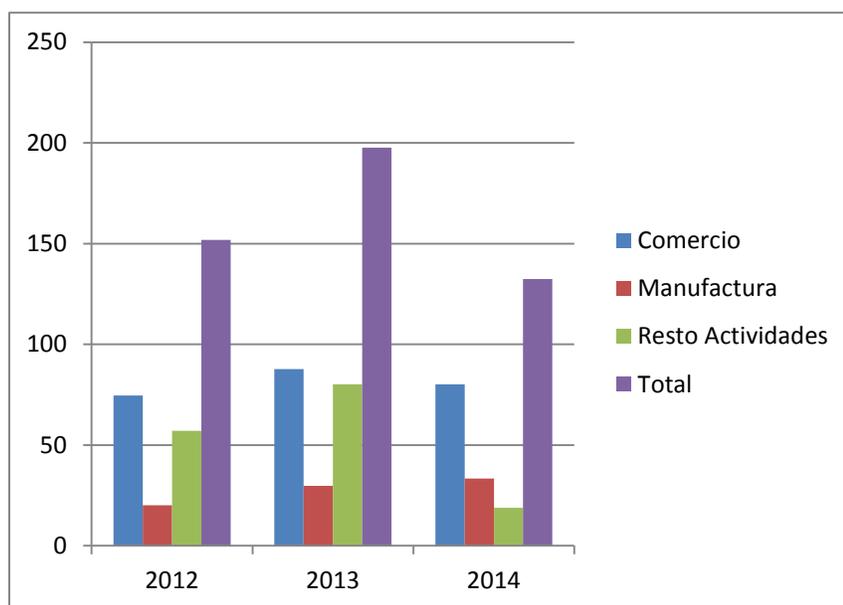
Según el volumen de crédito por actividad de las Pymes según el Banco Central del Ecuador en la tabla a continuación:

**Tabla No. 3. Volumen de crédito segmento Pymes  
Por Actividad Económica (2013)**

Actividad	Monto USD (millones)		
	2012	2013	2014
Comercio	74,62	87,70	80,20
Manufactura	20,13	29,70	33,40
Resto Actividades	57,05	80,20	18,80
Total	151,8	197,60	132,40

Fuente: Banco Central del Ecuador  
Elaboración: El Autor

**Gráfico No. 2. Volumen de crédito segmento Pymes.**



Fuente: Banco Central del Ecuador  
Elaboración: El Autor

Observamos que en los últimos tres años se dio más crédito al comercial, de allí al manufacturero y por ultimo al resto de actividades.

### 2.2.3 El Riesgo Bancario

Se denomina el riesgo bancario, al riesgo asociado al crédito y al conjunto de probabilidades esperadas de resultados proyectados, como consecuencia de una o

varias líneas de acción propuestas para el uso rentable de los recursos de la institución financiera solicitados por un cliente, en un período de tiempo futuro, cercano o lejano. El riesgo es inminente en toda actividad económica que se realiza, por lo que es necesario la creación de escenarios previstos por los gestores, en el ámbito bancario la administración y gestión del riesgo adquiere una vital importancia por el volumen de recursos de capital que moviliza en la economía; por lo que ha motivado que la regulación del riesgo bancario sea necesaria para garantizar su solvencia y continuidad; garantizando así mismo el sistema de pago y el funcionamiento global de la economía.

En la actualidad, la gestión del riesgo bancario se orienta a la integración total de riesgos y no son homogéneos; son muy distintos los riesgos de la Banca Comercial o Pymes; por lo que es necesario el comité de riesgos global que permita su integración y el objetivo de las instituciones financieras es la rentabilidad en cuanto se asuma el riesgo bancario de manera eficiente.

Según el estudio especializado realizado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, monitorear el riesgo de crédito es necesario para preservar la estabilidad del sistema financiero ecuatoriano, considerando que el portafolio de crédito representó alrededor del 52,6% del total de activos del sistema financiero bancario privado a diciembre del 2013. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2013)

#### **2.2.4 Clasificación de los Riesgos de Crédito**

La clasificación de riesgos asociados al crédito cubre principalmente los criterios siguientes:

1. Por la naturaleza personales, empresariales, para grupos económicos, empresas subsidiarias, empresas vinculadas, conglomerados y otros.
2. Por el tipo de producto sobregiro, crédito para vehículos, créditos rotativos Tarjeta de Crédito, créditos compra de cartera, y demás.

3. Por la unidad monetaria dólares, euros, libras esterlinas, marcos alemanes, entre otros
4. Por el plazo convenido entre el deudor y el Banco, en: de corto plazo, cuando el tiempo de duración del crédito, es de hasta un año; de mediano plazo, cuando el tiempo de duración del crédito es mayor a un año e inferior a tres años; de largo plazo, cuando la vigencia del crédito es superior a los tres años.
5. Por el tipo de interés, en fijo y reajutable.
6. Por el origen de los fondos, en créditos directos cuando los recursos provienen del capital y fondos operativos propios, indirectos cuando los fondos provienen de fuentes externas y contingentes cuando a su concesión no se desembolsan fondos y solo se compromete un posible pago futuro en el caso de una contingencia por no pago del cliente a su beneficiario.
7. Por el tipo de decisión que requieren

Créditos de decisión inmediata, son aquellos que por su naturaleza y la necesidad del cliente y si no están cubiertas por una línea de crédito, no hay tiempo para llevar a cabo un extenso proceso de evaluación, estructuración, calificación y aprobación o negativa, tales como:

- 1.- Sobregiros.
- 2.- Pagos de cheques sobre saldos por confirmar.
- 3.- Sobregiro en cupo de tarjeta de crédito.
- 4.- Compra/venta de divisas en la que se recibe un cheque al cobro.
- 5.- Compra/venta de títulos fiduciarios.

Créditos que no requieren decisión inmediata, son todos aquellos en los cuales se cuenta con un plazo prudencial para el análisis y decisión sobre los riesgos.

#### 8. Por el Tipo de Garantías

- a) Personales respaldadas únicamente con firmas.

- b) Reales respaldadas con garantías físicas, como prendas, hipotecas u documentos de alta liquidez o negociabilidad

### **2.2.5 Segmentación del Crédito**

Según la nueva segmentación de crédito, en vigencia a partir del 31 de Julio del 2015; la (Junta reguladora del sector monetario y financiero, 2015) realizó cambios a los segmentos de crédito, cabe indicar que en presente propuesta de intervención se ha realizado la investigación en relación a la normativa aplicada en el año 2014; sin embargo, a continuación se describe la nueva segmentación de crédito de acuerdo a lo siguiente:

1. Crédito Productivo, otorgado a personas naturales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad, por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos, cuyo monto; en al menos 90% sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial, excepto franquicias, marcas, pago de regalías licencias y compra de vehículos de combustible fósil. Se establece los siguientes subsegmentos de crédito:
  - a) Productivo Corporativo, ventas anuales superiores a USD 5,000,000.00
  - b) Productivo Empresarial, ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00
  - c) Productivo Pymes, ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00
2. Crédito Comercial Ordinario, otorgado a personas naturales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000 destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

3. Crédito Comercial Prioritario, otorgado a personas naturales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad, que registren ventas anuales superiores a USD 100,000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas comerciales y que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados, el financiamiento de capital de trabajo y los créditos entre entidades financieras.
4. Crédito de Consumo Ordinario, otorgado a personas naturales destinadas a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
5. Crédito de Consumo Prioritario, otorgado a personas naturales destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad productiva comercial y otras compras o gastos no incluidos en el segmento consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas.
6. Crédito Educativo, otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación de su talento humano, acreditada por los órganos competentes.
7. Crédito de Vivienda de interés público, otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada de un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
8. Crédito Inmobiliario, otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia, y para la adquisición de vivienda

terminada para uso del deudor y su familia, no categorizada en el segmento de crédito de vivienda de interés público.

9. Microcrédito, otorgado a persona natural o jurídica con un nivel de ventas inferior a USD 100,000.00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción o comercialización a pequeña escala, cuya fuente principal de pago constituye el producto de la ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del sistema financiero nacional. Se establecen los siguientes subsegmentos:

- a) Microcrédito minorista, saldo adeudado menor o igual a USD 1,000.00
- b) Microcrédito de acumulación simple, saldo adeudado superior USD 1,000.00 y hasta USD 10,000.00
- c) Microcrédito de Acumulación Ampliada, ventas anuales superiores a USD 10,000.00

10. Crédito de Inversión pública, destinado para financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del estado, sea directamente a través de empresas; y, que se cancelen con cargo a los recursos presupuestados o rentas del deudor a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

A continuación se presenta el esquema sustituido por la actual segmentación de los riesgos de la institución financiera privada, se clasifican los créditos de acuerdo al tamaño de la empresa:

1. Créditos Comerciales, se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de créditos cuyo financiamiento este dirigido a diversas actividades productivas, se consideran también las tarjetas de créditos corporativas, así como los créditos entre instituciones financieras y personas naturales que ejercen

su trabajo como profesionales y que estén obligadas a llevar contabilidad conforme lo establecido por el Servicio de Rentas Internas.

2. Crédito Productivo Corporativo, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen con los parámetros del crédito productivo, sus ventas anuales son iguales o mayores a USD 5,000,000.00 y los montos de sus operaciones de crédito son superiores USD 1,000,000.00.

3. Crédito Productivo Empresarial, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen con los parámetros del crédito productivo, sus ventas anuales son iguales o mayores a USD 1,000,000.00 hasta USD 5,000,000.00 y los montos de sus operaciones de crédito son superiores a USD 200,000.00 hasta USD 1,000,000.00

4. Crédito Productivo Pymes, otorgadas a personas naturales o jurídicas que cumplen con los parámetros del crédito productivo, sus ventas anuales son iguales o mayores a USD 100,000.00 hasta USD 1,000,000.00 y los montos de sus operaciones de crédito sea menor o igual a USD 200,000.00.

### **2.2.6 El Rol de la Superintendencia de Bancos del Ecuador**

En Ecuador la Superintendencia de Bancos, es la institución pública que regula el sistema financiero bancario y de seguros, en el año 1927 la (Misión Kemmerer , 1925 - 1927), llamada así porque la presidió el doctor Edwin Walter Kemmerer, produjo en el país una verdadera transformación en el ramo bancario y financiero al expedir: La Ley Orgánica de Bancos, la Ley Orgánica del Banco Hipotecario (Banco Nacional de Fomento) y la Ley Orgánica del Banco Central, que afianzaron el sistema financiero del país, así como otras leyes que regularon el manejo de la Hacienda Pública. Desde entonces, se estableció la supervisión de las operaciones bancarias mediante la creación de la Superintendencia de Bancos el día 6 de Septiembre de 1927. Su perspectiva Contribuir a la estabilidad y transparencia de los sectores contralados y precautelar y promover los derechos e intereses de los actores sociales.

En la actualidad, la Ley del Código Orgánico Monetario y Financiero mediante su registro oficial No. 332 publicada en septiembre del 2014, (Asamblea Nacional, 2014) de conformidad con el artículo 261 numeral 5 de la Constitución de la República de Ecuador, en la que establece que **“El sistema económico es social y solidario, reconocer al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y Mercado, en armonía con la naturaleza; tiene el objetivo garantizar la producción y reproducción en condiciones materiales e inmateriales que provienen del Buen Vivir, y prescribe que el sistema económico se integra por las formas de organización económica, pública, privada, mixta, popular y solidaria; y las demás que la Constitución determine”**. Este código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige para los sistemas monetario y financiero; así como a las empresas de seguros; en pro de mejorar la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades que ejercen las empresas públicas y privadas del Sistema Financiero del Ecuador requerida por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera; las funciones que desempeñan de control a los Bancos por la Superintendencia de Bancos, la creación de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

### **2.2.7 El modelo experto de la Superintendencia de Bancos**

La Administración de Riesgo en el ámbito internacional ha desarrollado modelos de riesgos ante las dificultades para la identificación y medición de factores que intervienen por la ausencia de información adecuada y riesgos cualitativos no medibles; han creado diversas metodologías que han sido aplicadas con el propósito de estimar la posibilidad de incumplimiento.

A principios de la década de los noventa, Edward I. Altman indica que el próximo gran reto financiero será la administración de riesgo de crédito, que consiste en medir, minimizar y prevenir las pérdidas esperadas y las pérdidas no esperadas

que surgen de las actividades relacionadas con el otorgamiento de crédito en general. (Altman , 1973)

De acuerdo a la regulación que rige a las instituciones financieras, se define la metodología a aplicarse para la calificación de créditos comerciales: corporativo, empresarial y Pymes, de acuerdo con la siguiente resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011 y su reforma con resolución No. JB-2012-2217 de 22 de junio del 2012, según su capacidad de pago y situación financiera del deudor; cuyo objetivo principal es identificar la estabilidad de su primera fuente de pago que es la evaluación del flujo de caja proyectado y los ratios financiero claves del deudor; considerando la actividad productiva de la empresa en evaluación del crédito a otorgarse. (Junta Bancaria del Ecuador, 2011)

Los factores cuantitativos mínimos a evaluar en el crédito es el Flujo de caja proyectado, es un estado financiero básico que presenta el movimiento de entrada y salida de dinero, de las actividades de la operación de la empresa en un período determinado, e indica la situación de efectivo al final del mismo período y el estado de flujo de efectivo. Los ratios de la empresa constituyen la forma más tradicional de análisis de estados contables, son relaciones que nos permiten evaluar la actividad de la empresa e identificar las potenciales áreas de fortaleza o debilidad de la empresa.

El ratio de Liquidez general, indica la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, determina el capital de trabajo del activo corriente menos el pasivo corriente y es la relación existente entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la prueba ácida se la obtiene restando el inventario del activo corriente para el pasivo corriente.

El ratio de Apalancamiento financiero, indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de deuda a corto y largo plazo, es la relación existente entre el pasivo total y el activo total.

El ratio de Rentabilidad y eficiencia, mide la eficiencia de la administración de una empresa genera utilidades con base en las ventas, activos e inversiones de los accionistas, es la relación existente entre el resultado de la explotación, ventas menos el costo de ventas para las ventas totales; el ROA es el rendimiento sobre los activos

totales, es decir utilidad neta sobre el activo total; y, el ROE es el rendimiento sobre el capital contable. El análisis horizontal y vertical de las cuentas del balance general y estado de resultado y la evaluación del proyecto en general propuesto a la institución financiera para el proceso de otorgamiento y seguimiento de las operaciones crediticias de la institución financiera, en su lugar se considerará la tasa interna de retorno y el análisis de sensibilidad como factores mínimos requeridos, que permita identificar la capacidad de la administración para mantener el negocio viable, financiera y económicamente por parte de sus accionistas y apropiada y con experiencia en el mercado; se evaluarán los factores que garanticen la aplicación eficiente del proceso de otorgamiento, seguimiento y calificación del crédito.

En el análisis de la información cualitativa suficiente que permite una evaluación consistente; es preponderante la experiencia de pago determina el desempeño del deudor y su carácter crediticio a través del historial de pago con el sistema financiero en general. El riesgo de entorno económico, tiene el objetivo de establecer los principales factores exógenos al deudor que podrían afectar su capacidad financiera para honrar sus obligaciones, por lo que es importante realizar la evaluación de mercado o industria en la que se desarrolla la actividad de la empresa.

En el crédito comercial se califica el perfil de riesgo de la empresa y se describen en las siguientes categorías de riesgos de acuerdo a los factores que determinen la calificación del sujeto de crédito.

**Tabla No. 4. Categorías de riesgo**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>DÍAS DE MOROSIDAD</b>
A-1	0
A-2	1-15
A-3	16-30
B-1	31-60
B-2	61-90
C-1	91-120
C-2	121-180
D	181-360
E	+360

Fuente: Superintendencia de Compañías  
Elaboración: El Autor

### **2.2.8 Normas Internacionales de Información Financieras (NIIFS) para Pymes**

Son las normas internacionales de información financiera, en Ecuador, la aplicación obligatoria de las NIIFS por parte de las Compañías y entes sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, obligan a la Pymes a realizar la presentación de los estados financieros a partir el año 2012 bajo la normativa. Se determina la importancia de su aplicación a las Pymes para estandarizar los principios contables internacionales a los países que la adopten, los estados financieros son los siguientes:

Estado de Situación financiera

Estad de Resultados

Estado de Evolución del Patrimonio

Estado de Flujo del Efectivo

Notas a los estados financieros.

### **2.2.9. Entorno país y Plan Nacional para el Buen Vivir**

El Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2012), sustentan que en la evolución de los procesos económicos, sociales y políticos del Ecuador, la creación los objetivos nacionales para el Buen Vivir, en presente trabajo de investigación específicamente hacen referencia a lo siguiente:

**Objetivo 6. Garantizar el trabajo estable justo y digno en su diversidad de formas.** El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo. De esta manera, se establece que el

trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica. La Política 6.5, impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo disminuyendo el subempleo y desempleo en el país.

**Objetivo 11. Establecer un sistema económico social, solidario y sostenible.** Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen. Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada; en fin, la diversidad económica como factor clave, la nueva matriz productiva encausa al sector financiero a que encauce el ahorro nacional hacia la producción en todas sus formas. Política 11.2, impulsar las actividades de pequeñas y medianas empresas, unidades económicas asociativas su desarrollo y comercio.

### **2.3. CRITERIOS GENERALES Y NORMAS PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO**

La institución financiera orienta su negocio a fomentar relaciones a largo plazo con sus clientes. De tal modo que las operaciones de crédito se entienden como una de las líneas de negocio mantiene un balance entre riesgo y retorno. Un mayor riesgo de crédito amerita una compensación mayor. Entendemos sin embargo que ningún diferencial de intereses puede compensar una potencial pérdida de capital, se valora un desempeño consistente de los clientes en el largo plazo y otorga crédito a clientes que pueden superar condiciones y entorno adverso.

Se otorga crédito a personas de comprobado carácter con historial exitoso, capitalización adecuada y con capacidad financiera para cumplir sus obligaciones

dentro de un marco de normal operación, el soporte de garantías reales y garantías personales son importantes y aconsejables para realizar ciertas operaciones, pero que éstas en ningún caso sustituyen el flujo de caja que soportará el pago de la obligación. La única razón por la que se aprueba una operación es porque el cliente está en capacidad de pagarla, se busca otorgar créditos para los cuales existen por lo menos dos fuentes de pago. Antes de emprender un riesgo identifica, entiende y evalúa el crédito, basado es en el conocimiento del cliente, el mercado, entendimiento de la transacción y evaluación del riesgo inherente, valora juicio y sentido común. La eficiencia es de suma importancia, un análisis más profundo es requerido para el estudio de créditos más complejos.

Las operaciones son evaluadas en base a los criterios de aprobación establecidos por la Unidad de crédito, primordialmente las operaciones de crédito se aprueban como resultado de que el sujeto de crédito una vez que cumple con los requisitos relativos al mercado objetivo y al perfil de crédito, tiene capacidad de pago suficiente.

### **2.3.1. Responsabilidad en el proceso de otorgamiento de crédito**

El proceso de otorgamiento de crédito, involucra una responsabilidad compartida de quienes participan en el mismo. La aprobación de créditos se la hace de forma colegiada, son varios los funcionarios que intervienen en el proceso de aprobación:

Proponente, generalmente es el oficial a cargo de la relación, es quien tiene la obligación de conocer al cliente y como proponente debe estar al tanto de todas las condiciones relativas al cliente y a la operación en sí. El proponente inicia el proceso de crédito a través de la propuesta plasmada en el medio de aprobación y mediante su inicial de responsabilidad.

Recomendante, puede ser un oficial de similar jerarquía crediticia que el proponente, se recomienda que sea el supervisor o el jefe de la oficina a la cual pertenece el proponente, una vez que éste entiende la operación, está en capacidad de

hacer recomendaciones al proponente sobre la estructura de la operación, si está de acuerdo, Recomienda la operación a través de su inicial en el medio de aprobación

Comité de Aprobación, es la instancia de aprobación según la delegación de cupo que posea los medios de aprobación pueden contar con firmas adicionales de recomendación, relacionadas a instancias de recomendación o aprobación como evidencia de que éstas instancias adicionales han revisado la operación y en consecuencia se constituyen como parte del comité de aprobación estando de acuerdo en la aprobación.

#### **2.4. LÍMITES DE CRÉDITO**

Con respecto a esto podemos indicar a continuación:

1. La administración de las IFI's, buscarán tener una equilibrada diversificación de su cartera de créditos, evitando en todo momento la concentración de los mismos, por lo que es importante la diversificación; mantener una diversificación de los créditos por sectores económicos, siendo facultativo del Directorio de la IFI's el fijar límites máximos de colocación en los mismos, sobre la base de las recomendaciones emitidas por la Gerencia General y la Gerencia Nacional de crédito.
2. La administración de la IFI's dará estricto cumplimiento a los límites de crédito establecido en los Artículos 72, 73 y 74 y a las disposiciones del Artículo 75 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (H. Congreso Nacional, 2001) vigentes y sus respectivas reformas.
3. La IFI's no podrá mantener riesgos de crédito, contingentes o inversiones con una misma persona natural o jurídica que en su conjunto excedan el 10% del patrimonio técnico constituido. Este porcentaje se podrá elevar al 20% si el exceso sobre el 10% está cubierto por garantías reales de acuerdo al Art. 72 vigentes y sus respectivas reformas.

4. El conjunto de las operaciones concedidas a una misma persona natural o jurídica, no podrá exceder del 200% del patrimonio del sujeto de crédito, salvo que existan garantías reales por lo que excediese al 200%. (Art. 72).
5. Para el cálculo de los límites previstos en los Artículos 72 y 74 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero define quien constituye un solo sujeto de crédito. (H. Congreso Nacional, 2001)

## **2.5. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO CREDITICIO**

Una administración sana y prudente de los activos de riesgo requiere, entre otras cosas, de una evaluación sistemática y permanente para asegurar la observancia de las políticas, normas y procedimientos definidos para su manejo, determinar la calidad de los mismos y asegurarse que la Institución cuente con un nivel suficiente de provisiones para cubrir cualquier pérdida potencial que pueda presentarse por incumplimientos del deudor o deterioro del valor económico de la cartera. La administración de crédito comprende todas las gestiones que se producen luego del desembolso de una operación, a través de las cuales se efectúa el seguimiento del riesgo, manteniendo un control adecuado del portafolio crediticio.

Las instituciones financieras pondrán énfasis en el control y administración del riesgo con el fin de obtener portafolios crediticios de calidad. Este liderazgo se obtendrá a través de "Una Cultura de Administración del Riesgo" que se sustente en:

1. El conocimiento adecuado del cliente, su negocio y sus necesidades, que son parte integrante del sustento de toda operación y orientan una aprobación crediticia eficaz.
2. La investigación, análisis y entendimiento profundos de todos los tipos de riesgos involucrados en cada producto, operación y/o cliente sean estos de crédito, documentarios, legales, comerciales (mercado, precio, volumen, tipo de cambio, etc.), operativos, de asociación, de imagen, de liquidez, de gestión, entre otros, incluyendo aquellos que se puedan presentar en el desarrollo futuro de nuevos productos.

3. El monitoreo y control permanentes de los principales factores de riesgo tanto endógenos como exógenos de cada producto, operación y/o cliente.
4. El análisis del portafolio que permita diversificar el riesgo.
5. La amplia difusión de políticas crediticias y de evaluación de riesgo sustentada por guías para una evaluación objetiva y cuantificable del riesgo.
6. La capacidad de anticipar y reaccionar ante posibles situaciones de crisis
7. La responsabilidad conjunta de las áreas de negocios y riesgo para definir los segmentos de mercado a mediano y largo plazo en los que se haya identificado potenciales negocios y en los que se pueda medir y controlar los factores de riesgo.
8. La labor conjunta de todas las áreas para el desarrollo de productos dirigidos a los segmentos identificados.
9. El cumplimiento de políticas internas, normas legales y el entorno regulatorio.
10. El mantenimiento de una imagen de seguridad, confianza, honestidad y transparencia frente a clientes/socios y empleados.
11. La institución financiera mantendrá una base de información confiable y oportuna e incorporará constantemente los últimos desarrollos tecnológicos y métodos cuantitativos que permitan:
12. Administrar procesos estandarizados, eficientes, simples y seguros.
13. Desarrollar herramientas que se conviertan en sistemas de apoyo para las decisiones de crédito y riesgo.

## **2.6. EVALUACIÓN DE PORTAFOLIOS CREDITICIOS**

Una de las principales tareas de la Unidad de Crédito y Administración de Riesgo constituye el realizar evaluaciones periódicas de los portafolios crediticios de las diversas unidades de negocio. El criterio con el cual se selecciona el portafolio a ser evaluado es:

1. Nivel de riesgo, composición sectorial y porcentaje de cartera vencida.
2. Eventos en el entorno que puedan afectar la calidad del portafolio.

## **2.7. CONTROL DE CALIDAD DEL CRÉDITO**

Es necesario reconocer como parte implícita del negocio financiero y de los procesos crediticios la existencia de préstamos "malos". Es sumamente importante para la salud financiera de la institución financiera, que estos casos sean claramente identificados a fin de poder adoptar acciones correctivas que protejan los intereses de la Institución.

La identificación de estas situaciones, que revisten riesgo potencial implica las siguientes tareas:

1. Calificación periódica de cartera que permita determinar la existencia de problemas inminentes. Esta calificación se la realiza periódicamente de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia de Bancos y constituye también el criterio base para la determinación de las provisiones para cubrir probables pérdidas en las operaciones crediticias. La institución financiera siempre maneja un proceso franco de calificación y no escatima en constituir las provisiones necesarias de acuerdo al nivel de riesgo existente.
2. Revisiones de crédito periódicas, a diferente nivel: por unidad de negocio, por sucursal, por producto, etc.; que faciliten la identificación de los problemas de crédito mediante el análisis realizado por un equipo de funcionarios ajenos al negocio.

Esta revisión de las actividades crediticias de la institución financiera debe ser un proceso independiente, sistemático e integral, que permita además:

- a. Evaluar la calidad general del portafolio
- b. Asegurar el cumplimiento de las políticas crediticias de la institución.
- c. Identificar cualquier otra deficiencia o información faltante.

La revisión de crédito consiste básicamente de dos tareas:

- a. Revisar la existencia de información suficiente, adecuada y oportuna en todas y cada una de las operaciones crediticias.
- b. Analizar con detalle la situación financiera del prestatario. Esto es particularmente relevante para personas jurídicas cuya capacidad de pago está en función del flujo de caja de la empresa.

El Oficial de Crédito, debido a su relación cercana con el cliente, es la persona más adecuada para advertir anticipadamente la presencia de riesgos potenciales. El realizar esta tarea adecuadamente es también un reflejo sobre el responsable monitoreo ejercido por los oficiales de crédito. Es importante tener en cuenta que la existencia de procesos tanto de calificación de cartera como de revisiones periódicas, constituye instrumentos de ayuda para el negocio, quien de esta manera puede tener un mayor control sobre su cartera, a fin de realizar de mejor manera este proceso, se ha recogido una serie de factores que constituyen una guía de asistencia cuya finalidad es detectar de manera anticipada los problemas en un sujeto de crédito que pudiesen afectar su capacidad de repagar una obligación

## **2.8. LA TOMA DE DECISIONES DEL CRÉDITO**

El crédito bancario es una transacción realizada por las IFI's, basada en el análisis que se realiza a la empresa; en las etapas de la administración de un crédito, previo al otorgamiento; se ejecuta el estudio de la solicitud de crédito, resultado del análisis cualitativo y cuantitativo, para el otorgamiento o negación del crédito bancario por la institución financiera privada. En el estudio de la solicitud, la IFI's evalúa el Plan de Negocios e información financiera proporcionada por la empresa Pymes solicitante del crédito bancario; la institución financiera privada efectúa las verificaciones de los documentos proporcionados por la empresa Pymes, entrevistas a sus accionistas y administradores, previa a la sustentación del crédito el informe, de análisis cualitativo y análisis cuantitativo; son los factores que se describen como internos y externos; éstos constituyen determinantes al momento de sustentar la operación de crédito al comité de aprobación para la toma de decisiones por la

institución financiera que va a tomar el riesgo; quien determina si la pyme es apta o calificada para obtener el crédito bancario.

Los elementos del crédito bancario para el otorgamiento en la IFI's se describen en el manual de crédito y es una guía para la toma de decisiones en el otorgamiento del crédito, su cumplimiento es necesario para minimizar el riesgo; así como la confianza en que se cumplan los factores futuros del emprendimiento que se indican en el Plan de Negocio y Entrevista realizada a los representantes de la empresa Pymes solicitante de la operación de crédito. En la toma de decisiones del comité de crédito estudia evitar un riesgo irracional o innecesario, solicita ejercer vigilancia a la deuda por el otorgante en la institución financiera privada y convalida alternativas ágiles o realizables de cobro ante posibles situaciones económicas o financieras que pueda ocurrir con la empresa pyme.

La Toma de decisiones respecto al otorgamiento de crédito, suelen ser duras puesto que exigen requisitos difíciles bajo condiciones exigentes o blandas en la que se otorga el crédito en condiciones asequibles, las cuales se dan por la situación financiera equilibrada por la empresa Pymes, apertura de nuevos mercados en auge o crecimiento, que proporciona escenarios de alta rentabilidad para la empresa pyme y que pueda crear la necesidad de una mayor fuente de equilibrio; sin embargo, existen solicitantes que la situación financiera que impide el otorgamiento del crédito bancario o de ampliar el riesgo crediticio, la calidad o sobreoferta de sus productos, empresas líderes en mercados monopolios, la producción a alto costo, etc.

### **2.8.1. Los Factores de incidencia para la negación del otorgamiento del crédito**

En la evaluación del crédito bancario, se revisa la necesidad de la empresa pyme para el otorgamiento del crédito bancario en la institución financiera privada, la sustentación de éste crédito; se somete a presentación de los factores de incidencia para su otorgamiento o negación del mismo; que a continuación se detallan:

1. La situación política, social y económica del país; entorno macroeconómico y microeconómico de la economía

2. El sector en el cual se desarrolla la actividad de la empresa, competidores y posible factores de riesgo
3. El flujo de efectivo del acreedor, liquidez de la empresa y si reporta utilidad ante los organismos de control.
4. Las políticas establecidas por el mayor competidor en el sector de la actividad en la que juegan aspectos de mercado local o extranjeros.
5. La rentabilidad de la empresa que permita establecer una utilidad en sus productos, sus costos y ventas

El informe de riesgos realizado para el otorgamiento del crédito, es fundamental para la toma de decisiones, la afirmación o negación del crédito; convalida toda la información del Plan de Negocios, financiera y sectorial de la empresa pyme; así como el cumplimiento de las regulaciones financieras existentes en relación al riesgo bancario propuesto. Este informe, a juicio de valor, tiene características de ser claro para su optima interpretación, uniforme en la aplicación a todos los clientes, flexible en la que debe tener en cuenta el sector a la que se desarrolla la empresa, adaptable en considerar el entorno del solicitante, se deben realizar de rutina eficientes; para la agilidad y la respuesta del crédito; todos los aspectos descritos son importantes y de carácter necesarios para la decisión definitiva de negación o aprobación del crédito.

En conclusión, la generalidad abordada en el presente capítulo, nos ha permitido, además de describir el modelo de análisis a seguir, comprender el marco contextual, teórico – práctico, sobre el cual se elaboran las recomendaciones que deben considerar las Pymes comerciales.

### CAPITULO 3 MARCO METODOLÓGICO

El tema objeto de la presente investigación es evaluar el proceso de otorgamiento de crédito a una empresa del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil en el año 2014, como tal se trata de una investigación aplicada dirigida hacia una acción sobre la realidad: el sector comercial de alimentos y bebidas; en consecuencia está orientada por los lineamientos metodológicos de una “*propuesta de intervención*” que utiliza el método cualitativo de carácter explicativo, y maneja una reflexión equilibrada de las implicaciones que el área del crédito y finanzas asume cuando realiza un estudio analítico de decisión en política bancaria. Sobre esta base se conciben las diferentes aportaciones teóricas e indicadores vinculantes al tema seleccionado.

El nombre de la empresa y los nombres de los cargos son ficticios, también son ficticios la de los ejecutivos de las instituciones financieras.

La investigación tiene el carácter de cualitativa aplicada en información documental e histórica de la empresa seleccionada; ello le permite al investigador establecer un proceso claro, ordenado y comprensivo sobre el tema que trata. La planificación está determinada de la siguiente manera: en primer lugar se procede a localizar, de fuentes bibliográficas, el área de crédito bancario que ubica el problema o situación, para lo cual se somete a estudio el proceso del crédito en sus diversas formas concebidas por el sistema financiero ecuatoriano. La documentación se obtendrá en los medios electrónicos, bibliotecas y librerías, y se la complementa con información de carácter público disponible en organismos de control que regulan el segmento de las Pymes.

Con el análisis del proceso del otorgamiento del crédito a la empresa comercial en el sector alimentos y bebidas del segmento Pymes, sus elementos, características y efectos sobre varios aspectos involucrados, se procede a analizar de forma práctica el uso de herramientas de evaluación cualitativa que rigen sobre la materia, a fin de, partiendo de la información financiera proporcionada por la empresa comercial elegida para el desarrollo de la presente investigación, cumplir

con el objeto de estudio y expresar una idea concluyente, con sus respectivas recomendaciones.

También existió una investigación bibliográfica según Arias **“Es un proceso que se basa en la búsqueda, recuperación y análisis crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos por otros investigadores en fuentes documentales”**. (Arias, 2004) (pág. 25).

Como instrumentos de la investigación se usó: la entrevista y la encuesta, las cuales sirvieron para conocer la situación del crédito en las Pymes.

Según Morris la encuesta está: **“Conformada de un grupo de preguntas que se dirigen a un segmento de personas específicas que nos permitirán conocer sus opiniones, inquietudes, gustos y referencias entre otras cosas”**. (Morris, 2008) (pág. 35)

Según Sabino la entrevista es: **“Una conversación entre dos o más personas, en la cual uno es el que pregunta (entrevistador). Estas personas dialogan con arreglo a ciertos esquemas o pautas de un problema o cuestión determinada, teniendo un propósito profesional”**. (Sabino, 1978) (pág. 52)

El periodo de la investigación fue el año 2014.

El lugar fue la ciudad de Guayaquil.

La empresa analizada fue Nova Market del segmento de mercado de venta de alimentos y bebidas. Tiene diez empleados, su total de activos fijos USD 750,000, su total de ventas USD 2,970,823, total de activo USD 1,501,703, de acuerdo al Registro oficial 335 de la Ley de la Superintendencia de compañías, de clasificación de las Pymes.

Esta investigación se desarrolló con las leyes vigentes al año 2014.

Los recursos utilizados fueron:

- a. Humanos: Investigador, asesor.
- b. Físicos: Computador, Impresora, Materiales de oficina: bolígrafos, hojas de papel bond.

## **CAPITULO 4 PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS PRIVADAS**

### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL CRÉDITO BANCARIO**

Las Instituciones Financieras orientan la concesión de Crédito hacia las personas o empresas en general, sin embargo para cumplir con el objetivo el proceso de crédito para una empresa comercial (alimentos y bebidas Nova Market) es necesario cumplir con requisitos y el perfil crediticio idóneo, que se ajusten a las políticas crediticias de la institución financiera.

### **4.2. PERFIL DE LA EMPRESA SOLICITANTE DE CRÉDITO**

Se detalla el perfil de la empresa comercial para analizar su carácter crediticio:

1. Desempeño crediticio en el sistema financiero
2. Historial crediticio interno
3. Origen de los ingresos
4. Estabilidad de volumen de ventas
5. Nivel de endeudamiento

#### **4.2.1. Desempeño Crediticio en el Sistema Financiero**

Se establece sobre la base de los reportes emitidos por la Superintendencia de Bancos referente a Cuentas Cerradas y Central de Riesgos; así como los reportes de las diferentes instituciones financieras a través de Informes de Crédito.

El desempeño crediticio en el sistema financiero es la evaluación a cuentas cerradas vigente no rehabilitada no permitirá el acceso de crédito por un período de 2 a 3 años; así como se evaluará si en este lapso de tiempo hubieron atrasos de 2 o más impagos de operaciones de créditos en el sistema financiero. La evaluación de los informes emitidos por las diferentes instituciones financieras, deberá mostrar un desempeño en el que el cliente no registre pagos cuotas retrasadas o irregulares, créditos impagos, cuentas cerradas o se encuentre inhabilitado para aplicar el crédito.

#### **4.2.2. Historial crediticio interno**

La empresa deberá mostrar un desempeño bueno, en el pago de obligaciones anteriores contraídas con la institución financiera, se considera como pagos irregulares a atrasos constantes, esta condición descalificaría al sujeto de crédito a evaluarse para el proceso de otorgamiento del crédito

#### **4.2.3. Origen de los ingresos**

Se realiza el análisis de capacidad de pago sobre los ingresos de la empresa o negocio, reconoce que el origen de los ingresos es por la actividad de negocio y sigue un Plan de Negocios elaborado, flujos de cajas proyectados y justificados en la evolución anual de su volumen de ventas declaradas al Servicio de Rentas Internas.

#### **4.2.4. Estabilidad de volumen ventas**

La estabilidad del negocio es importante justificar su experiencia en la actividad, ya que implica un menor riesgo para la institución financiera frente a la generación de recursos que permitan un adecuado servicio de las obligaciones contraídas, un perfil de inestabilidad reflejado en constante disminución de volumen de ventas es un factor de riesgo adicional que debe ser evaluado los ciclos de conversión del negocio.

#### **4.2.5. Nivel de endeudamiento**

Se evalúa al sujeto de crédito o negocio fundamentalmente para establecer la disponibilidad de recursos para el servicio de las obligaciones contraídas. Se deberá realizar un análisis financiero a través del cual se establece los niveles de endeudamiento tanto interna como externamente con el total de deuda comercial del sistema financiero. Establece ratios de endeudamiento razonables en función de la realidad particular y los ratios de la deuda sobre los activos totales, apalancamiento con los acreedores y concentración de endeudamiento de sus obligaciones de corto y largo plazo.

#### **4.2.6. Manejo de Tasas y Comisiones**

Las tasas de interés y las comisiones que se cobren por las diferentes operaciones de crédito y contingentes, la determina de acuerdo a la tasa de interés activa que aplica para el segmento correspondiente, el cual es autorizado por el

comité correspondiente de forma semanal y publicado en las oficinas de las IFI's, éstas tasas son administradas por el área de negocio, el área de crédito están en capacidad de recomendar condiciones particulares de tasa a una operación en función de la evaluación de riesgo de una operación de crédito.

La Resolución de tasas de interés efectivas máximas No. 044-2015-F según a la segmentación de la cartera de crédito, se detallan a continuación:

**Tabla No. 5. Tasa de interés**

<b>Segmentación de la cartera de crédito</b>		<b>Tasa Efectiva</b>	<b>Tasa Nominal</b>
Crédito Productivo	Productivo Corporativo	9,33%	8,95%
	Productivo Empresarial	10,21%	9,76%
	Productivo Pymes	11,83%	11,23%
Crédito Comercial Ordinario		11,83%	11,23%
Crédito Comercial Prioritario	Productivo Corporativo	9,33%	8,95%
	Productivo Empresarial	10,21%	9,76%
	Productivo Pymes	11,83%	11,23%
Crédito de Consumo Ordinario		16,30%	15,20%
Crédito de Consumo Prioritario		16,30%	15,20%
Crédito Educativo		9,00%	8,65%
Crédito de Vivienda de Interés Público		4,99%	4,88%
Crédito Inmobiliario		11,33%	10,78%
Microcrédito	Minorista	30,50%	26,92%
	Acumulación Simple	27,50%	24,54%
	Acumulación Ampliada	25,50%	22,93%
Crédito de Inversión Pública		9,33%	8,95%

Fuente: Banco Central del Ecuador.  
Elaboración: El Autor

#### **4.2.7. Manejo de la información**

La institución financiera garantiza la reserva en sus operaciones por lo que no es posible revelar datos que se relacionen a ellas, concretamente en el caso de información confidencial proporcionada por clientes, análisis internos sobre su situación y operaciones activas o pasivas realizadas entre la Institución y sus clientes.

Los clientes solicitantes proporcionan la información a través de la Solicitud de Crédito en la que presenta el Estado de Situación Personal, el cual debe ser un reflejo fiel de la situación socioeconómica del cliente al momento de la solicitud, el oficial de crédito a cargo de la relación debe confirmar la visita y entrevista al cliente, todos los datos solicitados y a detallar a situación real del cliente, haciéndole notar que cualquier dato que sea irreal tanto por ser obviado como por ser sobredimensionado, puede resultar en una evaluación negativa de su solicitud.

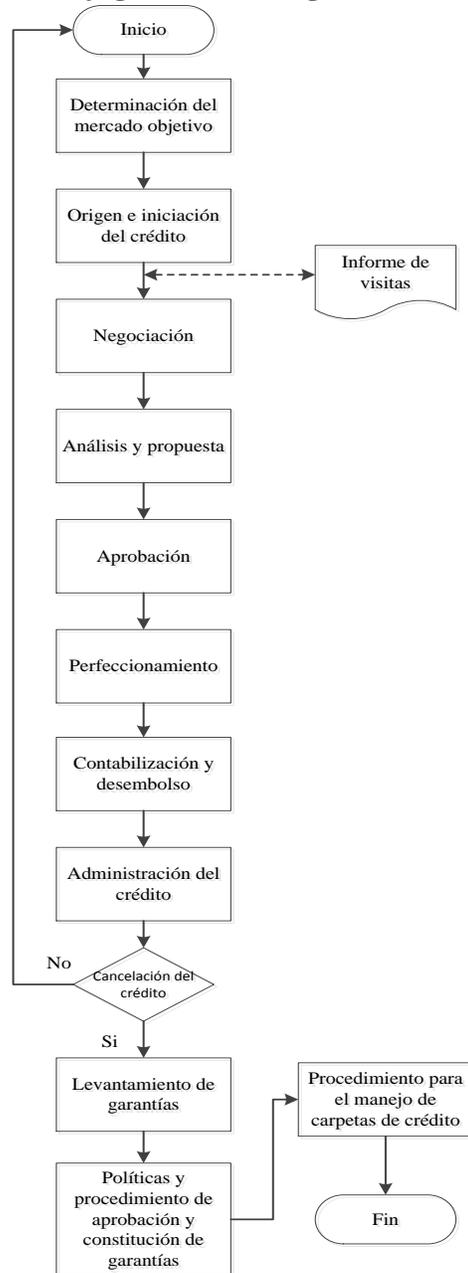
#### **4.3. FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

El proceso de crédito, es amplio y cubre las siguientes etapas:

1. Determinación del mercado objetivo.
2. Origen e iniciación del crédito.
3. Negociación.
4. Análisis y propuesta.
5. Aprobación.
6. Perfeccionamiento.
7. Contabilización y desembolso.
8. Administración del crédito.
9. Cancelación del crédito

- 10. Levantamiento de garantías.
- 11. Políticas y procedimiento de aprobación y constitución de garantías.
- 12. Procedimiento para el manejo de carpetas de crédito.

**Gráfico No. 3. Flujograma de otorgamiento del crédito**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

#### **4.3.1. Determinación del mercado objetivo.**

Las condiciones para otorgar créditos para activos de riesgo, deberán ser especificadas y bien comprendidas para cada segmento de mercado y tipo de negocio, en el presente trabajo se determina el otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes. La definición del mercado objetivo es un proceso dinámico que debe adaptarse a los cambios del entorno macroeconómico, las oportunidades de realizar negocios y actuar acorde con los recursos financieros y humanos.

La definición del mercado objetivo permitirá:

- a) Determinar tipos de prestatarios aceptables.
- b) Especificar para los diferentes mercados objetivos, las condiciones bajo las cuales se otorgarán los créditos, la forma de conceder los mismos, plazos involucrados y garantías adecuadas.
- c) Comprender la dinámica de la relación riesgo & rentabilidad, para cada clase de activo de riesgo, que permita manejarla con efectividad, y; con ello optimizar el uso de recursos de la institución financiera.
- d) Identificar la capacidad de los recursos humanos requeridos y disponibles para la adecuada asignación y distribución de las cuentas de los clientes.
- e) Controlar y evaluar los resultados de la gestión de riesgos a todo nivel y durante el tiempo del otorgamiento del crédito.

#### **4.3.2. Origen e iniciación del crédito**

El origen de la relación crediticia puede deberse a la propia iniciativa del cliente, o ser el resultado de una búsqueda racional y organizada, dentro de un plan de mercadeo y desarrollo del plan de negocios.

Eventualmente una operación de crédito puede originarse a través de canales diferentes al oficial comercial como por ejemplo la página Web institucional, en éstos

casos, son éstos canales los que proporcionan al cliente la posibilidad de llenar las solicitudes respectivas para iniciar un proceso de crédito.

El Oficial de Crédito es el encargado del manejo de la relación con los clientes, y tendrá bajo su responsabilidad el adecuado control de los riesgos de su grupo de clientes. Cada oficial de crédito receptorá la solicitud de crédito de los clientes a su cargo. Al tratarse de personas naturales y de garantías personales, incluirá el estado de situación personal de los deudores directos como indirectos.

El Oficial de Crédito deberá mantener una o varias entrevistas con la empresa solicitante del crédito, a fin de contar con los elementos de juicio necesarios respecto a las necesidades de financiamiento del cliente y poder determinar si los requerimientos de financiamiento se ajustan a las políticas de crédito referentes a capacidad de pago.

Al terminar esta fase el oficial de crédito deberá tener una información suficiente respecto a los antecedentes del prestatario, las razones para solicitar financiamiento a la institución financiera, destino del crédito, fuente de recursos para el repago de la operación, Información financiera, Información sobre las garantías ofrecidas, y un análisis de ventajas y desventajas de la operación de crédito.

### **4.3.3. Negociación**

Cumplido el proceso de origen e iniciación del crédito , el oficial de crédito estará en capacidad de poder negociar en principio las condiciones de otorgamiento del crédito, en cuanto a monto, tasas o comisiones, plazos, formas de pago, garantías, cláusulas especiales y otros. De considerarlo necesario el oficial realizará las visitas correspondientes a fin de establecer los elementos necesarios para generar una propuesta de aprobación del crédito, realizando una investigación cualitativa y observando el desempeño de la empresa.

#### **Informe de visita**

##### **Objetivo**

Este documento tiene como finalidad estructurar de una manera coherente y esquemática los informes de visita, realizados a los clientes personas naturales o personas jurídicas que requieren las operaciones de crédito a la institución financiera privada y cuya actividad es independiente. Por lo general, lo realiza el Oficial de Negocios o ejecutivo de crédito de la institución financiera y busca realizar las siguientes validaciones en su informe:

### **Identificación de la empresa**

En este punto se detallará generalidades de razón social de la empresa y la participación del cliente titular en la empresa, además del nombre y cargo de la persona que facilitó la información administrativa – financiera de la misma.

### **Ubicación del negocio**

Hace referencia a la ubicación de la empresa, con dirección completa, si tuviere la dirección de agencias. Se indicará también la zona de influencia del sector al que pertenece el negocio, y la ubicación de las oficinas:

### **Antecedentes:**

Este punto nos da refiere a los inicios y la evolución del cliente hasta el actual momento. Se indica descripción de la empresa pyme, la experiencia del cliente y su conocimiento del giro del negocio y del mercado objetivo de la empresa.

### **Funcionamiento**

Nos proporciona información sobre la actividad de la empresa, los servicios y productos que presta o vende, la manera de comercializarlos, los canales de distribución que tiene y la operativa del negocio. Este punto es vital para la estructura del informe de visita debido a que aquí se puede detallar el manejo administrativo y financiero, brindando una visión clara de la veracidad de los ingresos declarados por el cliente, la estructura de compras a proveedores nos facilita una idea de que tan rápida es la periodicidad de abastecimiento ya sea de materia prima, bienes terminados o servicios adquiridos, así como su pago a través del tiempo. De igual manera el ciclo de ventas, debe permitirnos establecer la rapidez con la que se deshace de su inventario, la misma que deberá guardar relación con las compras, esto

no necesariamente implica que un negocio no posea inventario por las distintas estrategias que pueda tomar una empresa dependiendo de su actividad. Las referencias comerciales de compras y ventas deberán ser debidamente confirmadas e ingresar el nombre, cargo, y la fecha del contacto de la verificación.

### **Análisis FODA**

Este análisis nos permite realizar una síntesis del negocio, las fortalezas que tienen, las mismas que la mantienen en el mercado o hace que su producto o servicio sea de calidad, las oportunidades que le permitirán desarrollarse de mejor manera, debilidades que afecten su posición en el mercado y las posibles amenazas, incluyendo la competencia. En la investigación del presente trabajo se ha realizado un Análisis FODA de las empresas Pymes, porque de ahí se logra entender el potencial que ellas tienen y las dificultades que enfrentan; éste se presenta a continuación:

#### **Fortalezas**

- Las principales fortalezas de las Pequeñas y Medianas empresas son las siguientes características:
- El conjunto de empresas representan la mayoría en las unidades productivas y requieren de apoyo Gubernamental y Grandes Empresas.
- Son generadoras de plazas de trabajo y necesitan capacitación constante
- Se adaptan a los cambios y evolucionan con facilidad

#### **Oportunidades**

Entre las innumerables oportunidades de las empresas Pymes; estas empresas cuentan con un sin número de aspectos positivos, en las que se destacan las siguientes:

- Las empresas en su mayoría se conforman por familias y generan riqueza y empleo a la economía.
- Son factor clave para dinamizar la economía en regiones y provincias donde no existen plazas de trabajo.

- El sector requiere menor costo de inversión y utiliza productos nacionales.
- Oportunidad del negocio en expansión.

### **Debilidades**

Se destacan entre las principales debilidades de las Pymes lo siguiente:

- Falta de capacitación del talento humano, actualización contante de leyes y metodología de trabajo.
- Bajas oportunidades de calificar el crédito por la ausencia de requisitos o garantías reales calificadas por las instituciones financieras, que les permita un incremento en su capacidad productiva de capital de operación o de inversión para la compra de instalaciones o maquinarias.
- Las empresas Pymes que no son formales, se enfrentan a dificultades en la aplicación de créditos y por consiguiente no pueden crecer o tienen riesgos de desaparecer.
- No presentan planes estratégicos o políticas que es permita su desarrollo en el sector productivo de la economía.
- Necesidad de constante capacitación y actualización de leyes vigentes.

### **Amenazas.**

Se constituyen en amenazas para las Pymes los siguientes aspectos más relevantes:

- Baja competitividad en el exterior de su producción por ausencia de normas de calidad y elevados costos.
- Incumple normativas de calidad exigidas por el exterior por la ausencia u obsolescencia de tecnología y maquinarias.
- Los cambios exigidos en la normativa legal ecuatoriana que deben ser aplicados por las empresas del segmento Pymes.

## **Información Básica**

En el anexo de presente trabajo se indica en detalle la elaboración del levantamiento de la información básica, el cual es importante para la definir el perfil del cliente, el CIU o actividad que desempeña la operación del negocio; así como; su RUC y datos de ubicación y contacto, presentación de accionistas y administradores, breve historia o reseña del origen y expansión del negocio; su política de ventas y cobranzas para determinar el ciclo del negocio, e indicar número de empleados, referencias bancarias, referencias de proveedores y referencias de clientes; la presentación de la garantía propuesta para el respaldo de la operación de crédito.

### **4.3.4. Análisis y propuesta de crédito**

El oficial de crédito responsable del manejo de la cuenta, sobre la base de la información antes señalada tiene elementos de juicio suficientes para preparar la propuesta de crédito. La propuesta de crédito bajo su responsabilidad debe incluir una presentación clara y objetiva, con información cuantitativa y cualitativa, relativa al cliente y al riesgo recomendado, a fin de que el correspondiente organismo de crédito pueda adoptar una decisión adecuada sobre la conveniencia o no de aprobar la operación.

Propuesta de crédito, la realiza el oficial de negocio responsable del manejo del cliente presentará la propuesta en el medio de aprobación, deberá incluir una presentación clara y objetiva del negocio, con información cuantitativa y cualitativa, relativa al cliente y al riesgo recomendado, experiencia crediticia con el cliente, manejo de su cuenta, saldos promedios, análisis de situación financiera del cliente, análisis de la garantía propuesta. Esta propuesta deberá contener la sumatoria de todos los riesgos que el cliente y el garante en el caso de créditos con garantía quirografaria, mantenga en la institución financiera.

Los aspectos relevantes que debe considerarse en la presentación de un crédito son los siguientes:

Propósito del crédito, se especificará el destino que se dará inicio al crédito basado en el Plan de Negocios de la empresa comercial del segmento Pymes, el cual debe estar claramente definido para poder asegurar que el riesgo sea razonable y

consistente con las necesidades de financiamiento del cliente. Un detalle específico del Plan de Negocio de la empresa en estudio.

Fuentes de pago, deberá establecerse claramente cuales son la primera fuente y segunda fuente de pago, es decir identificar los recursos con los que contará la empresa del segmento Pymes para reembolsar capital e intereses a los plazos convenidos. En el caso de la empresa, la actividad del negocio determinará, la primera fuente de pago dependerá de la capacidad de flujos futuros del giro del negocio, por tal motivo es de mucha importancia determinar el Plan de Negocios de la empresa del segmento Pymes y su estructura financiera que justificará, que sus recursos pueden provenir de la recuperación de la cartera de clientes, ventas, proveedores, liquidación de inversiones, venta de activos fijos, utilidades, emisión de acciones o nuevos aportes de capital.

La segunda fuente de pago, se trata de garantías personales que dependerán de los antecedentes, solvencia moral y respaldo patrimonial e ingresos del garante o el representante legal o accionistas principales de la empresa del segmento Pymes, y; la calidad de la garantías reales, es decir, de la valuación de los inmuebles que respaldan la operación de crédito a otorgarse que sean realizables o negociables ; deben considerarse como un último recurso para la cancelación del capital e interés otorgado por la institución financiera, y bajo ningún aspecto como sustitución para otorgar el crédito, pues éste sólo debe otorgarse cuando exista una primera fuente de pago confiable y razonablemente segura en el análisis cualitativo y cuantitativo de la evaluación del crédito propuesto. Se debe tener presente que la garantía es una segunda vía de pago, ya que un crédito adecuadamente concedido será reembolsado a la institución financiera por la generación propia de recursos para el cual el crédito fue otorgado; no obstante, si las presunciones hechas al analizar la viabilidad en conceder la operación crediticia no se dan o éstas fallan por diversos factores, la institución financiera deberá recurrir a este medio para recuperar el monto adeudado, para tal efecto es necesario un adecuado análisis de las garantías ofrecidas, prefiriendo siempre las garantías de más fácil realización, de tal forma que éstas no perjudiquen a la Institución ni en el monto ni en el plazo de recuperación.

Cobertura, la cobertura para créditos será del 1.40 que es la mínima requerida por la ley. Dentro del proceso de aprobación, la Unidad de Crédito tiene la facultad de solicitar mayor o menor cobertura de acuerdo a las condiciones de la propuesta de la operación de crédito.

Garantías, se puede constituir garantías hipotecarias sobre bienes inmuebles, cuyas condiciones de realización, plusvalía y posible liquidación de la misma, sean las óptimas en el mercado, deberán contar con los seguros adecuados y la cesión de derechos a favor de la institución financiera. La valoración se la realiza a través de peritos designados y autorizados por la Institución. La garantía hipotecaria será abierta, ésta garantizará todas las obligaciones que el cliente tenga con la institución financiera presentes o futuras. Esta garantía es aplicable a las siguientes operaciones de crédito, la compra de activo fijo, adecuación, remodelación, ampliación de activo fijo, hipotecario común. Las operaciones crediticias, deberán contar con una garantía, se consideraran los siguientes tipos de garantías: Garantías Quirografarias, Garantías Reales o Hipotecarias, Garantías Autoliquidables y Garantías combinadas o mixtas.

Evaluación del riesgo, deberá comentarse en este punto los aspectos relevantes resultantes de la evaluación de los aspectos cualitativos y cuantitativos, especialmente los referentes al cumplimiento de sus obligaciones crediticias, respaldo patrimonial, situación financiera, capacidad gerencial, posicionamiento en el mercado, competitividad e impacto de los cambios en el entorno económico de la empresa y sus inversionistas. Dentro de este aspecto, deberá presentarse la conveniencia de la operación de crédito para especialmente considerando su rentabilidad, potencial de nuevos negocios futuros, penetración en el mercado, estructura organizacional, entre otros. Se deberán también considerar las variables macroeconómicas que afectan al país, en cuanto a las políticas monetarias, tributarias, políticas y sociales.

Recomendación, en forma resumida deberá reflejar el juicio del oficial de crédito, incluyendo las condiciones que justifiquen su recomendación de aprobación de la propuesta de crédito de la empresa comercial, es necesario se realice la elaboración de la propuesta de crédito a través del medio de aprobación y se hayan

cumplido los requisitos que exija cada tipo de préstamo, remitirá la misma a la unidad de Crédito para su tramitación y para el conocimiento del nivel de aprobación requerido.

### **Documentación requerida**

Se refiere a la lista de requisitos que la institución financiera requiere presentar a la empresa Pymes para la aplicación del crédito, documentación que servirá de análisis para la sustentación del crédito y en cumplimiento de las normativas o regulaciones por la autoridad de control. Las personas jurídicas, empresa comercial están obligadas a llevar contabilidad.

La solicitud de crédito es la que aplica a la IFI's que recibe la documentación completa de la empresa pyme, es donde se presenta un compendio resumido de la ubicación domiciliaria, presentación de accionistas y administradores, sus referencias comerciales con clientes o proveedores, referencias financieras con otras IFI's, patrimonio y breve resumen de su situación financiera. Los respaldos de los estados de cuentas bancarias, la referencia de sus movimientos diarios de los últimos 3 meses a la presentación de la propuesta, el certificado de no adeudar al Servicio de Rentas Internas, el comprobando de pago de las 3 últimas declaraciones de IVA y los 3 pagos del impuesto a la renta; así como, el certificado de estar al día de sus obligaciones patronales, son de vital importancia para la recomendación del Oficial de Negocios que realiza la recomendación del riesgo bancario.

La información presentada por la empresa, se validan la información proporcionada y se realizará un memorando de crédito el análisis financiero de la empresa Pymes, el historial crediticio de acuerdo a la vigente en la Ley a buro de a información crediticia, junto al informe del departamento legal sobre la información de la empresa pyme y sus representantes, vigencia de los documentos se encuentren en capacidad sus poderes y estatutos para obligar a la empresa Pymes; una vez que estén constituidas las garantías ofrecidas para el otorgamiento del crédito.

#### **4.3.5. Aprobación**

La aprobación del crédito, responde a una secuencia lógica y ordenada, que cubre todas las etapas de la forma como los créditos deben ser negociados, evaluados, aprobados, procesados y desembolsados, incluyendo la fase posterior de seguimiento y recuperación del crédito. Este proceso busca dentro de criterios de eficiencia y calidad del servicio, optimizar la gestión de riesgo crediticio en la Institución.

El proceso involucra tres etapas, la primera que tiene que ver con el entendimiento del oficial de negocios sobre la transacción donde evalúa aspectos como: origen de la transacción, tipo de cuenta, experiencia y reciprocidad del cliente, recurrencia del cliente en este tipo de transacciones, La justificación para solicitar la aprobación se la hará en consideración a los parámetros antes mencionados. La segunda etapa involucra a la aprobación en sí, esta puede ser hecha por cualquier oficial con delegación de cupo para operaciones especiales, según lo dispuesto por la delegación de cupos vigente. Se debe utilizar el formato anexo a esta política para formalizar la aprobación, dicho documento podrá llegar a las instancias y se constituirá en el medio de aprobación para tales transacciones. La tercera fase hace relación a la instrumentación de las mismas que serán procesadas por el control operativo de, éstos deberán confirmar la idoneidad de la aprobación antes de proceder a instrumentar las solicitudes aprobadas.

#### **4.3.6. Perfeccionamiento**

Una vez lograda la aprobación del crédito, se inicia una fase probatoria en la cual la empresa deberá soportar la información proporcionada. Estos soportes se convierten en requisitos sin los cuales la operación no puede perfeccionarse. En caso de que la información proporcionada por el cliente no pueda ser sustentada o demostrada, la aprobación queda insubsistente y la operación no puede ser concluida. Es responsabilidad del oficial de crédito que haya propuesto la operación el recabar todos los elementos necesarios que soporten la información del cliente.

El oficial proponente coordinará con sus clientes, la recepción y suscripción de los documentos requeridos para cada tipo de operación aprobada, así como de las garantías y cualquier otro documento que se considere necesario. El departamento legal, luego de la revisión de la documentación de la empresa, certificará el cumplimiento de las condiciones legales de aprobación y que las garantías estén válidamente constituidas, por lo que es procedente el desembolso de los recursos.

#### **4.3.7. Contabilización y desembolso**

Una vez suscritos los documentos, constituidas las garantías y obtenido el visto bueno del departamento legal, el oficial de crédito enviará el medio de aprobación con la documentación correspondiente al departamento de cartera. Es obligación del departamento de cartera asegurar que los riesgos crediticios aprobados estén debidamente respaldados con la documentación legal suficiente (letras de cambio, pagarés, contratos, pólizas de seguro, etc.) Igualmente, es obligación del Departamento de Cartera controlar que la documentación de sustento de los créditos esté completa y correctamente llena, antes de proceder a su contabilización y desembolso de fondos o emisión de instrumentos de carácter contingente.

#### **Desembolso**

Una vez cumplido con los requisitos anteriores y que esté todo en orden, el departamento de cartera procederá con el trámite de la respectiva operación. Al tratarse de créditos que signifiquen desembolso de dinero, se procederá a emitir el cheque respectivo o a la emisión de la nota de crédito a la libreta de ahorros del beneficiario o a quien este designe por escrito.

El original del medio de aprobación con la inicial del funcionario del área de cartera como evidencia de la contabilización y desembolso de la operación, se archivará en la carpeta del cliente, manteniéndose el duplicado en el archivo de cartera. Los pagarés, garantías y demás especies valoradas deberán ser ingresados en custodia de valores, de acuerdo a las normas y procedimientos operativos establecidos.

#### **4.3.8. Administración de crédito**

La unidad de Crédito en la institución financiera, es el área de apoyo a la generación de negocios, bajo parámetros preestablecidos y estándares de tiempo y calidad. Tiene la misión de implementar y administrar procesos de crédito estandarizado, eficiente, simple y seguro. Las áreas de crédito, de operaciones y de auditoría interna de la institución, deberán asegurarse de la existencia y aplicación de controles internos adecuados los cuales se aplican desde el inicio del proceso hasta la cancelación de la obligación.

El oficial de crédito, es el funcionario a cargo del manejo de la relación con la empresa o cliente, tendrá la responsabilidad principal del manejo de la relación y, como tal, deberá efectuar un seguimiento de los riesgos involucrados a fin de adelantarse a la adopción de medidas correctivas, cuando existan indicios o evidencias de deterioro de la capacidad de pago y de la situación económica de un deudor. De esto se desprende que la institución financiera considera que la correcta administración del crédito comienza por el oficial a cargo de la relación con el cliente, pues es él quien en base al conocimiento del mismo está en capacidad de reaccionar adecuada y oportunamente ante cualquier situación que involucre un incremento en el nivel de riesgo ya asumido por la institución financiera que otorga el crédito a la empresa comercial del segmento Pymes.

#### **Cancelación del Crédito**

Se refiere primero cuando el cliente honra su obligación o crédito con la institución financiera, la empresa pyme podría renovar su operación de crédito o en caso contrario, solicitar el levantamiento de la garantía en custodia de la institución para su inscripción legal correspondiente, luego el archivo de la información de la carpeta de crédito y documento legal de la empresa a quien se le otorga el crédito deberá estar la información que respaldó el crédito. En el caso que la empresa requiera continuar con su relación crediticia en la institución financiera privada y de requerir una nueva operación se iniciara nuevamente el proceso de otorgamiento del crédito; caso contrario se realizará el levantamiento de las garantías correspondientes.

#### **4.3.9. Levantamiento de garantías**

Establecer un manejo estandarizado a nivel nacional que permita el control y seguimiento del levantamiento y sustitución de garantías de manera confiable y oportuna. El Objetivo del levantamiento, es liberar total o parcialmente un bien que se encuentra en garantía de operaciones crediticias de la IFI's, una vez que se encuentran canceladas totalmente las obligaciones adquiridas, en forma directa o indirecta (Deudor, Garante, Codeudor).

La aprobación de esta garantía se la realizará con la aceptación de los departamentos de Cartera, Cobranzas, Legal. Si el cliente tiene riesgo vigente deberá ingresar a la unidad de Crédito, aprobaciones, para la autorización respectiva hasta el nivel autorizado en el de Crédito. La política de garantías reales, son todos aquellos bienes muebles o inmuebles que fueron propuestos en garantía por los clientes, ante una obligación contraída y sobre los cuales se constituyó prenda o hipoteca abierta a favor de la institución financiera.

Las garantías reales recibidas por la IFI's tienen el carácter de abiertas; entendiéndose bajo este concepto que el bien mueble o inmueble constituido en garantía ampara las obligaciones tanto directas como indirectas que el cliente pueda contraer en el presente y futuro hasta por el monto real del bien. En este sentido una garantía real que se encuentre en custodia de la institución financiera no respalda necesariamente una obligación de crédito por parte del cliente solamente si garantizó la obligación y mientras esta estuvo vigente; de ahí que el cliente puede solicitar en cualquier momento el levantamiento de la misma si no registra operaciones vigentes, si la empresa pyme solicita el levantamiento de la garantía, mantiene obligaciones vigentes en calidad de garante, deberá verificarse la situación de esas obligaciones, récord de pagos y coberturas de las mismas.

#### **4.3.10. Políticas y procedimiento de aprobación y constitución de garantías**

##### **Procedimiento de avalúos**

Los avalúos de los bienes inmuebles deberán ser realizados únicamente por los peritos calificados, los que ingresarán a un proceso de selección, calificación y ratificación anual por parte del Directorio de la institución financiera, se deberá firmar un convenio con la Institución en el que se indicará el lineamiento de la misma. Los peritos además deberán regirse a lo dispuesto en el capítulo IV “Normas para calificación y registro de peritos evaluadores” del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria (H. Congreso Nacional, 2001). Los avalúos deberán regirse al formato la utilización de cualquier otro formato inválida dicho avalúo:

Verificar la calidad del bien a recibirse en garantía, para lo cual deberá tomar en cuenta los siguientes puntos

Verificar que la ubicación del bien sea específica, a través del croquis proporcionado por el perito

Descripción de la zona, considerando la plusvalía del bien. Que el lugar de ubicación del inmueble ofrezca facilidades de comercialización determinadas en el avalúo a través de la plusvalía y facilidades de venta en el mediano y largo plazo, en el caso de llegar a liquidar la garantía. Este inmueble debe encontrarse en condiciones aceptables, y que no se trate de predios rústicos que no presenten servicios básicos u obras de infraestructura, viviendas que presenten deficiencias en su construcción características que constituyan problema para su posible comercialización.

Descripción del bien, verificando el porcentaje de avance de obra, años de construcción, seguridades del mismo, actividades a las que se destina el inmueble, tomando como soporte el registro fotográfico que tiene que proporcionar el perito, análisis inmobiliario, deficiencias, bienes similares en venta, demanda de la zona, facilidades de liquidación, grupos que demandan el bien. La cobertura mínima será de acuerdo a la política emitida de Riesgos. En la elaboración del informe de avalúo no se considerarán construcciones futuras, se tomará en cuenta únicamente construcciones existentes, de acuerdo a lo siguiente:

- Valor de reposición, es el precio que costaría realizar el mismo bien inmueble el día de hoy.
- Valor de comercialización, es el precio comercial del bien inmueble, de acuerdo a su entorno.
- Valor de venta rápida, es el valor por el cual este bien será liquidado en caso de ejecutar la garantía.

#### Clasificación por garantía

Se clasifican su portafolio de créditos de acuerdo al tipo de garantía en:

1. Quirografarios: préstamos garantizados con firmas; garantía de personas naturales o jurídicas.
2. Prendarios: préstamos garantizados con prenda de bienes muebles, como maquinarias o vehículos.
3. Hipotecarios: Préstamos garantizados con hipoteca de bien inmueble, terrenos o edificios.

Los avalúos deberán ser ingresados a custodia de valores, se ingresaran a la carpeta del cliente, en la pestaña correspondiente a avalúos, este informe de avalúo servirá para la contratación de la póliza de seguro exigible por la IFI's, en cobertura a inminentes riesgos en relación al inmueble constituido en garantía por el crédito otorgado.

#### **4.3.11. Procedimiento para el manejo de carpetas de crédito**

La institución financiera mantendrá carpetas individuales para cada uno de sus clientes de crédito, con información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de aprobación, calificación y control de los activos de riesgo; esta información será actualizada trimestralmente.

La carpeta de crédito estará integrada por la siguiente información:

1. GRUPO 1: Medios de Aprobación

2. GRUPO 2: Información Básica

3. GRUPO 2a.- Información financiera – estados financieros:

Para casos de clientes con actividad comercial en esta sección se archivarán toda la documentación relacionada con la situación financiera del cliente, o sea:

- a. Estado de situación financiera del deudor y garante, para el caso de personas naturales; certificados de ingresos.
- b. Balances de situación, estado de pérdidas y ganancias, anexos a los estados financieros e indicadores financieros; Modelo básico de análisis financiero que debe prepararse para aquellos deudores con créditos comerciales, sean negocios o personas jurídicas.
- c. Flujo de caja o proyecciones financieras; Estudios de factibilidad; cualquier otro documento relacionado con la condición financiera pasada, presente y futura del deudor.

En esta sección formará parte el informe de visitas cuando se trate de clientes que no guardan relación de dependencia.

4. GRUPO 2b: Situación de central de riesgos y otras bases de información

5. GRUPO 3: Documentos de crédito y órdenes de operación

Son los formularios, debidamente suscritos mediante los cuales se instruye al departamento operativo para el procesamiento de las operaciones de crédito. Contiene toda la información respecto al crédito, así como la garantía ofrecida, el nivel de crédito que lo aprobó, y la autorización para su procesamiento.

6. GRUPO 4: información de Garantías y respaldos:

Dentro de este concepto se agruparán toda la documentación que sustenta la garantía propuesta por el cliente; así como también toda la documentación que respalda el patrimonio declarado por el cliente.

## 7. GRUPO 5: Misceláneos

- a. Reportes periódicos de inspecciones a prendas e hipotecas;
- b. Memorandos de visitas a clientes;
- c. Referencias comerciales y personales;
- d. Copias de los informes trimestrales de la comisión de calificación de activos de riesgos;
- e. De ser el caso, declaración suscrita por el representante legal sobre vinculaciones por gestión con la institución financiera.

## 8. GRUPO 5A: Correspondencia:

Se archivará cualquier tipo de documentación de importancia que se haya enviado o recibido del cliente. La carpeta de la empresa pyme proporcionada a la IFI's tiene el carácter de confidencial; por ningún motivo las carpetas podrán ser retiradas de la institución financiera.

El presente capítulo nos ha permitido describir el proceso del crédito bancario, desde la faceta del otorgamiento que, una institución financiera privada, aplica cuando se trata de actividades comerciales de las Pymes; como lo explica el diagrama de flujos para la comprensión del objetivo general, se concretan los puntos desde el inicio del objeto de estudio del crédito; ya que ello facilita en detalle captar su contenido, fundamentado en las políticas y normativas de la IFI's. La descripción incluye los aspectos técnicos que intervienen para el otorgamiento, la administración del riesgo crediticio y las garantías que respaldan el riesgo, así como el contexto económico y el sector donde se desarrolla la actividad de la empresa, destacando las más relevantes al momento de la toma de decisiones para el otorgamiento del crédito.

## **CAPITULO 5 EL PLAN DE NEGOCIO DE LA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SEGMENTO PYMES**

En el presente capítulo, a fin de hacer visible el proceso de otorgamiento de forma práctica, se detalla una experiencia real que integra la pericia señalada en el presente trabajo.

### **5.1 BREVE DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE NEGOCIO**

Las empresas Pymes logran realizar la Planeación Estratégica de sus Negocios basados en la experiencia y en la contratación de consultores externos por su limitado número de personal; sin embargo es necesario contar con las herramientas y estudios necesarios para desarrollar procesos de planeación que les permita elaborar el Modelo de Plan de Negocios; esto implica identificar su visión, misión, los valores institucionales, valores personales de sus administradores; así como un análisis FODA que les permita aprovechar sus oportunidades y minimizar los riesgos a los que enfrentan. Es de vital importancia la definición de la estrategia corporativa, sus políticas que definen su empresa y tener claro el campo de acción donde se desarrollan, analizando el mercado, las relaciones dentro de la organización, sus procesos y comportamientos organizacionales y el liderazgo requerido para el logro de los resultados, se puede diseñar una estructura básica para el desarrollo de la estrategia y sus correspondientes planes de ejecución; por consiguiente la medición de los resultados.

#### **5.1.1 Plan Estratégico**

##### **Líneas de Negocios:**

Nova Market contará con las siguientes líneas de negocios:

Línea 1: Una línea de expendio de bebidas gaseosas y cervezas dirigido principalmente al mercado joven (mayores de 18 años) y adulto.

Línea 2: Una línea de expendio de yogurt, jugos, bebidas dirigido a personas que desean cuidar su salud y para deportistas.

Línea 3: Una línea de expendio de bebidas calientes como chocolate, café, dirigido al público en general.

### **5.1.2 Misión**

Expende alimentos y bebidas de calidad para todos nuestros clientes, mediante marcas reconocidas en el medio, que promuevan velar por la salud y el bienestar de la comunidad.

### **5.1.3 Visión**

Nova Market busca crecer y posicionarse en el mercado del noroeste guayaquileño como una empresa líder en el negocio de venta de alimentos y bebidas, con productos de reconocida calidad orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, con una atención y servicio competitivo y eficaz.

### **5.1.4 FODA de la empresa Nova Market**

#### **Fortalezas**

Cuenta con personal capacitado y con experiencia de cerca de 10 años.

- Variedad de productos de marcas reconocidas, que se alinean a los gustos y preferencias de nuestros clientes
- Rapidez y excelencia en el servicio al cliente, entrega a domicilio con personal motorizado.
- Precios competitivos, en los alrededores competencia 2 cadenas de supermercados Supermaxi y Mi Comisariato
- Horario de atención de lunes a domingos y feriados desde 7h00 hasta las 23h00.

#### **Oportunidades**

Apertura de nuevas sucursales, hacia la vía a la costa polo de desarrollo de viviendas en la ciudad de Guayaquil y de turismo hacia la costa del Pacífico.

Introducción de nuevos productos innovadores según el perfil de las familias que residen en el sector, atención a los estudiantes de colegios y universidades.

Atención a clientes residentes del sector familias de poder adquisitivo clase media-media y media-alta.

### **Debilidades**

- Cuellos de botella en la atención en horas pico, alta demanda de las familias los fines de semana.
- Incremento de capital de trabajo para las mejoras en la infraestructura y atención de incremento poblacional en el sector.
- Ausencia de tecnología para el control de sus ventas e inventario
- Alta rotación del personal

### **Amenazas**

- Existencia de productos sustitutos.
- Presencia de competidores, venta por internet y entrega a domicilio
- Ingreso de nuevos competidores al sector, supermercados con precios más bajos.
- Ingreso de franquicias de preferencias de las familias del sector residencial
- Azote delincuencia en la ciudad.

### **5.1.5 Objetivos de la empresa**

Nova Market, es una empresa que busca satisfacer con el expendio de alimentos y bebidas a las familias que residen en las ciudadela del sector de Los Ceibos y Vía a la Costa, con alto estándares de calidad y servicio con personal altamente calificado, contribuyendo a las familias con su aporte es servicio puerta a puerta.

### **5.1.6 Resultados**

Nova Market, es una empresa joven que se encuentra en expansión y aporta con muchos beneficios con sus servicios de entrega puerta a puerta de alimentos y bebidas, cuenta con su local de planta donde atiende a más de 2000 familias del sector de los Ceibos y Vía a La Costa, tiene una excelente oportunidad de crecimiento por el desarrollo poblacional en auge de viviendas nuevas familias que residen en el sector, así como el horario extendido de lunes a viernes, fines de semana y feriados. Las familias del sector son de un poder adquisitivo clase media media y media alta; y cancelan al contado, sus compras van desde el desayuno hasta artículos de alimentos necesarios para almuerzos y cenas.

## **5.2 LA ENTREVISTA AL EXPERTO**

La metodología utilizada para efectuar la entrevista, fue elaborar un cuestionario de preguntas, dirigida a dos tipos de expertos, el que corresponde al sector de alimentos y bebidas de la empresa de referencia, como al experto del sector financiero privado que otorga el crédito, con el fin de conocer especialmente cuales son los principales problemas a los que se enfrentan al momento de iniciar, desarrollar y concluir el proceso de otorgamiento del crédito, adecuada cobranza de las cuotas del crédito y la terminación con la cancelación de la obligación bancaria.

### **5.2.1 Entrevista al Experto (Sector de análisis)**

A continuación se detallan los participantes de la entrevista

1. Gerente General
2. Jefe Financiero

#### **Respuestas al cuestionario de la entrevista**

A continuación se realiza un resumen de los resultados de las entrevistas realizadas a funcionarios de la empresa caso de estudio.

#### **Gerente General**

Nombres y Apellidos: Juan José Andrade Pino.

Cargo: Gerente General

Años de Experiencia: 10 años

Principal función: Se dedica a la actividad desde hace 10 años y actualmente trabaja con su esposa y 3 hijos mayores de edad estudiantes universitarios, que están aprendiendo de su negocio. Es uno de los propietarios de la empresa del segmento Pymes, entre sus funciones está velar por el correcto funcionamiento de la administración de la compañía, realizar la representación legal, judicial de la empresa.

**Pregunta 1.-** ¿Utiliza su empresa un Plan de Negocios Estratégico que le permita visualizar su oportunidad de expansión?

En el sector de los Ceibos y Vía a La Costa de la Ciudad de Guayaquil viven aproximadamente 2000 familias y se proyecta un crecimiento poblacional mayor hacia la Vía a la Costa, Nova Market necesita expandirse por lo que es necesario la contratación de un asesor externo para que pueda realizar el Plan de Negocios y estar preparado para el crecimiento del mercado.

**Pregunta 2.-** ¿Cuál es la necesidad de capital que tiene su empresa y el monto de crédito requiere para incrementar sus ventas?

Nova Market, requiere incrementar su capital de trabajo en USD 200,000.00 se van a utilizar estos recursos, para la compra de alimentos y bebidas, el negocio requiere estar abastecido en bodega, por el horario extendido de atención al público se debe siempre tener un inventario para no agotar stock, además; se requiere comprar y mantener los cupos con los proveedores, se obtiene un descuento del 5% al 10% el descuento según el volumen de la compra, el cual nos permite obtener mayor ganancia en el negocio, la política de venta es al contado a precio de venta al público que se indica en el envase del producto.

**Pregunta 3.-** ¿Tiene en su empresa un Sistema Informático para el control Contable y Administrativo?

Nova Market, se ha tecnificado registramos las ventas, el inventario y las facturas de pagos a proveedores; en un programa tecnológico que nos permite poder registrar las cuentas y cumplir con nuestras obligaciones oportunamente; sin embargo, ante la

presencia de venta por internet, necesitamos nueva tecnología. Las familias ya no cuentan con tiempo para ir a la tienda, o llamar por teléfono a realizar sus pedidos, se congestionan las llamadas; por lo que el comercio tradicional requiere que nos modernicemos, nuestro mercado es joven, requiere realizar sus pedidos por internet y así, lograr avanzar en tecnología y satisfacer los pedidos de nuestros clientes.

**Pregunta 4.-** ¿Las Instituciones Financieras con las que ustedes operan facilitan el acceso al crédito?

La institución financiera con la que actualmente trabajo, siempre me ha apoyado, tengo la cuenta desde que realice la apertura de mi negocio en Los Ceibos, les realizo los depósitos de mis ventas y me otorgaron el primer crédito para la compra de mi establecimiento, el cual lo pude cancelar sin problemas, actualmente ellos tienen la hipoteca del local y voy a solicitarles el financiamiento que requiero para capital de trabajo y realizar la compra de inventario.

**Pregunta 5.-** ¿Cuentan con las garantías necesarias para obtener el monto de crédito que requiere su empresa?

El local lo adquirí hace 5 años que se presentó la oportunidad de poder comprar donde alquilaba el negocio, se presentaron todas las ventas que realiza mi negocio y vinieron a realizar una inspección para el avalúo del local, les pude cancelar cumplidamente el crédito.

### **Gerente Financiero**

Nombres y Apellidos: José Francisco Álava Vera

Cargo: Gerente Financiero

Años de Experiencia: 8 años

Principal función: es el encargado de revisar los estados financieros y manejo de bancos e instituciones financieras; se encarga de presupuesto de ventas y cuentas por cobrar; así como realizar las compras y llevar la tesorería, flujo de caja diario de la empresa.

**Pregunta 1.-** ¿Cuántos empleados tienen en la empresa para su gestión comercial y administrativa?

La empresa Nova Market, tienen 10 empleados, en su local trabajan en 2 turnos, son 6 personas en el local y 4 personas en entregas a domicilio.

**Pregunta 2.-** ¿Cuál ha sido el volumen de ventas de la empresa en los últimos 3 años?

La empresa Nova Market, ha tenido un crecimiento importante en los últimos 3 años por la demanda de las nuevas familias que residen en el sector, se ha incrementado las ventas significativamente.

**Pregunta 3.-** ¿Cuál sería su proyección de ventas para los próximos 3 años?

La empresa Nova Market, se ha planteado el objetivo de abastecer en los siguientes años esta demanda, nuestra misión buscamos crecer y posicionarnos en el mercado del noroeste guayaquileño como una empresa líder en el negocio de venta de alimentos y bebidas, con productos de reconocida calidad orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, con una atención y servicio competitivo y eficaz.

**Pregunta 4.-** ¿Considera que su empresa debe mejorar su capacidad operativa y administrativa?

La empresa Nova Market, para cumplir con el objetivo y la demanda del sector, realizamos la entrega de nuestros productos, con altos estándares de calidad y servicios; requerimos incrementar el personal y capacitarlo, nuestro servicio de puerta a puerta e introducir tecnología para los pedidos mediante internet.

**Pregunta 5.-** ¿Los procesos de Crédito en el Sistema Financiero se le dificultan en la actualidad?

La empresa Nova Market, maneja actualmente sus cuentas bancarias con una institución financiera que les otorgó a los accionistas el financiamiento del establecimiento, la cual se ha pagado en su totalidad, por lo que consideramos en mantener la misma garantía en respaldo para la nueva operación que requerimos para capital de trabajo.

### **5.2.2 Entrevista al Experto (Sector Instituciones Financieras)**

1. Oficial de Crédito
2. Gerente de Crédito segmento Pymes.

#### **Oficial de Crédito segmento Pymes**

Nombre y Apellidos: Rafael Enrique Guzmán Brito

Cargo: Jefe de Agencia

Años de Experiencia: 5 años

Principal función desempeñada: responsable de los negocios y manejo de clientes, la administración integral de la oficina bancaria.

**Pregunta 1.-** ¿La empresa Pymes reúne todos los requisitos necesarios para la calificación de crédito?

La empresa Nova Market, mantiene una importante cuenta en la institución financiera, la apertura de cuenta la realizó desde el inicio de su negocio hace 10 años; el primer crédito fue otorgado con la garantía de su local

**Pregunta 2.-** ¿El flujo de caja mensual de la empresa Pymes es eficiente para pagar la cuota del crédito otorgada?

Si, la empresa se preocupa de realizar sus depósitos diarios por las ventas y ha cumplido con buen record el pago de su crédito.

**Pregunta 3.-** ¿Las garantías son suficientes para la aprobación del crédito?

La empresa Nova Market, mantiene la hipoteca en garantía de su local, se va a realizar la actualización del informe de avalúo, la empresa requiere la aprobación de un nuevo crédito para capital de trabajo, por lo que es necesario se valore nuevamente, actualice la documentación legal y la emisión o endoso de la póliza de seguros del inmueble.

**Pregunta 4.-** ¿Es el proceso de aprobación ágil en el otorgamiento del crédito?

Se requiere la presentación de los requisitos por la empresa, ésta información debe ser actualizada; proporcionar el Plan de Negocio y sus estados financieros, nos tomará el tiempo necesario para realizar la visita al negocio y entrevistas, validación de referencias e informes del análisis para la presentación al comité de crédito y la espera de decisión del Directorio.

**Pregunta 5.-** ¿Si tiene el cupo de crédito necesario para atender los requerimientos de las empresas del segmento Pymes?

Los funcionarios de crédito no necesariamente tenemos el cupo para aprobar un crédito del monto que requiere la empresa Nova Market es por USD 200,000.00 para capital de trabajo, dentro de nuestras políticas, el cupo es del Directorio de la institución financiera.

**Pregunta 6.-** ¿Qué determina usted que es el principal problema que encuentra para el otorgamiento de créditos en el segmento Pymes?

La empresa Nova Market, debe entregar los estados financieros actualizados y presentados a los organismos de control; así como entregarnos el Plan de Negocios y Flujos Projectados para la evaluación.

**Gerente de Crédito**

Nombre y Apellidos: José Alfonso Guerrero Torres

Cargo: Gerente de Crédito Sucursal Guayaquil

Años de Experiencia: 20 años

Principal función desempeñada:

**Pregunta 1.-** ¿Si la institución financiera privada cuenta con los productos financieros adecuados para atender el segmento Pymes?

La institución financiera es líder en el sector financiero en evaluar empresas del segmento Pymes, hemos innovado productos que se adaptan a sus necesidades y nuestro modelo de relacionamiento, es profundizar la relación con nuestros clientes, lograr la satisfacción con productos de alta calidad y servicio.

**Pregunta 2.-** ¿Son las empresas del segmento Pymes responsables del pago de sus obligaciones?

Las empresas Pymes por su vulnerabilidad requiere de constantes visitas para constatar su sostenibilidad y realizar las llamadas de recordatorios del pago de las cuotas del crédito, esto hace que tengamos que incrementar esfuerzos en nuestra administración de cartera para mantenerla en niveles saludables.

**Pregunta 3.-** ¿Qué inconvenientes ha encontrado en el proceso de otorgamiento de créditos al segmento Pymes?

Nos hemos encontrados con casos en que la información de los estados financieros no cumplen requisitos con las normativas de organismos de control, son necesarios para la evaluación del crédito, entre otros requisitos que se les dificulta proporcionar por el poco personal que cuentan, en su mayoría realizan la contratación de asesores externos.

**Pregunta 4.-** ¿Qué incentivos da la institución financiera privada a las empresas del segmento Pymes?

La institución financiera no cuenta con incentivos por el lado de crédito, las tasas y comisiones se encuentran actualmente establecidas dentro de regulaciones del

Banco Central del Ecuador según el segmento al cual pertenecen, están clasificadas por sus ventas, empleados y activos; así como el uso o destino del crédito.

### **5.3 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

En el presente trabajo se utilizó la entrevista a expertos para identificar los problemas a los que se enfrentan y proponer alternativas de soluciones para la calificación del crédito, esto como un paso previo para poder conocer y cumplir los objetivos del Plan de Negocios detallados en el siguiente capítulo, análisis previo al proceso de otorgamiento de crédito a empresa del sector alimentos y bebidas del segmento Pymes.

Se observó que la empresa caso de estudio, están obligadas a llevar Contabilidad y que contratan servicios contables, la empresa lleva un Plan de Negocios Estratégico que tienen que ver con las ventas que históricamente ha realizado y basado en la experiencia de la demanda de sus clientes; no ha realizado un estudio de mercado por sus altos costos, tiempo que conlleva y les permitan acceder fácilmente al Crédito Bancario; además la alta tasa de interés hace que accedan a otras fuentes de financiamientos. Sus controles de inventarios son manuales llevados en archivo en Excel, la ausencia de un sistema de tecnología y la dificultad en el manejo de software para el control de inventarios y administrativo. Afirman que sus controles actuales son ineficientes y que desean mejorar su implementación para optimizar su gestión empresarial.

En conclusión, se determina que en el Plan de Negocios proporcionado por una empresa comercial Pymes del sector de alimentos y bebidas, para la calificación del crédito en una institución financiera privada le permite a la IFI's indagar sus aspectos cualitativos y comprensión de la actividad, desde su misión y visión, en los que sostiene los objetivos estratégicos para alcanzar los resultados esperados por la empresa.

## CAPITULO 6 EVALUACIÓN CUALITATIVA Y CONCEPTUAL DEL CRÉDITO

A continuación se expone un ejemplo práctico donde una empresa caracterizada como pyme comercial del sector alimenticio, solicita crédito; ahí se resaltan los elementos de evaluación que la institución bancaria realiza.

### 6.1. VERIFICACIÓN ESTRATÉGICA

#### 6.1.1. Análisis cualitativo del perfil de la empresa del sector alimentos y bebidas del segmento Pymes

**Tabla No. 6. Análisis cualitativo del perfil de la empresa**

<b>IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
Nombre de la empresa	NOVA MARKET
Nombre Cliente:	Juan José Andrade Pino
Participación accionarial:	51%
Nuestro Contacto:	José Francisco Andrade Álava
Cargo:	Jefe Financiero

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>UBICACIÓN DEL NEGOCIO:</b>	
Dirección:	Av. Leopoldo Carrera
Ubicación:	A dos cuadras del Colegio Balandra Cruz del Sur.

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>ANTECEDENTES</b>	
Fecha de constitución o fecha de funcionamiento	01-ago-07
Propietarios del negocio	José Francisco Andrade Álava
Experiencia en el negocio actual	10 años
Experiencia o actividades anteriores	Si

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>FUNCIONAMIENTO</b>	
Tipo de bienes o servicios que presta	Venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas
Horarios de atención	8h00-23h00
Composición de Ventas:	Venta al contado

Participación en el mercado	Sector residencial del noroeste de la ciudad de Guayaquil	
PRODUCTO O LÍNEAS DEL NEGOCIO	Alimentos varios, cárnicos, lácteos, bebidas gaseosas, cervezas, café, hielo, snacks, etc.	
Dirección:	Av. Leopoldo Carrera	
Teléfono:	09123456	
Actividad Breve descripción de la actividad de la empresa	Venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas	
Fecha de Constitución:	17/06/2004	
	Accionistas	Participación
Cargo		
PRESIDENTE	Juan Andrés Andrade Álava	16.33%
GERENTE GENERAL	Juan José Andrade Álava	16.33%
REPRESENTANTE LEGAL	Juan José Andrade Pino	51%
GERENTE FINANCIERO	José Francisco Andrade Álava	16.33%

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>INFORMACIÓN BÁSICA</b>	
Actividad: Nombre Comercial:	Venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas en supermercados.
Ciudad:	Guayaquil
RUC: Cuenta IFI's:	09123456789001
Razón Social:	NOVA MARKET CIA. LTDA.
E-mail:	<a href="mailto:novamarket@market.com">novamarket@market.com</a>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>REPORTE BÁSICO DE INFORMACIÓN</b>	
HISTORIA DE LA EMPRESA	Nova Market se constituye en supermercado en el año 2004, tiene 10 años de experiencia en la venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas en el sector residencial noroeste de la ciudad de Guayaquil.
Cargo	Accionistas Participación
PRESIDENTE	Juan Andrés Andrade Álava 16.33%
GERENTE GENERAL	Juan José Andrade Álava 16.33%
REPRESENTANTE LEGAL	Juan José Andrade Pino 51%
GERENTE FINANCIERO	José Francisco Andrade Álava 16.33%
Administración	Juan José Andrade Pino
<b>VENTAS</b>	
Estimado de ventas mensuales:	25000
No. De Clientes activos:	2000 familias
Promedio días de recuperación:	1
Condiciones de Venta:	Al contado
Total ventas locales:	250.000

Plazo: Total ventas provincias:	No Aplica
Comercialización:	Venta en supermercado y servicio de entrega a domicilio.

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>GARANTÍA PROPUESTA</b>	
Canal de Distribución	Supermercado, local comercial, bien inmueble: terreno y edificio.
% Ventas	100%
Línea de Productos	Alimentos, Bebidas Gaseosas, Café, Cervezas y Snacks
Nombre	Juan José Andrade Pino
Dirección y Teléfono Clientes	099934576
Ciudad	Guayaquil
Proveedores:	Pronaca, Plumrose, Nestlé, Cervecería Nacional, Nirsa, Reybanpac, Ecuajugos, The Coca cola Company, La Española, Unilever.
Forma de Pago	Al contado
País	Ecuador
Empresa	Nova Market

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>FACILIDADES FÍSICAS</b>	
Edificio Ubicación Avalúo	600.000
Prenda o Hipoteca	Hipoteca
Maquinaria y Vehículos	No Aplica
Año Avalúo Prenda o Hipoteca	No Aplica

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>SITUACIÓN LABORAL</b>	
No. de empleados	10
Banco No. de Cuenta	100024358
Banco Tipo de cuenta	Corriente
<b>CRÉDITOS BANCARIOS</b>	
Banco	Si
Plazo	12 meses
Competencia	Si
Local/Externa	Local
Participación	Líder en sector
Monto:	30.000
Descripción:	Capital de operación

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

La evaluación cualitativa para el otorgamiento del crédito a la empresa, se describe a analizar las cualidades personales de sus directivos, integridad personal, honorabilidad y buenas referencias, entre las que se toman en consideración las siguientes variables:

Capacidad, es la variable que determina la habilidad de sus administradores para llevar adelante los objetivos estratégicos planteados por la empresa en su Plan de Negocios

Carácter, es la determinación de pago o calidad moral, se determina en el ratio financiero del período promedio de pago y en el historial crediticio del buró de crédito.

Capital, se determina el grado de eficiencia de la utilización de capital, recursos que tiene la empresa para operar, el capital de trabajo neto es el activo corriente menos pasivo corriente.

Colateral, es el factor de solvencia que respaldan sus operaciones si son suficientes y realizables o de venta rápida.

## **6.2. EVALUACIÓN DE LA EMPRESA DEL SECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS DEL SEGMENTO PYMES**

### **6.2.1. Opciones de financiamiento**

Al realizar la investigación de campo para conocer las opciones de financiamiento que ofrece la banca privada, se identificó que el tipo de crédito (tasa, plazo y monto) está determinado de acuerdo a la naturaleza del solicitante, es decir, si este es una persona natural, el crédito a solicitar es un préstamo de consumo. Para persona jurídica, se clasifica de acuerdo al tamaño de la compañía (nivel de ventas y patrimonio), por lo que existen créditos especializados para capital de trabajo y activos fijos para microempresas, Pymes (Pequeñas y Medianas Empresas), empresas y corporaciones. La banca privada, tiene como requisito brindar préstamos a PYMES

que cuentan de 1 año a 2 de funcionamiento, por lo que para el presente proyecto aplicaría con una tasa efectiva anual del 11,50%.

### **Inversión Total**

En el Cuadro a continuación se muestra el monto total de la Inversión del proyecto que asciende a \$1.430.394.

**Cuadro No. 1. Inversión Total**

<b>Inversión Total</b>	\$ 1.430.394
Activos Fijos	\$ 750.000
Capital de Trabajo	\$ 680.394

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

La forma como estará financiada la inversión total se muestra en el Cuadro a continuación.

**Cuadro No. 2. Estructura de Capital**

<b>Inversión Total</b>	\$ 1.430.394	<b>Estructura de Capital</b>
<b>Financiamiento</b>	\$ 200.000	20,00%
<b>Recursos Propios</b>	\$ 1.230.394	80,00%

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

<b>Composición de Recursos Propios</b>	
<b>Proveedores</b>	\$ 230.394
<b>Aportes de Accionistas</b>	\$ 760.000
<b>Reinversión de Utilidades Años Anteriores</b>	\$ 240.000
<b>TOTAL RECURSOS PROPIOS</b>	\$ <b>1.230.394</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

### **Tabla de Amortización del Crédito**

El crédito para financiar el proyecto se solicitó por un monto de \$200.000 a un plazo de 3 años con una tasa de interés anual de 11,50%; todo lo cual se detalla en Cuadro a continuación.

**Cuadro No. 3. Información sobre el Préstamo**

<b>Información sobre el Préstamo</b>	
<b>Capital</b>	\$200.000
<b>Tasa de interés anual</b>	11,5%
<b>Plazo en años</b>	3
<b>Valor del Dividendo anual</b>	\$82.555

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

**Cuadro No. 4. Tabla de Amortización del Crédito**

<b>Tabla de Amortización</b>				
<b>Periodos</b>	<b>Saldo</b>	<b>Dividendo</b>	<b>Interés</b>	<b>Amortización</b>
1	200.000	82.555	23.000	59.555
2	140.445	82.555	16.151	66.404
3	74.041	82.555	8.515	74.041

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

## 6.2.2. Evaluación Financiera del Proyecto

### Flujo de Caja del Proyecto

**Cuadro No. 5. Flujo de Caja del Proyecto (Sin Deuda)**

<b>Rubros/Periodos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ingresos por Ventas		\$ 2.970.823	\$ 3.212.351	\$ 3.473.515
Costos Directos		\$ (2.532.362)	\$ (2.583.009)	\$(2.634.669)
Costos Indirectos		\$ (53.988)	\$ (55.068)	\$ (56.169)
Gastos Generales		\$ (135.228)	\$ (135.228)	\$ (135.228)
Depreciaciones en General		\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Utilidad Bruta		\$ 220.381	\$ 411.176	\$ 620.536
Particip. Trabaj. e Impuestos		\$ (74.268)	\$ (138.566)	\$ (209.121)
Utilidad Neta		\$ 146.113	\$ 272.610	\$ 411.416
Depreciaciones en General		\$ 28.864	\$ 27.870	\$ 26.912
Inversiones en General	\$ (750.000)			
Capital de Trabajo	\$ (680.395)	\$ (12.932)	\$ (13.190)	\$ 706.517
Valor de Desecho				\$ 666.354
Flujo de Caja	\$ (1.430.395)	\$ 162.045	\$ 287.289	\$ 1.811.198

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

## Flujo de Caja del Inversionista Proyectado

**Cuadro No. 6. Flujo de Caja del Inversionista (Con Deuda)**

<b>Rubros/Períodos</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ingresos por Ventas		\$ 2.970.823	\$ 3.212.351	\$ 3.473.515
Costos Directos		\$ (2.532.362)	\$ 2.583.009)	\$ (2.634.669)
Costos Indirectos		\$ (53.988)	\$ (55.068)	\$ (56.169)
Gastos Generales		\$ (135.228)	\$ (135.228)	\$ (135.228)
Costos Financieros		\$ (23.000)	\$ (16.151)	\$ (8.515)
Depreciaciones en General		\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Utilidad Bruta		\$ 197.381	\$ 395.025	\$ 612.022
Particip. Trabaj. e Impuestos		\$ (66.517)	\$ (133.123)	\$ (206.251)
Utilidad Neta		\$ 130.864	\$ 261.901	\$ 405.770
Depreciaciones en General		\$ 28.864	\$ 27.870	\$ 26.912
Inversiones en General	\$ (750.000,00)			
Capital de Trabajo	\$ (680.394,50)	\$ (12.932)	\$ (13.190)	\$ 706.517
Préstamo	\$ 200.000,00			
Amortización Préstamo		\$ (59.555)	\$ 66.404)	\$ (74.041)
<b>Flujo de Caja</b>	<b>\$(1.230.394,50)</b>	<b>\$ 87.241</b>	<b>\$ 210.177</b>	<b>\$ 1.065.159</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

## Estado de Resultados Proyectado

**Cuadro No. 7. Estado de Resultados**

<b>Estado de Pérdidas y Ganancias</b>			
<b>Descripción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ventas	\$ 2.970.823	\$ 3.212.351	\$ 3.473.515
Costos Directos	\$ (2.532.362)	\$ (2.583.009)	\$ (2.634.669)
Utilidad Bruta	\$ 438.461	\$ 629.342	\$ 838.846
Costos Indirectos	\$ (189.216)	\$ (190.296)	\$ (191.397)
Utilidad Operativa	\$ 249.245	\$ 439.046	\$ 647.448
Depreciación	\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Gastos Financieros	\$ (23.000)	\$ (16.151)	\$ (8.515)
Utilidad antes Impuestos	\$ 197.381	\$ 395.025	\$ 612.022
Impuestos	\$ (66.517)	\$ (133.123)	\$ (206.251)
Utilidad Neta	\$ 130.864	\$ 261.901	\$ 405.770

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

## Balance General Proyectado

Cuadro No. 8. Balance General

<b>Balance General</b>			
<b>Descripción</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Activos Corrientes</b>			
Caja - Bancos	\$ 87.241	\$ 297.417	\$ 1.362.576
Inventario	\$ 680.395	\$ 680.395	\$ 680.395
Incremento Capital de Trabajo	\$ 12.932	\$ 26.122	
<b>Activos Fijos Netos</b>			
Activos Fijos	\$ 750.000	\$ 750.000	\$ 750.000
Depreciación Acumulada	\$ (28.864)	\$ (56.734)	\$ (83.646)
<b>Total Activos</b>	<b>\$ 1.501.703</b>	<b>\$ 1.697.200</b>	<b>\$ 2.709.324</b>
<b>Pasivos</b>			
Préstamos Bancarios	\$ 140.445	\$ 74.041	\$ -
<b>Total Pasivos</b>	<b>\$ 140.445</b>	<b>\$ 74.041</b>	<b>\$ -</b>
<b>Patrimonio</b>			
Utilidad del Ejercicio	\$ 130.864	\$ 261.901	\$ 405.770
Utilidad Retenida		\$ 130.864	\$ 261.901
Capital Social (Recursos Propios)	\$ 1.230.395	\$ 1.230.395	\$ 1.230.395
<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 1.361.258</b>	<b>\$ 1.623.160</b>	<b>\$ 2.709.324</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>\$ 1.501.703</b>	<b>\$ 1.697.200</b>	<b>\$ 2.709.324</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

### 6.2.3. Análisis Financiero principales ratios

A continuación se expone los principales ratios que requiere realizarse a la empresa y determinan los elementos de evaluación cuantitativa para la evaluación del otorgamiento del crédito.

### Cuadro No. 9. Principales ratios financieros

Ratios	Nombre	Fórmula
Liquidez	Razón Circulante	Activo Circulante/Pasivo Circulante
	Prueba Ácida	Activo Circ. - Inventario/Pasivo Circ.
Administración de la Deuda	Deuda Total a Patrimonio	Deuda Total/Patrimonio
	Apalancamiento	Deuda Total/Activo Total
Administración de Activos	Rotación de Activos totales	Ventas/ Activo Total
	Rotación de Activo Fijo	Ventas/ Activo Fijo
	Rotación de Inventarios	Ventas/Inventario
	Período de Cobro	Cuentas por cobrar x 360/Ventas
Rentabilidad	Margen Utilidad sobre Ventas	Utilidad Neta desp. Impto./Ventas
	Rendimiento sobre Activos Totales (ROA)	Utilidad Neta antes Impto./Activos Totales
	Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)	Utilidad Neta desp. Impto./Patrimonio

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

### Cuadro No. 10. Ratios Novamarket

Ratios Nova Market	1	2	3
Razón Circulante	5,56	13,56	-
Prueba Ácida	0,71	4,37	-
Deuda Total a Patrimonio	0,10	0,05	-
Apalancamiento	0,09	0,04	-
Rotación de Activos totales	1,98	1,89	1,28
Rotación de Activo Fijo	4,12	4,63	5,21
Rotación de Inventarios	4,37	4,72	5,11
Período de Cobro	-	-	-
Margen Utilidad sobre Ventas	4,40%	8,15%	11,68%
Rendimiento sobre Activos Totales (ROA)	13%	23%	23%
Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)	10%	16%	15%

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

El resultado de análisis financiero de principales ratios determina que la empresa es líquida, aunque se encuentre con inventario suficiente la actividad económica de comercio de alimentos y bebidas si tiene demanda de los consumidores, a mayor deuda mayor riesgo, observamos que a mayor deuda la empresa mejora la

rentabilidad, el apalancamiento es saludable y eficiente en la búsqueda de incrementar sus ventas para el abastecimiento de mercado local debido a que sus ventas son al contado, la operación de la empresa obtiene un mayor beneficio en el volumen de ventas, con el incremento de capital de trabajo, por el otorgamiento del crédito que le proporciona la IFI's la empresa Nova Market el accionista incrementará el ROA del 10% al 16% en el primer año y 15% en el siguiente año; la empresa ha demostrado tener la capacidad de pago suficiente para honrar presente operación de crédito propuesta, y además se constituyen garantías suficientes, garantía de hipoteca constituida sobre el local comercial donde opera el negocio.

#### 6.2.4. Análisis de Sensibilidad

##### Variables a Sensibilizar

1. Ventas
2. Costos Directos
3. Tasa Activa Efectiva

##### Escenarios Propuestos

La tasa de variación de las variables arriba descritas para los escenarios optimista y pesimista se detalla en el Anexo No.

#### Cuadro No. 11. Flujo de Caja del Proyecto (Escenario Optimista)

	0	1	2	3
Ingresos por Ventas		\$ 2.970.823	\$ 3.242.059	\$ 3.538.059
Costos Directos		\$ (2.532.362)	\$ (2.570.347)	\$ (2.608.903)
Costos Indirectos		\$ (53.988)	\$ (55.068)	\$ (56.169)
Gastos Generales		\$ (135.228)	\$ (137.256)	\$ (139.315)
Depreciaciones en General		\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Utilidad Bruta		\$ 220.381	\$ 451.518	\$ 706.760
Particip. Trabaj. e Impuestos		\$ (74.268)	\$ (152.161)	\$ (238.178)
Utilidad Neta		\$ 146.113	\$ 299.356	\$ 468.582
Depreciaciones en General		\$ 28.864	\$ 27.870	\$ 26.912
Inversiones en General	\$ (750.000)			
Capital de Trabajo	\$ (680.395)	\$ (10.273)	\$ (10.429)	\$ 701.097
Valor de Desecho				\$ 666.354
Flujo de Caja	\$ (1.430.395)	\$ 164.703	\$ 316.797	\$ 1.862.945

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

**Cuadro No. 12 Flujo de Caja del Inversionista (Escenario Optimista)**

	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ingresos por Ventas		\$ 2.970.823	\$ 3.242.059	\$ 3.538.059
Costos Directos		\$ (2.532.362)	\$ (2.570.347)	\$ (2.608.903)
Costos Indirectos		\$ (53.988)	\$ (55.068)	\$ (56.169)
Gastos Generales		\$ (135.228)	\$ (137.256)	\$ (139.315)
Costos Financieros		\$ (23.000)	\$ (16.151)	\$ (8.515)
Depreciaciones en General		\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Utilidad Bruta		\$ 197.381	\$ 435.366	\$ 698.245
Particip. Trabaj. e Impuestos		\$ (66.517)	\$ (146.718)	\$ (235.309)
Utilidad Neta		\$ 130.864	\$ 288.648	\$ 462.937
Depreciaciones en General		\$ 28.864	\$ 27.870	\$ 26.912
Inversiones en General	\$ (750.000,00)			
Capital de Trabajo	\$ (680.394,50)	\$ (10.273)	\$ (10.429)	\$ 701.097
Préstamo	\$ 200.000,00			
Amortización Préstamo		\$ (59.555)	\$ (66.404)	\$ (74.041)
Flujo de Caja	\$ (1.230.394,50)	\$ 89.899	\$ 239.685	\$ 1.116.905

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

**Cuadro No. 13 Flujo de Caja del Proyecto (Escenario Pesimista)**

	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ingresos por Ventas		\$ 2.970.823	\$ 3.182.643	\$ 3.409.565
Costos Directos		\$ (2.532.362)	\$ (2.608.333)	\$ (2.686.583)
Costos Indirectos		\$ (53.988)	\$ (55.068)	\$ (56.169)
Gastos Generales		\$ (135.228)	\$ (141.989)	\$ (149.089)
Depreciaciones en General		\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Utilidad Bruta		\$ 220.381	\$ 349.383	\$ 490.812
Particip. Trabaj. e Impuestos		\$ (74.268)	\$ (117.742)	\$ (165.404)
Utilidad Neta		\$ 146.113	\$ 231.641	\$ 325.409
Depreciaciones en General		\$ 28.864	\$ 27.870	\$ 26.912
Inversiones en General	\$ (750.000)			
Capital de Trabajo	\$ (680.394,50)	\$ (20.953)	\$ (21.613)	\$ 722.960
Valor de Desecho				\$ 666.354
Flujo de Caja	\$ (1.430.395)	\$ 154.024	\$ 237.898	\$ 1.741.635

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

**Cuadro No. 14 Flujo de Caja del Inversionista (Escenario Pesimista)**

	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Ingresos por Ventas		\$ 2.970.823	\$ 3.182.643	\$ 3.409.565
Costos Directos		\$ (2.532.362)	\$ (2.608.333)	\$ (2.686.583)
Costos Indirectos		\$ (53.988)	\$ (55.068)	\$ (56.169)
Gastos Generales		\$ (135.228)	\$ (141.989)	\$ (149.089)
Costos Financieros		\$ (23.660)	\$ (16.637)	\$ (8.783)
Depreciaciones en General		\$ (28.864)	\$ (27.870)	\$ (26.912)
Utilidad Bruta		\$ 196.721	\$ 332.746	\$ 482.029
Particip. Trabaj. e Impuestos		\$ (66.295)	\$ (112.135)	\$ (162.444)
Utilidad Neta		\$ 130.426	\$ 220.610	\$ 319.585
Depreciaciones en General		\$ 28.864	\$ 27.870	\$ 26.912
Inversiones en General	\$ (750.000,00)			
Capital de Trabajo	\$ (680.394,50)	\$ (20.953)	\$ (21.613)	\$ 722.960
Préstamo	\$ 200.000,00			
Amortización Préstamo		\$ (59.367)	\$ (66.390)	\$ (74.244)
Flujo de Caja	\$ (1.230.394,50)	\$ 78.970	\$ 160.478	\$ 995.214

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

El presente ejemplo nos ha permitido determinar que para la evaluación cualitativa de la empresa del sector de alimentos, las IFI's se utilizan herramientas bajo un modelo de relacionamiento con la empresa y sus administradores; juega un rol importante el levantamiento de información e indagación mediante formatos técnicos, flexibles y estandarizados, que sirven de guía al Oficial de Negocios o ejecutivo de la IFI's para realizar un informe objetivo de la visita y entrevista realizadas a expertos, así como el levantamiento del file de crédito, y de esa manera obtener los estados financieros que resaltan la viabilidad y la capacidad de pago de la empresa, en consecuencia, se validan los motivos de aprobación o negación por una institución financiera privada en función de la toma de decisiones basadas en sus políticas y regulaciones, frente al comportamiento de las empresas Pymes en el ámbito económico, financiero y social.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo se ha logrado concluir con todos los objetivos de la investigación aplicada al proceso de crédito de una empresa del segmento Pymes, se responde al objetivo general de evaluar la necesidad del otorgamiento del crédito a una empresa comercial del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil, destino de crédito para capital de trabajo de la empresa presentada en la investigación, se logró responder al tema en función de calificar y otorgar el crédito por la IFI's, realizando la evaluación desde el aspecto de análisis cualitativo y cuantitativo; el cual le permite identificar a la institución financiera privada y a la empresa Pymes, los aspectos relevantes que al momento de calificar el crédito

En el primer capítulo, se concluye con la importancia de conocer los aspectos generales más importantes en la investigación; naturaleza de las Pymes, definición, clasificación y demás generalidades del marco teórico, el rol de vigilancia de la Superintendencia de Bancos y el cumplimiento de las políticas de la institución financiera, finalmente; determina el rol que desarrolla el sector financiero en el entorno del país y el Plan Nacional para el Buen Vivir, en cumplimiento de los objetivos de garantizar el trabajo digno que realizan las empresas e impulsar las actividades económicas.

En la descripción del proceso del crédito bancario, el otorgamiento de la institución financiera privada aplicada a una empresa comercial Pymes, como se explica con un diagrama de flujos para la comprensión del objetivo general, se concluye en la determinación por la IFI's, todos los aspectos técnicos que intervienen para el otorgamiento, la toma de decisiones y la administración del riesgo crediticio.

El Plan de Negocios proporcionado por una empresa comercial Pymes del sector de alimentos y bebidas, le permite a la IFI's indagar sus aspectos cualitativos y comprensión de la actividad su misión y visión; objetivos estratégicos para sus resultados.

Las herramientas que rigen a las instituciones financieras privadas, para la evaluación cualitativa y conceptual previa a la calificación y otorgamiento del

crédito a una empresa del segmento Pymes, determinan responder la viabilidad del proceso del crédito; y, los argumentos básicos de antítesis de la presente propuesta de intervención, en la que se indican los motivos de aprobación o negación al crédito propuesto de la empresa, en cuanto su viabilidad nos permite estudiar la economía de comportamiento en función de la toma de decisiones de la institución financiera privada, basadas en sus políticas y regulaciones, frente al comportamiento de las empresas Pymes en el ámbito económico, financiero y social, en conclusión, más que restringir el acceso de las Pymes al crédito bancario, las IFI's deberán evaluar de manera más profunda la necesidad del crédito por las empresas del segmento de estudio, utilizando las herramientas adecuadas y eficientes, el financiamiento es una de las principales dificultades para el desarrollo de las Pymes, ya que parte importante de las empresas no operan en condiciones de formalidad que requiere las IFI's.

## RECOMENDACIONES

En el contexto de la investigación, el proceso del otorgamiento del crédito a una empresa del segmento Pymes de la ciudad de Guayaquil, es importante considerar la naturaleza de las empresas Pymes para el desarrollo del sector económico del país, y se indaguen todas las diferentes alternativas que se ofrecen en el mercado financiero, los mecanismos de financiación y el acceso al crédito por las Pymes. Las Pymes deben estar preparadas para las regulaciones internacionales de Basilea III (Comité de Supervisión bancaria de Basilea, 2011) que rigen a las IFI's; y, tienen sus consecuencias con la presentación de información financiera bajo estándares internacionales de normas contables y financieras NIIFs, por ello es factor clave que tengan los estados financieros actualizados, además, requieren prevenir los aspectos fundamentales que se observan en el financiamiento, las condiciones macroeconómicas del país, por su vulnerabilidad ante situaciones económicas o políticas y los costos de transacción de crédito financiero.

En la actualidad, el esquema de las instituciones financieras es relacional o de multiservicio, debido a la introducción de métodos de riesgos, basados en un análisis cualitativo y cuantitativo, del entorno del sector económico, para determinar la capacidad de pago y la evaluación de viabilidad o no del crédito financiero, por tal motivo; es necesario la utilización de herramientas de financiamiento flexibles, el requerimiento de las garantías adecuadas y un adecuado plan de negocios de la empresa pyme, que aseguren el pago del crédito a la IFI's.

En la determinación de la necesidad del crédito por la empresa Pymes, es necesario validar el buen uso de los recursos prestados por la IFI's y que sean invertidos adecuadamente; o evaluar si la Pymes está endeudándose más allá de lo que necesita, teniendo presente la cancelación de la operación crediticia, capital más los intereses, en el plazo razonable acordado con la IFI's. Las necesidades de financiamiento de capital de trabajo se originan principalmente por el ciclo operativo del negocio y que pueden ser cubiertas con recursos propios o de instituciones financieras. Los recursos propios provienen del patrimonio de la empresa, aportes de

socios o utilidades no distribuidas; en caso de no ser suficientes recurren a los préstamos en las instituciones financieras; constituye, por ende que el sujeto o empresa solicitante del crédito tenga un historial crediticio idóneo para continuar con la evaluación de la empresa, sus ingresos son suficientes para pagar los costos, gastos y cancelar las operación de crédito deberá estar claro en el Plan de Negocios; la directiva, administración y personal de la empresa, es factor clave para el desarrollo de las actividades operativas, el logro de los objetivos y el éxito de la empresa. Son aspectos relevantes para lograr el financiamiento bancario, el estudio del mercado, entorno económico y un buen Plan de Negocios, en la que se determine la gestión empresarial, la experiencia en la actividad que realiza, para un buen análisis cualitativo y cuantitativo, que demuestre la rentabilidad del negocio y la viabilidad de la propuesta de crédito para su otorgamiento.

En consecuencia, es indispensable para la empresa tener pleno conocimiento de los objetivos de mercado, del producto y financieros; para la IFI's evaluar el nivel de tolerancia del riesgo bancario, para poder decidir el crédito para la empresa, en función de riesgo y rentabilidad; que exista coherencia al plazo, la diversificación y el factor tiempo es preponderante; y, observar el comportamiento del mercado en la economía globalizada.

## BIBLIOGRAFÍA

- Altman , E. I. (1973). *Predicting Railroad Bankruptcies in America*. Spring, Estados Unidos.
- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación*. Caracas: Episteme.
- Asamblea Nacional. (12 de Septiembre de 2014). *Ley del Código Orgánico Monetario y Financiero. Registro Oficial No. 332*. Ecuador.
- Baca Urbina, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Báez y Pérez de Tudela, J. (2007). *Investigación Cualitativa*. ESIC Editorial.
- Banco Central del Ecuador, B. (2013). *Tasas de interés*.
- Banco Central del Ecuador, Subgerencia de Programación y Regulación. (Febrero de 2015). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de [www.bce.gob.ec](http://www.bce.gob.ec)
- Bonilla-Castro, E., & Rodriguez Sehk, P. (2005). *Más allá del dilema de los Métodos. La investigación en Ciencias Sociales*. Grupo Editorial Norma.
- Bustos P., H. (2010). *El Libro Lila No. 3 de los Papertips sobre Marketing Educacional*. Santiago de Chile, Chile.
- Centro de Investigación y Desarrollo. (2006). *Manual para la Presentación de Cuadros Estadísticos*. Perú: Oficina Técnica de Administración del Instituto de Nacional de Estadística e informática.
- Comité de Supervisión bancaria de Basilea. (Junio de 2011). *Basilea III Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios*. Basilea, Suiza.
- Constitución de la República del Ecuador. (10 de 2008). Quito, Ecuador.
- Fundación IASC. (2009). *Material de información sobre la NIIF para las PYMES Módulo 13: Inventario*.
- Gates, R. (2005). *Investigación de Mercados*.
- H. Congreso Nacional. (23 de enero de 2001). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Registro Oficial 250*.

- INEC. (2010). Censo de población y vivienda. *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Ecuador.
- Junta Bancariadel Ecuador. (15 de Marzo de 2011). RESOLUCIÓN No. JB-2011-1897. *Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Ecuador.
- Junta reguladora del sector monetario y financiero. (2015). Ecuador.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Pearson Educación Mexico S.A.
- Méndez, A. I. (2007). *Metodologías y Técnicas de Investigación aplicadas a la comunicación*. Maracaibo.
- Merino Sanz, M. J., Pintado Blanco, T., Grande Esteban, I., & Estevez Muñoz, M. (2009). *Introducción a la Investigación de Mercados*. ESIC Editorial.
- Merino, J. S. (2009). *Introducción a la Investigación de Mercados*.
- Misión Kemmerer . (1925 - 1927). Ley Orgánica de Bancos, Ley Orgánica del Banco Hipotecario. Ecuador.
- Mondéjar Jiménez, J. A., & Talaya, E. A. (2010). *Fundamentos de Marketing*. ESIC Editorial.
- Mora Sánchez, A. E. (Abril de 2014). El análisis de los negocios ancla y su importancia en la generación del número de visitas para el éxito de los centros comerciales en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Morris, C. (2008). Metodología de investigación.
- Murillo Alfaro, F. (2007). Introducción a la Economía. Lima, Perú.
- Omaña Jaimes, M. J. (2012). Manual Referencial del Proceso de Análisis de Crédito de la Región Oriental Pyme del Banco de Bogotá. Bucaramanga, Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Porter, M. (2008). Las Cinco Fuerzas Competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Publishing.

- Robbins, S. P. (2010). *Comportamiento Organizacional, Teoría y Práctica*. San Diego: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Sabino, C. (1978). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: El Cid Editor.
- Sánchez Machado, I. (2009). *Monografía de Evaluación Financiera de Proyectos de Inversión*. Guayaquil, Ecuador.
- Sapag Chain, N. (2009). *Desliando Proyectos*. Santiago: Universidad San Sebastián.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). *Plan Nacional Para el Buen Vivir 201 - 2017*. Ecuador.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2014). *Plan Nacional Para el Buen Vivir*. Ecuador.
- Superintendencia de Bancos del Ecuao. (2013). *Subdirección de estudios*. Ecuador.
- Superintendencia de Compañías. (05 de Noviembre de 2010). *Registro Oficial 335*. Ecuador.
- Vanegas V., M. (2011). *Guía Didáctica de Proyectos II*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.

## **ANEXOS**

### **Anexo No. 1. Entrevistas**

#### **Entrevista al Gerente General de la empresa del segmento Pymes**

Nombre y Apellidos:

Cargo:

Años de Experiencia:

Principal función desempeñada:

Pregunta 1.- ¿Utiliza su empresa un Plan de Negocios Estratégico que le permita visualizar su oportunidad de expansión?

Pregunta 2.- ¿Cuál es la necesidad de capital que tiene su empresa y el monto de crédito requiere para incrementar sus ventas?

Pregunta 3.- ¿Tiene en su empresa un Sistema Informático para el control Contable y Administrativo?

Pregunta 4.- ¿Las Instituciones Financieras con las que ustedes operan facilitan el acceso al crédito?

Pregunta 5.- ¿Cuentan con las garantías necesarias para obtener el monto de crédito que requiere su empresa?

#### **Entrevista al Jefe Financiero de la empresa del segmento Pymes**

Nombre y Apellidos:

Cargo:

Años de Experiencia:

Principal función desempeñada:

Pregunta 1.- ¿Cuántos empleados tienen en la empresa para su gestión comercial y administrativa?

Pregunta 2.- ¿Cuál ha sido el volumen de ventas de la empresa en los últimos 3 años?

Pregunta 3.- ¿Cuál sería su proyección de ventas para los próximos 3 años?

Pregunta 4.- ¿Considera que su empresa debe mejorar su capacidad operativa y administrativa?

Pregunta 5.- ¿Los procesos de Crédito en el Sistema Financiero se le dificultan en la actualidad?

### **Entrevista al Oficial de Crédito Institución Financiera**

Nombre y Apellidos:

Cargo:

Años de Experiencia:

Principal función desempeñada:

Pregunta 1.- ¿La empresa Pymes reúne todos los requisitos necesarios para la calificación de crédito?

Pregunta 2.- ¿El flujo de caja mensual de la empresa Pymes es eficiente para pagar la cuota del crédito otorgada?

Pregunta 3.- ¿Las garantías son suficientes para la aprobación del crédito?

Pregunta 4.- ¿Es el proceso de aprobación ágil en el otorgamiento del crédito?

Pregunta 5.- ¿Si tiene el cupo de crédito necesario para atender los requerimientos de las empresas del segmento Pymes?

Pregunta 6.- ¿Qué determina usted que es el principal problema que encuentra para el otorgamiento de créditos en el segmento Pymes?

### **Entrevista al Gerente de Crédito**

Nombre y Apellidos:

Cargo:

Años de Experiencia:

Principal función desempeñada:

Pregunta 1.- ¿Si la institución financiera privada cuenta con los productos financieros adecuados para atender el segmento Pymes?

Pregunta 2.- ¿Son las empresas del segmento Pymes responsables del pago de sus obligaciones?

Pregunta 3.- ¿Qué inconvenientes ha encontrado en el proceso de otorgamiento de créditos al segmento Pymes?

Pregunta 4.- ¿Qué incentivos da la institución financiera privada a las empresas del segmento Pymes?

## **Anexo No. 2. Contenido de Carpeta de Crédito del Cliente**

### **GRUPO 1: Medios de Aprobación**

Dentro de este concepto se agruparán:

Todos los medios de aprobación correspondientes a las operaciones de crédito que el cliente hubiere solicitado: formulario debidamente suscrito de aprobación del crédito los que contienen el resumen de la propuesta del crédito con información referente al destino de la operación, monto de riesgo, condiciones de plazo e intereses, nivel de endeudamiento, garantías, nivel de aprobación, revisión legal y desembolso de la operación, archivados en orden cronológico, del más antiguo al último, en la contraportada de la carpeta.

### **GRUPO 2: Información Básica**

Bajo este concepto se agrupará:

Solicitudes de crédito;

Estados de situación personal del cliente;

Informe básico del cliente: este formulario debidamente suscrito debe ser llenado y mantenerse de forma actualizada para todos aquellos créditos comerciales. Suministra una información básica y general sobre un negocio o una empresa, aspectos tales como accionistas, capital social, administración, recursos físicos, actividad productiva, posicionamiento en el mercado, relación con proveedores e instituciones financieras y área geográfica.

Identificación del cliente: cédulas de identidad, papeleta de votación; registro único de contribuyentes RUC, escrituras de constitución y estatutos de la compañía, nombramientos de los representantes legales de la compañía.

**GRUPO 2a.- Información financiera – estados financieros:**

Para casos de clientes con actividad comercial en esta sección se archivarán toda la documentación relacionada con la situación financiera del cliente, o sea:

Estado de situación financiera del deudor y garante, para el caso de personas naturales; certificados de ingresos.

Balances de situación, estado de pérdidas y ganancias, anexos a los estados financieros e indicadores financieros; Modelo básico de análisis financiero que debe prepararse para aquellos deudores con créditos comerciales, sean negocios o personas jurídicas.

Flujo de caja o proyecciones financieras; Estudios de factibilidad; cualquier otro documento relacionado con la condición financiera pasada, presente y futura del deudor.

En esta sección formará parte el informe de visitas cuando se trate de clientes que no guardan relación de dependencia.

#### GRUPO 2b: Situación de central de riesgos y otras bases de información

Dentro de este concepto se archivarán:

Informes de crédito;

Certificados bancarios;

Certificados de las Instituciones financieras;

Certificados de cuentas corrientes Superintendencia de Bancos

Otros certificados sobre riesgos del cliente.

#### GRUPO 3: Documentos de crédito y órdenes de operación

Son los formularios, debidamente suscritos mediante los cuales se instruye al departamento operativo para el procesamiento de las operaciones de crédito. Contiene toda la información respecto al crédito, así como la garantía ofrecida, el nivel de crédito que lo aprobó, y la autorización para su procesamiento.

Nota operativa;

Liquidación de la operación;

Solicitudes de abonos extraordinarios, renovaciones;

Copia de los pagarés y contratos de mutuo que originaron la operación de crédito.

Anexo No. 2 del CONSEP.

GRUPO 4: información de Garantías y respaldos:

Dentro de este concepto se agruparán toda la documentación que sustenta la garantía propuesta por el cliente; así como también toda la documentación que respalda el patrimonio declarado por el cliente:

Segunda copia de la escritura de hipoteca abierta a favor de la institución financiera,

Copia del contrato de prenda industria abierta, sí fuera del caso.

Original del evalúo del mueble o inmueble constituido en garantía.

Copia de los seguros, endosos y declaración de beneficiario acreedor;

Copia de pago de impuestos prediales de las propiedades del deudor;

Copia de las matrículas de los automotores declarados;

Copia de las inversiones, certificados de inversión declarados;

Certificados de cumplimiento de obligaciones Superintendencia de Compañías;

Certificados del IESS;

Certificado de cumplimiento de obligaciones tributarias.

GRUPO 5: Misceláneos

Reportes periódicos de inspecciones a prendas e hipotecas;

Memorandos de visitas a clientes;

Referencias comerciales y personales;

Copias de los informes trimestrales de la comisión de calificación de activos de riesgos;

De ser el caso, declaración suscrita por el representante legal sobre vinculaciones por gestión con la institución financiera.

GRUPO 5A: Correspondencia:

Se archivará cualquier tipo de documentación de importancia que se haya enviado o recibido del cliente.

Manejo de las carpetas de clientes:

Todas las carpetas de clientes tienen el carácter de confidenciales;

Por ningún motivo las carpetas podrán ser retiradas de la institución financiera.

## **Anexo No. 3. Garantías**

### **Tipos de garantías**

Todas las operaciones crediticias, deberán contar con una garantía, se consideran los siguientes tipos de garantías:

#### Garantías Quirografarias

- a. Quirografaria o Personal

#### Garantías Reales

- a. Prendaria
- b. Hipotecaria

#### Garantías Autoliquidables

- a. Inversiones propias o de terceros

#### Garantías combinadas

#### Garantía Quirografaria o Personal

Son las que obligan personalmente al garante con su patrimonio. El garante se compromete al pago de la obligación solidariamente. En caso de demanda judicial, la institución financiera podrá exigir el pago al mismo tiempo a deudor y garante.

Cuando una persona jurídica actué como garante, deberá constar estatutariamente la posibilidad de actuar como tal y otorgar a la Junta General, al Directorio o a la Gerencia General la facultad para intervenir como garante.

Esta garantía es aplicable a las siguientes operaciones crediticias:

- a. Créditos de Consumo
- b. Créditos Hipotecarios, como garantía adicional
- c. Créditos Prendarios, como garantía adicional

Es necesario presentar la documentación completa habilitante para la operación crediticia y realizar las respectivas verificaciones, para ingresar al proceso de calificación y aceptar la garantía personal.

#### Garantías Autoliquidables

Son aquellas garantías producto de la pignoración y cesión a favor de la institución financiera, de inversiones financieras realizadas por los mismos clientes o de terceros clientes en instrumentos de inversión.

- a. Certificados de Depósito a Plazo Fijo
- b. Garantías Bancarias otorgadas por Bancos Locales, cuya vigencia sea posterior a la fecha de vencimiento del crédito.

#### Valoración de las Garantías

Todo bien inmueble que sea entregado en garantía a la institución financiera (excepto las constituidas por títulos valores) deberá estar respaldado por un avalúo comercial, realizado por evaluadores idóneos independientes de acuerdo a lo establecido.

#### **Custodia y archivo de las garantías**

La institución financiera deberá nombrar un custodio, persona responsable de la custodia de los documentos que amparen las garantías. Para el adecuado control de las garantías, el custodio deberá mantener un archivo de las garantías que amparen los créditos, sustentado con documentos debidamente legalizados, el mismo que tendrá que ser permanentemente actualizado. El contenido del archivo, así como su resguardo, será de responsabilidad del funcionario designado.

La información que deberá contener el archivo de garantías, se menciona a continuación:

- a. Antecedentes generales del deudor.

- b. Identificación de la garantía.
- c. Identificación y nombre del garante, si es del caso.
- d. Clase de garantía.
- e. Tipo de garantía.
- f. Fecha y valor del avalúo, el valor del avalúo deberá ser actualizado por lo menos una vez al año.
- g. Fecha de extinción del avalúo.
- h. Copia de las escrituras de constitución de las garantías.
- i. Copias de las pólizas de seguro que amparen el bien asegurado entregado en garantía y copias del endoso de la póliza a favor de la institución financiera.
- j. Copias de las visitas de inspección que se realicen para constatar el estado de los bienes prendados o hipotecados.
- k. Copia del informe del perito.
- h. Monto total de garantías reales.

## **Anexo No. 4 Informe de Visita**

### **OBJETIVO**

Este documento tiene como finalidad estructurar de una manera coherente y esquemática los informes de visita, realizados a los clientes de crédito, así como unificar procedimientos en la elaboración del mismo.

### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

En este punto se detallará generalidades de razón social de la empresa y cuál es la participación del cliente titular en ella, además del nombre y cargo de la persona que facilitó la información administrativa – financiera de la misma.

Nombre de la empresa

Nombre Cliente:

Participación accionarial:

Nuestro Contacto:

Cargo:

### **2. UBICACIÓN DEL NEGOCIO**

Hace referencia a la ubicación de la empresa, con dirección completa, si tuviere la dirección de agencias. Se indicará también la zona de influencia del sector al que pertenece el negocio.

Oficinas:

### **3. ANTECEDENTES:**

Este punto nos da una idea del manejo del cliente a través del tiempo, sus inicios y la evolución de su actividad hasta el actual momento. Se indicara la experiencia del cliente y su conocimiento en giro del negocio y del mercado objetivo de la empresa.

Fecha de constitución o fecha de funcionamiento

Propietarios del negocio

Experiencia en el negocio actual

Experiencia o actividades anteriores

#### 4. FUNCIONAMIENTO

En este se ingresará información sobre la actividad de la empresa, los servicios y productos que presta o vende, la manera de comercializarlos, los canales de distribución que tiene y la operativa del negocio. Este punto es vital para la estructura del informe de visita debido a que aquí se puede detallar el manejo administrativo y financiero, brindando una visión clara de la veracidad de los ingresos declarados por el cliente, la estructura de compras a proveedores nos facilita una idea de que tan rápida es la periodicidad de abastecimiento ya sea de materia prima, bienes terminados o servicios adquiridos, así como su pago a través del tiempo. De igual manera el ciclo de ventas, debe permitirnos establecer la rapidez con la que se deshace de su inventario, la misma que deberá guardar relación con las compras, esto no necesariamente implica que un negocio no posea inventario por las distintas estrategias que pueda tomar una empresa dependiendo de su actividad. Las referencias comerciales de compras y ventas deberán ser debidamente confirmadas e ingresar el nombre, cargo, y la fecha del contacto de la verificación.

Es importante indicar los campos:

Tipo de bienes o servicios que presta

Horarios de atención

Composición de Ventas:

Participación en el mercado

Producto O Líneas Del Negocio

Cantidad Mensual %

Costo Unitario Total Ventas

Composición de proveedores

Producto Cantidad Mensual

Costo Unitario Total Compras

## 1. ANÁLISIS FODA

Este análisis nos permite realizar una síntesis del negocio, las fortalezas que tiene, las mismas que la mantienen en el mercado o hace que su producto o servicio sea de calidad, las oportunidades que le permitirán desarrollarse de mejor manera. Debilidades que afecten su posición en el mercado y las posibles amenazas, incluyendo la competencia.

Fortalezas

Oportunidades

Debilidades

Amenazas

Dirección: Agencia:

Fecha: Teléfono:

Actividad Breve descripción de la actividad de la empresa

Fecha de Constitución: Capital Social Inicial: Aumento de Capital:

Accionista Participación

Cargo

Presidente

Gerente General

Representante Legal

Gerente Financiero

## 2. INFORMACIÓN BÁSICA

Actividad: Nombre Comercial:

Ciudad:

RUC: Cuenta IFI's:

Razón Social:

Fax:

E-mail:

## 3. REPORTE BÁSICO DE INFORMACIÓN

### INFORMACIÓN GENERAL

HISTORIA Breve reseña del origen y crecimiento de la empresa

Comentarios

Socios / Accionistas

Administración

Nombre

Ventas

Total cuentas por cobrar: Estimado de ventas mensuales:

No. De Clientes activos: Promedio días de recuperación:

Condiciones de Venta: Total ventas locales:

Plazo: Total ventas provincias:

Comercialización:

## 4. GARANTÍA PROPUESTA

Canal de Distribución% Mercado

% Ventas

Línea de Productos

Nombre

Dirección y Teléfono Clientes

Ciudad

Proveedores:

Producto o Servicio Forma de Pago Teléfono

País Empresa

#### FACILIDADES FÍSICAS

Instalaciones Ubicación Avalúo

Prenda o Hipoteca

Maquinaria y Vehículos Año Avalúo Prenda o Hipoteca

#### 5. SITUACIÓN LABORAL EMPRESAS RELACIONADAS

No. de empleados

Banco No de Cuenta Tipo

#### 6. CRÉDITOS BANCARIOS

Banco Plazo Monto

Competencia

Local/Externa

Participación

Propia/ Arrendada

Monto Plazo

Descripción:

Propia/ Arrendada

Tipo de contrato

Comentarios:

## 7. REFERENCIAS BANCARIAS

Inversiones

Cash Colateral: Prendaria:

Hipotecaria: Personal:

Estado

## 8. AVALÚOS

Participación Cliente.- Nos indica en porcentaje el monto de participación del cliente frente a la inversión, la cual deberá ser mínima del 30%

Target.- No aplica

Monto.- No aplica

Veces que cubre la cuota.- Este campo nos indica el número de veces que estamos cubiertos la cuota a cancelar, frente al disponible del ingreso validado.

Ingreso mínimo requerido.- Este campo nos indica, el valor de los ingresos con los cuales el cliente calificaba para esta operación.

Monto al que podría acceder.- En caso de que la evaluación de los ingresos permita, se indicará un valor mayor o menor al que podría acceder por crédito. Si no califica de acuerdo a los parámetros de institución financiera se obtendrá Negado.

Plazo óptimo.- El plazo sugerido para el monto solicitado.

Resultado.- Si el crédito es aprobado, negado o presenta un índice de capacidad de pago superior.

Recomendaciones.- Para el correcto funcionamiento, tomar en cuenta que la información financiera de la empresa sea correcta, esta es una herramienta de trabajo que les facilitará sus actividades la evaluación final la tendrá la Unidad de Crédito y los niveles de aprobación de acuerdo al dispuesto en el Boletín Nacional de Cupos de Crédito.

## Anexo No. 5. Tasa impositiva

### Cálculo de la Tasa Impositiva del Proyecto

**Análisis 1:** Si una empresa obtuvo \$100 por concepto de utilidad bruta, veamos cuánto se desembolsó por concepto de Participación a Trabajadores, y por concepto de Impuesto a la Renta.

	DESCRIPCIÓN	RUBRO	Pagos
	Utilidad Bruta de la empresa	\$ 100.00	
(-)	15% Participación a Trabajadores	\$ 15.00	\$ 15.00
	Base Imponible para cálculo IR	\$ 85.00	
(-)	22% Impuesto a la Renta (A partir 2013)	\$ 18.70	\$ 18.70
	Total Utilidad empresa (Después de Impuestos)	\$ 66.30	
	TOTAL PAGADO POR IMPUESTOS		\$33.70

**Análisis 2:** Si de \$100 de utilidad, la empresa tuvo que compartir \$ 33.70. ¿Cuál será la tasa impositiva efectiva? Si dividimos \$ 33.70 para \$100 y lo multiplicamos por 100 obtenemos el valor de 33.70%

**Error:** Pensar que la tasa impositiva es la suma de las tarifas de 15% (Participación a Trabajadores) + 22% (Impuesto a la Renta Sociedades) = 37% es un error. Si esto fuera verdadero, el pago por impuesto debería ser \$37; lo cual NO ocurre en la realidad.

## Anexo No. 6. Tasas

### Tasas Escenario Normal

<b>Definición</b>	<b>%</b>	<b>Justificación</b>
Tasa crecimiento inflación	3,67%	IPAC Acum. Dic 2014
Tasa crecimiento demanda	4,46%	Tasa de demanda sector alimentos y bebidas, BCE, 2014
Tasa crecimiento costo directo	2,00%	
Tasa crecimiento costo indirecto	2,00%	
Tasa crecimiento gastos generales	2,00%	
Tasa impositiva	33,70%	Incluye 15% participación trabajadores y 22% IR
Tasa descuento proyecto	15%	TMAR

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

### Tasas Escenario Optimista

<b>Definición</b>	<b>%</b>	<b>Variación</b>
Tasa crecimiento inflación	2,67%	Disminuye
Tasa crecimiento demanda	6,46%	Aumenta
Tasa crecimiento costo directo	2,00%	Constante
Tasa crecimiento costo indirecto	2,00%	Constante
Tasa crecimiento gastos generales	1,50%	Disminuye
Tasa impositiva	33,70%	Constante
Tasa descuento proyecto	15%	Constante

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

### Tasas Escenario Pesimista

<b>Definición</b>	<b>%</b>	<b>Variación</b>
Tasa crecimiento inflación	4,67%	Aumenta
Tasa crecimiento demanda	2,46%	Disminuye
Tasa crecimiento costo directo	2,00%	Constante
Tasa crecimiento costo indirecto	2,00%	Constante
Tasa crecimiento gastos generales	5,00%	Aumenta
Tasa impositiva	33,70%	Constante
Tasa descuento proyecto	15%	Constante

Fuente: Investigación de Campo  
Elaboración: El Autor

## Anexo No. 7. Tablas de Amortización

<b>Tasas de Interés Activas Efectivas</b>			
<b>Período</b>	<b>Mínima</b>	<b>máxima</b>	<b>Segmento</b>
jul-15	11,1%	11,83%	Pymes

Fuente: BCE, Julio 2015.

Elaboración: El Autor

### Escenario Optimista

Capital	200.000,00
Tasa de interés anual	11,1%
Plazo en años	3
Valor del Dividendo anual	122.977

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

<b>Tabla de Amortización</b>				
	<b>Saldo</b>	<b>Dividendo</b>	<b>Interés</b>	<b>Amortización</b>
1	\$ 200.000,00	\$ 82.555,27	\$ 23.000,00	\$ 59.555,27
2	\$ 140.444,73	\$ 82.555,27	\$ 16.151,14	\$ 66.404,13
3	\$ 74.040,60	\$ 82.555,27	\$ 8.514,67	\$ 74.040,60

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

### Escenario Pesimista

<b>Información sobre el Préstamo</b>	
Capital	200.000,00
Tasa de interés anual	11,83%
Plazo en años	3
Valor del Dividendo anual	124.540

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor

<b>Tabla de Amortización</b>				
<b>Periodo</b>	<b>Saldo</b>	<b>Dividendo</b>	<b>Interés</b>	<b>Amortización</b>
1	\$ 200.000,00	\$ 83.026,65	\$ 23.660,00	\$ 59.366,65
2	\$ 140.633,35	\$ 83.026,65	\$ 16.636,93	\$ 66.389,72
3	\$ 74.243,63	\$ 83.026,65	\$ 8.783,02	\$ 74.243,63

Fuente: Investigación de Campo

Elaboración: El Autor