



## **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL**

### **ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”**

#### **MAESTRÍA EN SEGUROS Y RIESGOS FINANCIEROS**

*Resolución: RPC-SO-16-No.440-2021*

#### **PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER**

<b>Título del proyecto:</b>
<b>Calificación de crédito y seguros de cartera del área de C&amp;C en una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.</b>
<b>Línea de Investigación:</b>
<b>Gestión integrada de organizaciones y competitividad sostenible</b>
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
<b>Administración</b>
<b>Autor/a:</b>
<b>Esteban Vinicio Erazo Ramos</b>
<b>Tutor/a:</b>
<b>Andrés Ramos Alvarez</b>

Quito – Ecuador

2023

## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, Andrés Ramos Alvarez con C.I: 1756718886 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Calificación de crédito y seguros de cartera del área de C&C en una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.

Elaborado por: Esteban Vinicio Erazo Ramos, de C.I: 1726669441, estudiante de la Maestría: Seguros y Riesgos Financieros de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 11 de septiembre de 2023



---

**Firma**

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Esteban Vinicio Erazo Ramos con C.I: 1726669441, autor/a del proyecto de titulación denominado: Calificación de crédito y seguros de cartera del área de C&C en una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo. Previo a la obtención del título de Magister en Seguros y Riesgos Financieros.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 14 de Septiembre de 2023

**Firma**

## Tabla de contenidos

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	iii
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del tema	1
Problema de investigación	1
Objetivo general	1
Objetivos específicos	1
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:	1
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	2
1.1. Contextualización general del estado del arte	2
1.2. Proceso investigativo metodológico	2
1.3. Análisis de resultados	2
CAPÍTULO II: PROPUESTA	3
2.1. Fundamentos teóricos aplicados	3
2.2. Descripción de la propuesta	3
2.3. Validación de la propuesta	3
2.4. Matriz de articulación de la propuesta	4
CONCLUSIONES	5
RECOMENDACIONES	6
BIBLIOGRAFÍA	7
ANEXOS	8

## Índice de tablas

Tabla 1.	19
Tabla 2.	20
Tabla 3.	22
	4

## Índice de figuras

Figura 1.	6
Figura 2.	11
Figura 3.	11
Figura 4.	12
Figura 5.	12
Figura 6.	13
Figura 7.	13
Figura 8.	14
Figura 9.	14
Figura 10.	15
Figura 11.	15
Figura 12.	18
Figura 13.	19
Figura 14.	19
Figura 15.	19
Figura 16.	20
Figura 17.	21
Figura 18.	26

## **INFORMACIÓN GENERAL**

### **Contextualización del tema**

En la actualidad las diferentes organizaciones privadas se conforman de una diversa cartera con clientes de todos tipos y con una información financiera extensa que solicitan crédito frente a las obligaciones adquiridas.

Es por esto por lo que el crédito otorgado a los clientes que conforman la cartera de una institución es fundamental para la recuperación líquida del dinero; sin embargo, este se debe otorgar en base a las capacidades de pago de cada una de las personas naturales o jurídicas que se encuentran a cargo de las empresas, así como también la reducción del riesgo de morosidad o cartera vencida que esta pueda generar.

Es aquí en donde juega un papel muy importante el otorgar correctamente un seguro que lo respalde en base al monto solicitado, así como también los días crédito en base a su necesidad y reducir así mitigar los reprocesos el momento de la negociación.

La morosidad de los clientes que conforman la cartera de la compañía ha generado como consecuencia el incumplimiento de las obligaciones que mantiene con sus proveedores locales y del exterior, lo que ha generado a su vez la extensión de días crédito es por esto la especial importancia de mitigar dicha cartera a través de herramientas que permitan minimizar estos riesgos.

La no disponibilidad de retorno de fondos en la compañía ha generado que los diferentes y principales proveedores del exterior eliminen el crédito y lo que a su vez solicitan es el pago por anticipado para así poder cumplir con las obligaciones sin mantener riesgo alguno.

### **Problema de investigación**

¿Cómo calificar a los clientes de una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo en función de los rangos de créditos solicitados?

### **Objetivo general**

Diseñar una metodología que permita calificar a los clientes que conforman la cartera de una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo en base al rango de crédito solicitado, a través de un seguro de crédito que permita respaldar la misma, con el fin de minimizar el riesgo de cartera vencida.

### **Objetivos específicos**

Enmarcar los fundamentos teóricos y legales sobre el riesgo del crédito y los seguros correspondiente a la cartera de clientes.

Diagnosticar la problemática sobre el incumplimiento de las obligaciones con proveedores locales y externos de la compañía.

Elaborar la metodología para calificar a los clientes de la compañía, en base a sus capacidades de cumplir con las obligaciones.

Validar a través de criterios de especialistas la metodología propuesta de la calificación de clientes para una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.

### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos:**

El presente proyecto, en base a la metodología de investigación busca determinar la mejor metodología que permita calificar a los clientes de una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo. en base a los cupos y crédito necesario acorde a su necesidad, con el fin de poder mejorar el proceso de implementación de seguro de cartera para cada uno.

El área comercial encaminada con la gerencia comercial en conjunto con el equipo de ventas genera la necesidad de abrir mayor mercado en cartera de cada uno de los canales a los que estos se especializa y atiende de manera determinar, a fin de generar mayor venta y recuperación de la misma otorgando flujo de efectivo a la compañía, para lo cual busca incentivar a sus clientes con mayores cupos y mejores créditos que se respalden en el caso de incumplimiento de pagos analizando todos los posibles factores que este intervengan.

El área de crédito y cobranza encaminada de la jefatura, analistas y asistentes buscan la principal metodología que les permita otorgar los cupos que los clientes requerirán y los asesores comerciales demandarán, un equilibrio entre ambos y poder respaldar a fin de que no se generen reprocesos y malestares en los mismo.

El área financiera encaminada de la Gerencia Financiera, analistas y asistentes requieren un retorno de la venta a manera que genere un flujo de efectivo a la compañía así poder solventar sus pasivos y pagos a principales proveedores extranjeros en cuanto a los bienes que ayudarán a el movimiento del giro del negocio y, por otro lado, a los proveedores nacionales que ayudan con la prestación de servicios en varios ámbitos sean: comerciales, marketing, comercio exterior y financieros.

La compañía dependerá del retorno del flujo de efectivo en los tiempos establecidos para cumplir con sus obligaciones legales y a su vez se beneficiará con el pago a sus empleados en los estándares normales.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1. Contextualización general del estado del arte

Los principios acerca de activos y pasivos financieros de acuerdo con la NIIF 9 “regula temas contables complejos para las entidades, derivados por ejemplo del tratamiento dado a la contabilidad de coberturas, aplicación del modelo de deterioro, pérdidas crediticias esperadas, derivados implícitos y baja en cuentas. Algunos de estos aspectos eran desconocidos para las entidades y al momento de su adopción generan cambios en las prácticas contables que repercuten en los estados financieros de las organizaciones”

Desde el aspecto y marco legal la NIIF 9 – “Instrumentos Financieros” ayudan a determinar principalmente que procesos seguir para el correcto manejo y funcionamiento del crédito a diferentes personas naturales y jurídicas a las que se les desea adjudicar el crédito.

Por otro lado, *W. Castillo en su trabajo “Evaluación del riesgo de crédito comercial” 2018* menciona que: “el riesgo de crédito es un proceso mediante el cual las entidades de los sectores financieros públicos y privados identifican, miden, controlan / mitigan y monitorean los riesgos inherentes al negocio, con el objeto de definir el perfil de riesgo, el grado de exposición que la entidad está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de cobertura, para proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración”

Es por esto el grado de importancia para cada personal de crédito se debe basar en decidir cuidadosamente cuando la información es realmente suficiente desde el punto de vista de integridad, precisión y costo al calificar una línea de crédito.

#### **Conceptos y Definiciones**

##### **Crédito Comercial**

Es una categoría relativamente poco estudiada en economía financiera. Se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal. (Rodríguez, 2007)

##### **Riesgo**

Por otro lado, se determina al riesgo en el ámbito financiero cuando el inversor puede o no recuperar fondos de inversión en un determinado activo financiero; sin embargo, al estar mayormente expuesto al riesgo tiene una mayor rentabilidad y se vuelve mayormente atractivo al mismo.

### **Riesgo de liquidez**

Posibilidad de que una institución enfrente una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que, por ello, tenga la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables, con un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización. (Bancos, 2021)

### **Riesgo de Crédito**

Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones. (Ruza, 2013)

Es importante abarcar el riesgo y sus tipos, ya que permite definir el rango de crédito a otorgarse plateando el riesgo a correr de acuerdo al cliente y que decisiones tomar para asegurar su cartera, su diferencia radica principalmente en la forma de cumplir sus obligaciones de crédito y adicional en la forma en la que otorga el mismo; sin embargo, ambas recaen en la recuperación neta y el flujo del efectivo de la compañía.

### **Incumplimiento**

Es no efectuar el pago pactado dentro del período predeterminado, efectuarlo con posterioridad a la fecha en que estaba programada o en condiciones distintas a las pactadas en el contrato. (Bancos, 2021)

### **Administración del Riesgo de Crédito – Principios del Comité de Basilea**

Los principios emitidos por el Comité de Basilea, son las bases sobre las cuales los organismos rectores de muchos países han basado sus leyes y normativas internas de administración del riesgo de crédito, extendiendo dicha gestión más allá de las operaciones de crédito, es decir poniendo atención también en el portafolio de inversiones, en las operaciones fuera de balance y en los derivados financieros.

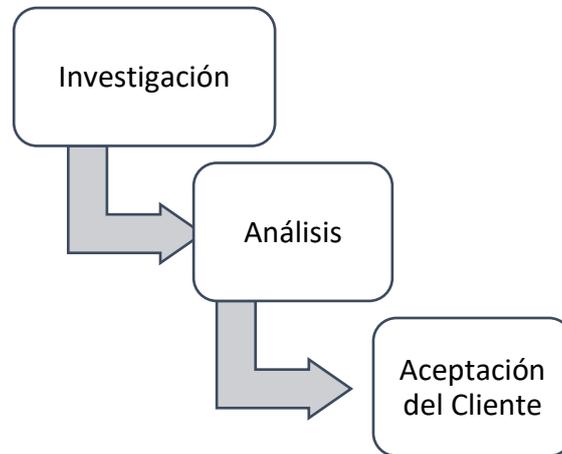
### **Administración del Riesgo de Crédito**

“Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para conceder y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones.” (Castro, 2015)

Es por esto que se menciona que en general el proceso de otorgamiento de crédito se basa en tres principales procesos a seguir según (Castro, 2015):

**Figura 1.**

*Proceso de Otorgamiento de Crédito*



*Nota.* La figura 1 muestra el proceso a considerar en el otorgamiento de créditos. Tomado de la Superintendencia de Bancos.

#### **Etapa de la Investigación**

La concesión de crédito a nuevos clientes, así como a clientes ya establecidos, requieren el conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer endeudamiento. Antes de expedir el primer pedido se llevará a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente.

#### **Etapa del Análisis**

es el estudio de los datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

#### **Etapa de la Aceptación del Cliente**

Al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgarle la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras y su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado. (Castro, 2015)

## **Elementos de la investigación del crédito**

Los elementos del análisis del crédito se basan en ser minucioso ya que las empresas se basan en que otorgan recursos más grandes a la que los ingresos de un solicitante pueden cancelar y posiblemente esto aumente el tiempo en el que los clientes puedan cancelar dicho crédito; por lo tanto, se manejan las 4 C del crédito:

- **Carácter.** – Se define como la suma intangible de atributos personales que se revelan indirectamente más que directamente, también reflejado en la conducta comercial o profesional del cliente que opta por el crédito.
- **Capacidad.** – Es la forma en una persona realiza los pagos de sus obligaciones y basa en los ingresos y principalmente en la forma en que distribuye los gastos.
- **Capital.** – Es la solidez financiera del solicitante por su posición como propietario de los activos.
- **Condiciones.** – Referido específicamente al ambiente externo que influya en algunas de las partes de la transacción al crédito, como puede ser el ambiente económico de un país o las condiciones que afecten al producto que se desee comercializar. (Castro, 2015)

Por tanto, el analizar a un cliente en específico que solicitan una línea de crédito a aprobarse puede ser influenciado por varios factores los cuales si tomamos en cuenta podremos observar a la realidad económica del mismo; sin embargo, es importante el análisis propio al cliente a fin de que se pueda reclutar toda la información posible.

### **Documentación del Solicitante de Crédito.**

La documentación según Castro en “Crédito y Cobranza” del 2015; menciona que, es muy importante el análisis de los documentos que el solicitante facilite dado que con ello se logrará recabar varia información financiera y otorgará una posible mejor opinión respecto a la capacidad del cumplimiento de pagos; sin embargo, es importante mantener en cuenta la obtención de la información financiera verificando su autenticidad para:

- Asegurar la veracidad de los documentos,
- Cálculo del monto de crédito solicitado,
- Liquidez en cuanto a obligaciones del solicitante,
- Evaluar las garantías del crédito a otorgar al solicitante; y
- Detectar fraudes. (Castro, 2015)

## **La Solicitud de Crédito**

“Sin duda, el documento con mayor validez y apoyo que permitirá obtener dos diferentes resultados: reunir la información y documentar la información” (Castro, 2015)

Es importante recalcar que la solicitud de crédito se deberá acoger bajo la necesidad y estructura que la compañía o empresa lo necesite, ya que así podremos poner énfasis en los datos más importantes a analizar y esta puede estar en constate formulación variación hasta determinar el formato correcto, en esta se puede especificar el monto solicitado y el plazo dependiendo del giro del negocio e información financiera adicional que lleve a la mejor toma de decisiones.

### **1.2. Proceso investigativo metodológico**

Los diferentes tipos de investigación determinarán el proceso que debe seguir para poder identificar y explicar la problemática y situación actual de la compañía refiriéndonos principalmente a las causas por las cuales no se puede cumplir con las obligaciones a tiempo con los proveedores internos y externos de la misma.

Se determinar a los siguientes tipos de investigación:

#### **Investigación Cuantitativa**

De acuerdo con la Universidad de Santander (Santander, 2021) “La investigación cuantitativa se usa para comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. De esta manera, los resultados se expresan en números o gráficos”

#### **Investigación Cualitativa**

De acuerdo con la Universidad de Santander (Santander, 2021) “La investigación cualitativa implica recopilar y analizar datos no numéricos para comprender conceptos, opiniones o experiencias, así como datos sobre experiencias vividas, emociones o comportamientos, con los significados que las personas les atribuyen. Por esta razón, los resultados se expresan en palabras”

#### **Investigación Mixta**

De acuerdo con la Universidad de Santander (Santander, 2021) “La investigación mixta combina elementos de investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de responder a una cuestión o hipótesis. La combinación de ambas metodologías ayuda a obtener una imagen más completa, ya que integra los beneficios de los dos métodos: proporciona un enfoque holístico

que combina y analiza los datos estadísticos con conocimientos contextualizados de mayor profundidad, así como permite verificar los resultados obtenidos de varias fuentes”

Es así, que se determina que para el presente plan de titulación se utilizará la investigación que conjuga ambos tipos y se conoce como mixta ya que se desea demostrar por un lado las causas por las cuales no se cumple con las obligaciones a tiempo y se cae en morosidad con los proveedores a través de un punto de vista de las jefaturas y analistas de crédito y cobranza; y por otro lado, el análisis financiero de la información de la compañía determinando cual es el Capital de Trabajo y el Índice de Rotación de Cartera.

### **Explicación Descriptiva**

La aplicación de ambos métodos otorga información valiosa acerca de donde surge el problema de morosidad y sobre todo determinar la situación actual financiera de la compañía para así poder generar la metodología que permitirá calificar de manera correcta al cliente otorgando un crédito que vaya acorde a las necesidades de estos y sobre todo se obtenga el respectivo de flujo de cartera en las mejores condiciones.

Es importante destacar que existe una estrecha relación entre los clientes en cuanto al retorno del efectivo o flujo de efectivo para la compañía y las obligaciones que la misma debe cumplir en los tiempos estipulados que así lo dispongan las negociaciones previas con nuestros proveedores.

### **Población y muestra**

La población y muestra del presente trabajo de titulación será la Gerencia Administrativa Financiera, la jefatura de Crédito y Cobranza, los analistas del departamento y los asistentes.

Por otro lado, la principal base de investigación son los informes financieros que genera la empresa anualmente siendo está a través de cálculos de índices financieros que permita conocer el estatus actual de la empresa, la muestra seleccionada no es probabilística, considerando solamente el personal que es clave en el proceso de otorgamiento de crédito.

### **Métodos, técnicas e instrumentos**

Existen diferentes métodos e instrumentos que permiten recolectar la información necesaria a analizar dentro de la investigación, según la publicación de las **Universidades Santander en el tema Investigación cualitativa y cuantitativa: características, ventajas y limitaciones del año 2021**, mencionan que pueden ser las siguientes:

“**Entrevistas:** pueden ser sesiones en profundidad estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas con el investigador y un participante” (Santander, 2021)

“**Grupos focales:** varios participantes debaten un tema en particular o un conjunto de preguntas. Los investigadores pueden ser facilitadores u observadores.” (Santander, 2021)

“**Observación:** puede ser in situ, en contexto o de juego de roles.” (Santander, 2021)

“**Análisis de documentos:** preguntas o informes.” (Santander, 2021)

“**Historia:** los sujetos cuentan oralmente experiencias o recuerdos al investigador.” (Santander, 2021)

“**Encuesta:** las encuestas o los cuestionarios que se emplean plantean una misma serie de preguntas cerradas a un gran número de participantes o utilizan escalas para medir datos numéricos.” (Santander, 2021)

Es por esto por lo que se define que para el presente plan de titulación se utilizará la herramienta de las encuestas frente a nuestra población muestra, para poder identificar en donde se encuentra surgiendo el problema de cartera.

Por otro lado, se utilizará la herramienta análisis de datos, ya que permitirá a través de índices financieros determinar cómo se encuentra el giro de negocio en cuanto a su flujo de efectivo y adicional la recuperación de cartera en cuanto al IRC.

En resumen, las principales herramientas en conjunto con sus objetivos son:

- **Encuesta:** con el fin de proponer la necesidad de la metodología de calificación de crédito de clientes, aplicada a los analistas y asistentes del área.
- **Entrevista:** con el fin de determinar el problema del incumplimiento de obligaciones, aplicada a la Jefatura de crédito y cobranza.
- **Análisis de Datos:** con el fin de determinar la situación actual financiera de la compañía a través de índices en cuanto a los Estados Financieros del último periodo.

En base a los métodos y herramientas de recolección de datos previamente dispuestos, se ha procedido a diseñar la encuesta y entrevista en el siguiente formato, a fin de evidenciar la necesidad de la metodología de calificación de clientes, y por otro lado el incluir la información financiera recolectada.

### **1.3. Análisis de resultados**

#### **Resultados de las Encuestas**

La encuesta en mención ha sido aplicada a la población conformada por una colaboradora analista y una colaboradora asistente del área de crédito y cobranza a fin de determinar la situación de la calificación para los clientes, obteniendo los siguientes resultados:

**Figura 2.**

*Resultado Pregunta N°1*



*Nota.* La figura 2 muestra los resultados de la Pregunta N°1

**Pregunta N°1: ¿Conoce usted una metodología de calificación de crédito para clientes que deseen acceder al mismo?**

**Resultado Obtenido: NO (2 Veces)**

**Figura 3.**

*Resultado Pregunta N°2*



*Nota.* La figura 3 muestra los resultados de la Pregunta N°2

**Pregunta N°2: ¿Actualmente se analiza y documenta el otorgamiento de los créditos en función de los rangos otorgados?**

**Resultado Obtenido: SI (2 Veces)**

**Análisis.** – La metodología de calificación de crédito es necesaria en la compañía, ya que con esto se puede analizar el otorgamiento de crédito que realmente necesitan los solicitantes a fin de otorgar el monto adecuado que permita realizar las respectivas compras y sean canceladas en los tiempos acordados.

**Figura 4.**

*Resultado Pregunta N°3*



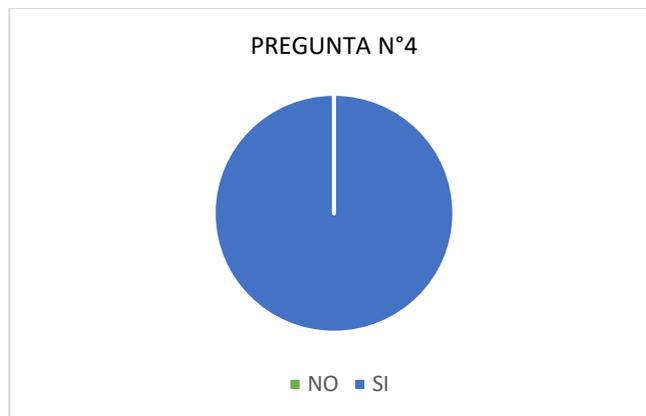
*Nota.* La figura 4 muestra los resultados de la Pregunta N°3

**Pregunta N°3: ¿Ha utilizado previamente una metodología de calificación de crédito y monto para los clientes nuevos?**

**Resultado Obtenido: NO (2 Veces)**

**Figura 5.**

*Resultado Pregunta N°4*



*Nota.* La figura 5 muestra los resultados de la Pregunta N°4

**Pregunta N°4: ¿En su área de trabajo, observa usted la necesidad de una metodología de calificación de clientes que quiera acceder a un crédito?**

**Resultado Obtenido: SI (2 Veces)**

**Análisis.** – En el área de crédito y cobranza en la compañía los trabajadores deben estar capacitados para poder analizar la documentación de cada uno de los clientes, así como también el precautelar el cuidado y custodia de la información en especial de clientes que deseen acceder a un crédito correspondiente.

**Figura 6.**

*Resultado Pregunta N°5*



*Nota.* La figura 6 muestra los resultados de la Pregunta N°5

**Pregunta N°5: ¿Cuál cree que será el impacto de utilizar una metodología de calificación de clientes previamente diseñada?**

**Resultado Obtenido: ALTO (2 Veces)**

**Figura 7.**

*Resultado Pregunta N°6*



*Nota.* La figura 7 muestra los resultados de la Pregunta N°6

**Pregunta N°6: ¿Estaría dispuesto usted a utilizar una metodología para calificar a los clientes NUEVOS que soliciten crédito en su área de trabajo?**

**Resultado Obtenido: SI (2 Veces)**

**Análisis.** – Es importante determinar la importancia y el impacto de una metodología de calificación de crédito de los clientes, como se observa estos acceden con mayor frecuencia dado que los bienes adquiridos necesitan de un tiempo para su rotación y así recuperar cartera y cumplir con las respectivas obligaciones.

**Figura 8.**

*Resultado Pregunta N°7*



*Nota.* La figura 8 muestra los resultados de la Pregunta N°7

**Pregunta N°7: Siente que en la entidad se suscita una cultura que contribuya a la gestión de riesgos a través de acciones de formación.**

**Resultado Obtenido: NO (2 Veces)**

**Figura 9.**

*Resultado Pregunta N°8*



*Nota.* La figura 9 muestra los resultados de la Pregunta N°8

**Pregunta N°8: Existen controles que contribuyan a la retroalimentación para identificar posibles irregularidades en el proceso de otorgamiento de créditos.**

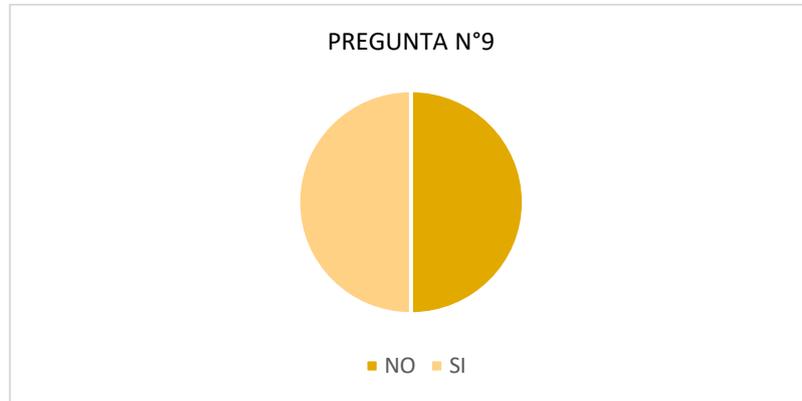
**Resultado Obtenido: NO (1 Veces) SI (1 Veces)**

**Análisis.** – El control y seguimiento de los créditos otorgados generan un beneficio a la recuperación en los tiempos estipulados, adicional estos permitirían que la compañía pueda

cumplir con las respectivas obligaciones no solo con el proveedor nacional sino con el proveedor internacional y evitar moras o retrasos en pagos.

**Figura 10.**

*Resultado Pregunta N°9*



*Nota.* La figura 10 muestra los resultados de la Pregunta N°9

**Pregunta N°9: Cuentan con estándares de cumplimiento en el proceso de otorgamiento de créditos.**

**Resultado Obtenido: NO (1 Veces) SI (1 Veces)**

**Figura 11.**

*Resultado Pregunta N°10*



*Nota.* La figura 11 muestra los resultados de la Pregunta N°10

**Pregunta N°10: Aplican indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento de los estándares para el otorgamiento de créditos y el proceso de recuperación.**

**Resultado Obtenido: NO (2 Veces)**

**Análisis.** - La capacitación continua y el constante direccionamiento de los recursos es importante en cada uno de los colaboradores apoyándose en los procesos de las otras áreas permitiendo un mayor control, pero sobre todo elevar el nivel de ventas si los créditos se encuentran correctamente otorgados.

#### **Resultados de la Entrevista.**

Por otro lado, se ha procedido con la entrevista al jefe del área de crédito y cobranza la cual otorga las siguientes respuestas frente al proceso realizado:

**1. ¿En el Departamento de Crédito y Cobranza, actualmente existe un número de clientes considerable que deseen acceder a crédito para sus compras con la empresa?**

Actualmente por el giro del negocio nuestro mercado está creciendo manera agresiva por lo cual yo considero que si el aumento de crédito solicitado por lo clientes a generado un crecimiento en mayor masa, pero sobre todo sucede en el segundo semestre del año es en donde nuestras ventas incrementan.

**2. ¿Existe actualmente una metodología predefinida para la calificación de clientes que solicitan crédito?**

Existen estándares que se lleva a cabo en la calificación para clientes que desean acceder a un crédito; sin embargo, no tenemos un procedimiento instaurado que permita llevar a cabo dicho proceso.

**3. ¿Cuál considera usted que es el rango del monto que solicitan en crédito los clientes?**

Esto depende mucho del giro de negocio que tenga cada uno de los clientes que desean acceder a un crédito; sin embargo, el rango se encuentra entre los \$5.000,00 a \$10.000,00 como base, pero depende mucho del cliente.

**4. ¿Considera usted que se debe aplicar una metodología específica para la calificación de clientes que solicitan crédito?**

Una metodología no precisamente, pero si estándares como la revisión de documentación física, así como también financiera.

**5. Podría usted comentar de qué manera beneficiaría el tener una metodología predefinida para calificación de clientes que solicitan crédito.**

Esto vendría a beneficiar en gran medida en la recuperación de los valores en los tiempos establecidos, me refiero al crédito que realmente tienen los clientes; adicional esto también

vendría a beneficiar en tener un mayor flujo que permita cubrir nuestras obligaciones tanto con proveedores del exterior como nacionales.

**6. Los colaboradores de su área cuentan con la experiencia y conocimiento para calificar y otorgar crédito a un nuevo cliente.**

Los analistas principalmente del área de crédito tienen los fundamentos, estudios y bases para poder calificar a un cliente, adicional cuenta con una gran experiencia con los años que han venido trabajando con nosotros.

**7. Para la empresa cual es el canal principal de clientes en el cual solicitan un mayor rango de crédito.**

Principalmente distribuidores y mayoristas, son nuestros principales clientes además por el giro del negocio y los productos que ofrecemos ellos solicitan un rango para poder comercializar nuestro producto y poder cancelar sus obligaciones para con la empresa, esto está en un rango de 30 a 45 días.

**8. El crédito otorgado a los clientes de la empresa es monitoreado a través de indicadores y con qué frecuencia.**

Si, esto se solicita por parte del área comercial y se lo hace a mediados de año previo a nuestra temporada alta, para incrementar cupos en los clientes que mayormente compra en esta temporada del año.

**9. Usted estaría dispuesta a aceptar una metodología de calificación de cliente para poder llevar acabo un mejor control en el proceso.**

Si totalmente de hecho, es algo que se lo ha querido trabajar en los años anteriores, pero no ha habido la oportunidad de trabajarlo además los colaboradores del área nuevamente los analistas estarían en la capacidad de poder instaurarlo.

**Análisis a la Entrevista Realizada.**

Previo a las repuestas otorgadas por la jefatura del área esto evidencia que es necesario una metodología de calificación de creación de clientes que solicitan crédito, haciendo énfasis en que es primordial para poder recuperar los valores de cartera en los tiempos establecidos dado que permitirá el poder cumplir con las obligaciones tanto nacionales y del exterior de la compañía.

Es importante recalcar que adicional al correcto cumplimiento de obligaciones que tendrán los clientes en base a sus niveles de pago, también vendrá a beneficiar al área comercial que podrá realizar sus ventas de manera adecuada y precisa sin entorpecer dicho proceso todo esto sobre los tiempos predefinidos que llevará acabo dicha calificación.

### **Resultados y Análisis de los Estados Financieros.**

Por lo descrito anteriormente en cuanto al tema situacional de la compañía, es importante también el análisis financiero a medida que referimos a los principales indicadores de cartera y obligaciones que mantiene la compañía; para esto, se ha tomado el periodo de análisis de los últimos cuatro años, a fin de determinar la situación actual y como ha venido evolucionando en el periodo del año 2019 al 2022.

Para el análisis se ha tomado cuatro principales indicadores financieros que detallamos a continuación:

#### **Razones de Liquidez.**

Según Miguel Sosa Flores, en su libro “Selección y aplicación de técnica, métodos e indicadores” menciona que: “sirven para determinar la liquidez, solvencia, estabilidad, solidez y rentabilidad además de la permanencia de sus inventarios en almacén, periodos de cobro y pago; así como aspectos que se utilizan para el análisis de la situación económica y financiera de la empresa” (Flores, 2019)

Por lo cual se ha determinado los siguientes en uso, definiendo las fórmulas a emplearse:

**Índice de Liquidez Inmediata.** – mediante este índice se determina la liquidez total y solvencia inmediata de la compañía.

#### **Figura 12.**

*Índice de Liquidez Inmediata.*

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Índice de Liquidez Instantánea.** – este índice permitirá obtener el grado al que se cubren nuestras obligaciones de manera líquida en corto plazo y conocer sus variaciones en el periodo de análisis.

**Figura 13.***Ecuación de Índice de Liquidez Instantánea.*

$$\frac{\text{Efectivo y Equivalentes}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

**Índice de Periodo Promedio de Cobro.** – mediante el cual se determina el valor en días de cada que tiempo haremos efectivo nuestras cuentas por cobrar a largo plazo.

**Figura 14.***Ecuación de Periodo Promedio de Cobro.*

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\left(\frac{\text{Ventas}}{365 \text{ Días del Año}}\right)}$$

**Índice de Rotación de Cartera.** – este índice permitirá determinar nuestro valor en días de cada qué periodo de tiempo nuestra cartera es recuperada, en base al crédito que otorgamos a nuestros clientes.

**Figura 15.***Ecuación del Índice de Rotación de Cartera.*

$$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de Cuentas por Cobrar}}$$

Obteniendo así los siguientes resultados:

**Tabla 1.***Datos del Estado Financiero del Periodo del 2019 al 2022.*

Datos del Estado Financiero	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
<b>Efectivo y Equivalentes al Efectivo</b>	\$ 458.838,62	\$ 712.636,31	\$ 564.239,21	\$ 314.861,58
<b>Activos Corrientes</b>	\$ 9.452.021,84	\$ 10.380.185,60	\$ 10.635.587,30	\$ 12.539.060,59
<b>Pasivos Corrientes</b>	\$ 7.805.477,89	\$ 7.934.032,39	\$ 6.946.485,42	\$ 8.923.737,98
<b>Patrimonio</b>	\$ 2.053.242,89	\$ 3.040.389,23	\$ 3.484.032,00	\$ 3.291.310,90
<b>Cuentas por Cobrar</b>	\$ 3.407.813,93	\$ 3.759.202,41	\$ 3.294.576,19	\$ 4.145.137,21
<b>Ventas</b>	\$ 21.165.757,10	\$ 26.523.868,80	\$ 23.879.849,20	\$ 27.114.718,26
<b>Inventarios</b>	\$ 3.907.658,79	\$ 4.619.587,96	\$ 5.400.935,88	\$ 5.400.240,93

**Tabla 2.**

*Resultados de los Cálculos de los Índices Financieros por año.*

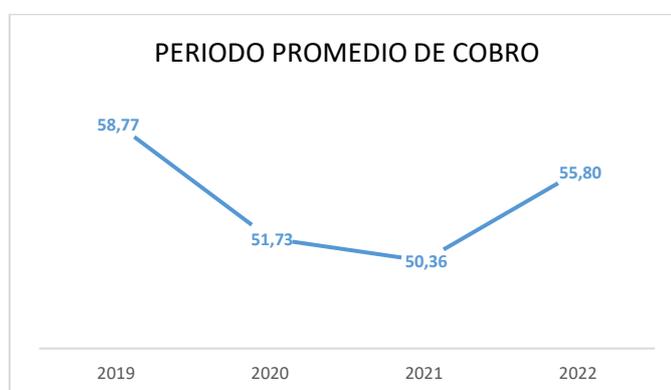
N°	Nombre del Índice	Fórmula de Cálculo	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
1	Liquidez Inmediata	Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente Efectivo y Equivalentes /	0,71	0,73	0,75	0,80
2	Liquidez Instantánea	Pasivo Corriente	0,06	0,09	0,08	0,04
3	Índice Periodo Promedio de Cobro	Cuentas por Cobrar / (Ventas/365)	58,77	51,73	50,36	55,80
4	Índice de Rotación de Cartera	Ventas a crédito /Promedio de Cuentas por Cobrar	6,2	7,06	7,25	6,54

*Nota.* Las tablas 1 y 2 muestran el cálculo de los índices financieros correspondiente a los balances de los años 2019, 2020, 2021 y 2022 de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.

**Análisis.** – Los índices propuestos para el cálculo y revisión del estado actual de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo., presentan que no puede cumplir con sus obligaciones en un corto plazo; es decir, no cuenta con la liquidez suficiente esto lo se observa reflejado en el cálculo del índice N°1 y N°2 incluso sin reducir sus inventarios del valor neto que contiene la compañía, esto ha tenido una mínima variación para el año 2020 en donde la empresa ha alcanzado el tope en estos ratios logrando casi el cubrir todas sus obligaciones pero no en su totalidad.

**Figura 16.**

*Periodo Promedio de Cobro.*

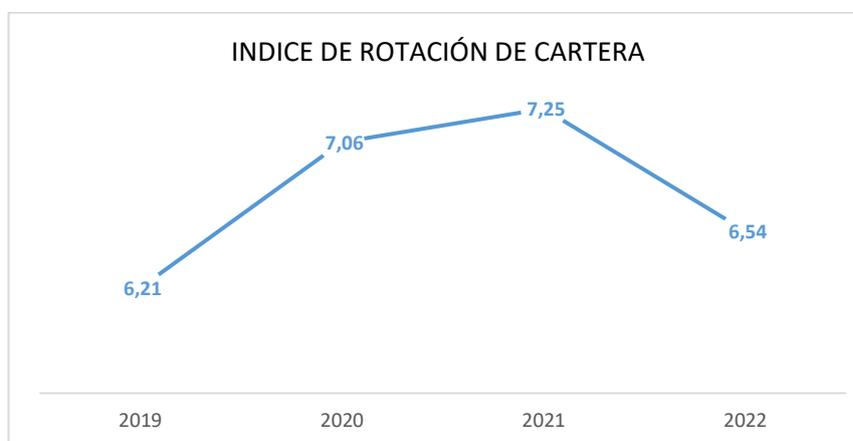


*Nota.* La figura 12 muestra los resultados el periodo promedio de cobro para los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

Actualmente el promedio de cobro del mercado ecuatoriano para las empresas de consumo masivo se encuentra en 30-40 días, por lo cual en la evolución tomada en el cálculo de la empresa en mención está supera en caso 20 días el estándar del mercado, llegando a su tope de 58 días en el año 2019 destacando que esto debido al periodo de pandemia atravesado en este año; sin embargo el mismo oscila entre los 50 – 55 días lo que genera la recuperación de cartera de aproximadamente un mes y medio lo cual se considera no acorde a los plazos en los que está cancela a sus proveedores tanto locales como del exterior que es en 30 días.

**Figura 17.**

*Índice de Rotación de Cartera.*



*Nota.* La figura 13 muestra los resultados el índice de rotación de cartera para los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

Esto se genera por un mal otorgamiento de crédito a los clientes nacionales que no permite recuperar valores para el flujo establecido en los tiempos estipulados, provocando un incumplimiento en sus obligaciones, sin bien la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo. En el análisis se evidencia que ha venido regularizando su rotación de cartera, mantiene aún un promedio muy alto que oscila entre 7 veces para recuperar la cartera que no va acorde a los días que mantiene de crédito con sus proveedores principales que son del exterior, entorpeciendo así el procesos de cobranza y recuperación de cartera.

## CAPÍTULO II: PROPUESTA

### 2.1 Fundamentos teóricos aplicados

#### Modelo Z – Score

El Modelo Z-Score es desarrollado por Altman en (1968) el cual a través del estudio de técnicas de análisis discriminante y multivariante estima un nuevo modelo aplicable a la correcta evaluación de nuevos potenciales prestatarios que pueden acceder a un crédito, asignando diferentes pesos estadísticos a un conjunto de variables que pueden estar inmersos en la nueva solicitud de crédito, y así otorgar un score que permita tomar una decisión en otorgar o no el préstamo. Esta medida se compara con un umbral preestablecido en donde si este es mayor se concede el préstamo y si es menor se analiza la situación.

Bajo un simple puntaje de variables establecidas se puede determinar al mismo, pero esto se llevará a cabo en un conjunto de clientes que ya constan con un crédito dentro de la empresa como se puede observar en el siguiente gráfico:

**Tabla 3.**

*Modelo de Z-Score*

<b>Parámetros</b>	<b>Situado en el Umbral de Empresas Fallidas</b>	<b>Situado en el Umbral de Empresas Solventes</b>
Características del Préstamo	0	10
N° Años del Negocio	<1 Año	>5 Años
Ratio de Liquidez Corriente	<1	>1,8
Apalancamiento Financiero	>2	<1,2
Rentabilidad	Negativo	Positivo
Préstamo / Activos No Corrientes	1,25	<0,25
Estados Financieros	A nivel Interno	Los últimos 3 años
Pasivos Corrientes	>20%	20% del Crédito

*Nota.* La tabla 1 muestra la ponderación a otorgar a las empresas para el Modelo Z-Score. Tomado del Modelo de Altman de 1968.

Por lo tanto, es importante preponderar a cada uno de los clientes con crédito a fin de poder generar un umbral preestablecido y el límite entre las aceptadas y no aceptadas, es decir a nivel interno propio. Según Ruza, en “El Riesgo de Crédito en Perspectiva” en su trabajo menciona también que: “Hay que tener también presente que la muestra que se va a utilizar generalmente

sólo recoge aquellos clientes aceptados por la entidad y, sin embargo, no se dispone de información sobre los prestatarios cuya solicitud de préstamo fue denegada por la entidad, lo cual limita la capacidad del sistema”

Entonces teniendo presente el cálculo del umbral, Altman (1968) propone la siguiente ecuación lineal para poder calificar a un nuevo cliente, midiendo previamente sus niveles preestablecidos de riesgo:

**Figura 18.**

*Ecuación del Modelo Z Score*

$$Z = 1.2X_1 + 1.4X_2 + 3.3X_3 + 0.6X_4 + 0.99X_5$$

*Nota.* La Figura 18 muestra la fórmula a utilizar para obtener el score creditico del modelo de Altman de 1968. Tomado del Modelo de Altman de 1968.

En donde cada variable indica lo siguiente la división para los activos totales, salvo la variable X4 correspondiente a los pasivos de la empresa.:

- **X1. Capital circulante dividido para AT.** Correspondiente al grado de liquidez de la empresa distribuidora de consumo masivo dependiendo del tamaño. (Ruza, 2013)
- **X2. Beneficios retenidos acumulados dividido para AT.** Medida por el cual se determina la evolución financiera de la empresa. (Ruza, 2013)
- **X3. Ingresos Netos dividido para AT.** Enfocado principalmente a la capacidad de generación de ingresos de la empresa. (Ruza, 2013)
- **X4. Valor de mercado de las acciones dividido para PT.** Determina la reducción de las acciones sin tomar en cuenta sus activos, evitando que la empresa se declare en quiebra. (Ruza, 2013)
- **X5. Nivel de ventas dividido para AT.** Medida por la cual la empresa determina su capacidad en el mercado competitivo para generar ventas en óptimas condiciones. (Ruza, 2013)

Se considera importante tomar en cuenta los errores de Tipo I y Tipo II para los clientes que presentan solvencia, pero han sido consideradas como fallidas bajo la pasada ecuación, para eso Altman (1968) establece la siguiente ecuación, pero debe ser utilizada a fin de no perjudicar a dichos clientes, en donde:

### Figura 19.

*Ecuación del Score Crediticio*

$$Z = \ln \ln \frac{q_1 C_1}{q_2 C_2}$$

*Nota.* La Figura 19 muestra la fórmula a utilizar para obtener el score crediticio tomando en cuenta los errores de Tipo I y Tipo II del modelo de Altman de 1968. Tomado del Modelo de Altman de 1968.

- **q1:** probabilidad previa de fallidos
- **q2:** probabilidad previa de empresa solvente (equivalente a 1-q1)
- **C1:** coste del error de Tipo I
- **C2:** coste del error de Tipo II (menor que el anterior). (Ruza, 2013)

### Modelo de Riesgo de Crédito ZETA

En base al anterior modelo presentado por Altman (1968) este genera la inclusión de nuevas variables financieras que van a venir a modificar en un principio su ecuación lineal al que denominó modelo ZETA, este modelo es beneficioso ya que se generó a partir de la incorporación de empresas o clientes que operan al por menor y a grandes corporaciones debido a la situación financiera de la época.

Todo esto incluyendo variables que se basan en las prácticas empresariales como fueron las siguientes:

- **X1 - Rentabilidad sobre activos (ROA).** Esta medida del nivel de rentabilidad de la empresa (antes de impuestos y deducciones por intereses) ha sido previamente utilizada en diversas especificaciones de análisis discriminante.
- **X2 - Estabilidad de los ingresos.** Viene medida por el error estándar de estimación obtenido para proyecciones a 5-10 años de la ratio ROA. Esta medida normalizada ofrece una visión del riesgo del negocio medido por la volatilidad del flujo de ingresos esperado.
- **X3 - Capacidad de servicio de la deuda.** Refleja el grado de cobertura de los beneficios antes de impuestos y de deducciones fiscales sobre el total de los intereses de la deuda<sup>28</sup>.
- **X4 - Rentabilidad acumulada.** Considerada como la variable de mayor importancia, refleja el perfil de rentabilidad de la empresa desde el momento de su constitución hasta la fecha presente, y considera factores tales como la edad de la compañía y la política de distribución de dividendos.

- **X5 - Liquidez.** Medida como activo circulante sobre pasivo circulante.
- **X6 - Capitalización.** Media aritmética del valor de mercado de las acciones ordinarias de capital de los 5 ejercicios anteriores (para limar las posibles oscilaciones del mercado) sobre los activos totales.
- **X7 - Tamaño.** Se elige medida más apropiada el logaritmo de los activos totales. (Ruza, 2013)

Este modelo Zeta con una nueva variación fue más preciso al primero y obtuvo mejores resultados con mayores aplicaciones como determinación potencial de capitales prestatarios e incluso poder cuantificar una prima de riesgo, también ha servido para poder determinar posibles variaciones en la capacidad de pago de obligaciones por parte del prestatario.

Sin embargo, es importante recalcar que este es un modelo de 1960 y 1990 por lo cual este se deberá aplicar a la realidad y para empresas dedicadas al comercio; es decir, acogerse a la necesidad que la empresa lo solicite en cuanto a un score que le permita conocer si otorgar o no el crédito a los clientes.

#### **Modelo de Sistema Informático – Sistema Expertos de Inteligencia Artificial**

Los modelos de sistema informático son aquellos que son utilizados principalmente por programas predefinidos que otorgan una mayor precisión en base a cálculos del sistema ya cargados y definidos, estos cuentan según Ruza en “El Riesgo de Crédito en Perspectiva” con tres grandes módulos que permiten generar la operación del Score en mención:

- **Módulo de Consulta.** – A través de un conjunto de preguntas el usuario puede establecer la información que necesita, pero este a su vez debe ingresar al mismo, para este caso se otorgará información financiera en cuanto al crédito que se está solicitando.
- **Base de Conocimiento.** – De acuerdo a toda la información personal y financiera ingresada por los clientes, esta genera ratios financieras que le facilitarán el cálculo para establecer los rangos crediticios, consta de una base de datos, pero a su vez de algoritmos matemáticos u estadísticos previamente definidos.
- **Módulo de Aprendizaje y Conocimiento.** – Este módulo permite interactuar de manera más directa en base a criterios que el usuario lo solicite con inputs y outputs; es decir, genera sus propias reglas de decisión para obtener lo que se solicita.

Estos modelos de sistemas automatizados en la actualidad son los mayormente utilizados y acogidos por varias empresas ya que son el respaldo de toda la información financiera que una

empresa posee durante su actividad de comercio en el territorio que residan; sin embargo, son prestablecidos por tanto existe la necesidad de que se acojan en base a las necesidades específicas de cada compañía para poder tener una mejor visión y score acertado para la toma de decisiones.

De forma de toma de cálculo del índice en cuenta que permitirá otorgar el rango de crédito establecido; es importante también, tomar en cuenta los pasos mencionados en la investigación de (Castro, 2015) en su libro de “Crédito y Cobranza” para complementar lo expuesto y así llegar a determinar el proceso de metodología de calificación abarcando y cubriendo todo lo que la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo. necesita, así como también el establecer el modelo de aplicación.

## **2.2 Descripción de la propuesta**

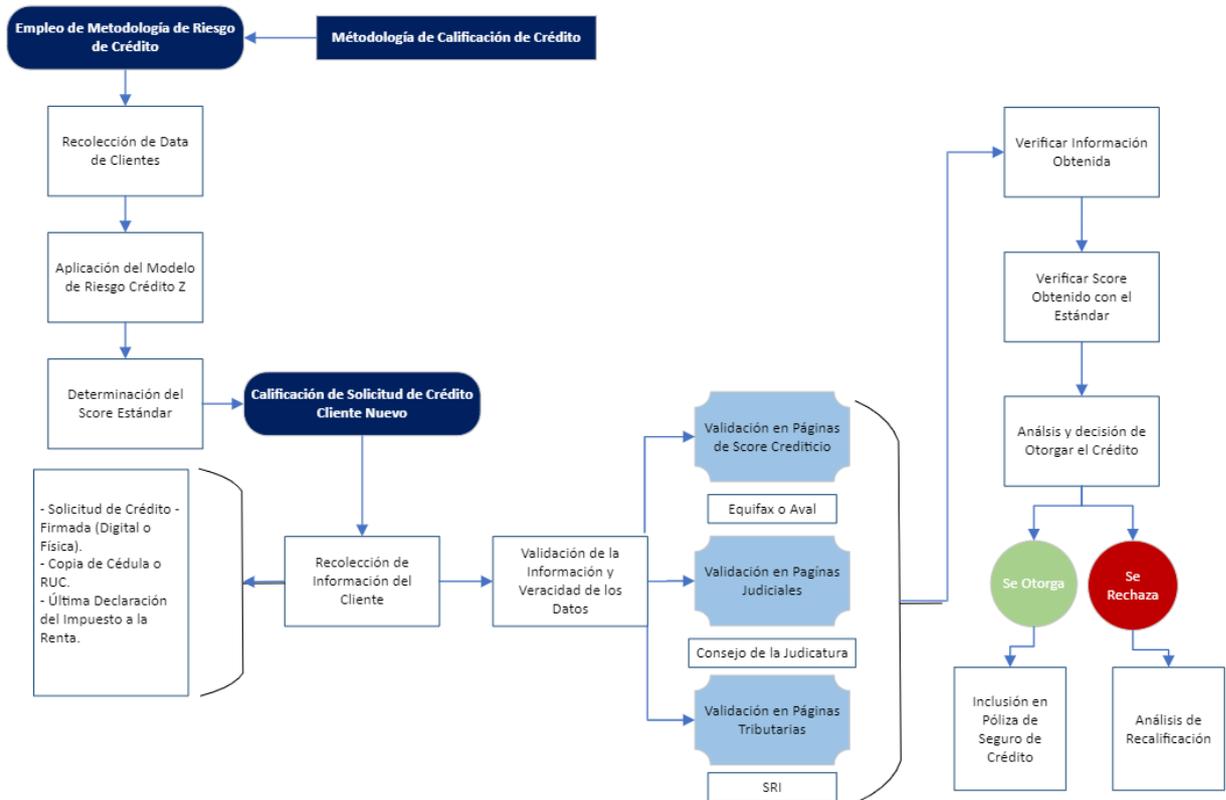
### **a. Estructura general**

Una vez tomando en cuenta el procedimiento a seguir en cuanto a la metodología de calificación, es importante definir a través de un modelo gráfico la propuesta generada con explicación en cada uno de los puntos; así como también, el establecer el mecanismo de calificación enfocada al área de crédito y cobranza.

Para esto se lo define a través del siguiente gráfico explicativo:

**Figura 20.**

*Estructura General de la Propuesta.*



*Nota.* La Figura 18 muestra la estructura general de la propuesta planteada paso por paso.

Elaboración Propia.

## **b. Explicación del aporte**

La metodología de la calificación de crédito ha sido elaborada a través de diferentes pasos que permitirá realizar desde el score promedio de calificación, recolectar la información, el análisis de documentación, y la decisión de otorgar o no el crédito posterior a los clientes nuevos que deseen acceder al mismo.

Para esto se ha determinado dos procesos principales de los cuales partirá el análisis de la calificación y metodología de crédito, estos son:

### **Empleo de la Metodología de Riesgo de Crédito.**

A partir de este punto comenzaremos con el cálculo del score promedio, que se fijará como estándar sobre el cual los clientes deberán aprobar como mínimo para poder acceder a un crédito con la empresa, este a su vez pasará por el siguiente proceso:

- 1) **Recolección de Data de Clientes.** – en esta fase se procederá a recolectar toda la información de los clientes ya creados que cuenten con crédito en la empresa, a fin de poder contar con los datos que permita comenzar con el cálculo del modelo de crédito.
- 2) **Aplicación del Modelo de Riesgo de Crédito Z.** – con la información previamente obtenida procederemos a emplear la fórmula de crédito establecido por Altman (1968) a fin de poder generar un Score crediticio estándar que permita comparar con el score que las páginas de consulta establecida por la empresa, para esto se debe tomar en cuenta el error Z y ver la desviación de aceptación.
- 3) **Determinación del Score Estándar.** – en este proceso determinaremos el score estándar para proceso de aceptación frente al cliente nuevo que lo solicite.

### **Calificación de Solicitud de Crédito Cliente Nuevo.**

Por la información presentada en el capítulo N°1 y una vez obtenido el score estándar, se da paso al siguiente proceso principal de calificación de solicitud de crédito de un cliente nuevo en la empresa, a fin de emplear los conocimientos y técnicas de calificación y poder emplearlas bajo una metodología guiada:

- 1) **Recolección de la Información del Cliente.** – el área comercial es la encargada de recabar la información del cliente que desee acceder al crédito con la empresa, para lo cual al ser nuevo este en el mercado y querer incorporarse este deberá presentar la siguiente documentación: Solicitud de Crédito debidamente Firmada (Firma digital o física), copia de la cédula de la persona natural con RUC o del representante legal en caso de ser una persona jurídica y la última declaración del impuesto a la renta, es importante adicional tomar en cuenta el siguiente análisis:
  - **La Solicitud de Crédito:** la solicitud deberá estar completamente llena, adicional deberá ser verificada la firma de la persona natural con RUC o representante legal de la persona jurídica.
  - **La Copia de Cédula y Declaración del Impuesto a la Renta:** deberá estar a color en donde la información sea completamente legible y verificable en páginas de consulta financiera como puede ser la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- 2) **Validación de la Información y Veracidad de los Datos.** – en este apartado el analista o asistente de crédito deberá verificar la veracidad de la información y que esta sea correcta, adicional para esto se apoyará en las páginas tributarias, legales y judiciales que le permitan conocer el estatus de cada uno, es importante adicional tomar en cuenta el siguiente análisis:

- **Validación de Estado Tributario y RUC:** El analista o asistente deberá realizar la respectiva validación correspondiente de que los datos existan en la base de datos del SRI, de igual forma el primer filtro será que se encuentre con sus obligaciones tributarias al día, esto permitirá conocer que el negocio se encuentra vigente y pueda operar de manera legal en el país.
  - **Validación de Páginas Judiciales:** El analista o asistente deberá realizar la respectiva validación de que la persona natural con RUC o representante legal en caso de ser persona jurídica a fin de que este no cuente con juicios referentes al giro del negocio, tales como: cobro de pagaré, cobro de dinero, estafa, juicios referentes a inventarios, etc.
  - **Validación en Páginas de Score Crediticio:** la validación corresponderá a consultar que la persona natural con RUC o representante legal no cuente con Score menor a 600 puntos y que adicional cuente con una información financiera correctamente aceptada como: no presentar cartera vencida, no presentar reclamos por deudas incobrables, estar habilitado para el manejo de cuentas corrientes, etc.
- 3) Verificar la Información Obtenida.** – el analista o asistente deberá verificar que toda la información obtenida sea la correcta, adicional proceder con su archivo y revisión a fin de evitar errores.
- 4) Verificar Score Obtenido contra el Estándar.** - se deberá contrarrestar toda la información obtenida frente al score obtenido en el primer punto, si este supera el valor tomando en cuenta el error Z este será apto para otorgar crédito dentro de la compañía, caso contrario se deberá llevar a análisis en conjunto con la jefatura del área.
- 5) Análisis y Decisión de Otorgar el Crédito.** – en el apartado final el analista o asistente deberá tomar una decisión en base a su experiencia y conocimiento en otorgar o no el crédito, a fin de que se de en las mejores condiciones tomando en cuenta todo lo revisado anteriormente y la información obtenida.
- 6) Punto Especial en Adición a la Póliza de Seguros.** – en este apartado se tomará la decisión de si el cliente accede al crédito solicitado, de incluir en la póliza de seguro de crédito tomando en cuenta lo siguiente formulado:
- El cliente debe contar con un Score crediticio superior a 750 puntos,
  - El cliente calificará para un cupo de \$5.000,00 o mayor valor,
  - El cliente debe ser debidamente notificado y adicional firmar un acta transaccional, más pagaré para poder acceder al ingreso de la póliza de seguro de cartera.

En base a lo dispuesto, es importante que para realizar los procesos de la manera más eficiente y eficaz el analista o asistente se encuentre en la capacidad y cuente con los conocimientos para poder validar al cliente nuevo que se opta por un crédito en la compañía; por otro lado, se especifica que en caso de la no aprobación de un crédito se deberá informar a las áreas involucradas y se pueda dar el direccionamiento respectivo para volver a calificar al mismo en caso de ser necesario.

### **c. Estrategias y/o técnicas**

Las estrategias relacionadas al presente trabajo se basan en una metodología de investigación mixta con elementos cuantitativos y cualitativos a fin de poder proponer el caso y dar respuesta a la problemática presentada, para esto se define los siguientes instrumentos, que ayudará a complementar la información y el análisis respectivo:

#### **Encuesta.**

Metodología de investigación que permite el análisis de la situación actual del departamento de crédito y cobranza, aplicada a las personas que conforman dicho departamento que son: dos analistas y un asistente del área. La encuesta ha permitido adicional determinar la información referente a la apertura de la presente propuesta; así como también, el análisis de indicadores de control y medición de cada uno de los créditos otorgados de los cuales se determinará el seguro para cada cliente.

Adicional se ha determinado la necesidad de instaurar diferentes tipos de capacitaciones que permitan a los trabajadores del área contar con los conocimientos necesarios para poder emplear la metodología de calificación, el analizar los datos y tomar decisiones en la etapa final del proceso.

#### **Entrevista.**

Dirigida de manera específica al jefe del departamento de crédito y cobranza, con el fin de determinar la necesidad y falencias que genera el no otorgar el crédito respectivo a los clientes de los canales distribuidores y mayorista, adicional como identificar la problemática principal de la escasez de flujo de efectivo que no permite el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores nacionales e internacionales.

Las preguntas formuladas en la entrevista de manera presencial con la misma, adicional han ayudado a determinar la necesidad de la vinculación de la metodología propuesta para

determinar el impacto que mantendrá con las áreas relacionadas en especial con área comercial y el beneficio que otorgará para poder darse paso en el mercado.

### **Investigación Científica.**

La investigación realizada se basa en los parámetros y bases científicas que sustentan nuestra teoría metodológica, enfocada principalmente a la calificación de una solicitud de crédito, partiendo del estándar de un score crediticio que se ajusta a las necesidades de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.; por otro lado, el proceso principal metodológico en el momento de otorgar un crédito, que facilitarán la toma de decisiones y por otra parte el monto a otorgarse y el plazo establecido.

Adicional el presente se enmarca en resolver la problemática del cumplimiento de obligaciones por parte de la empresa, así como también ligado al proceso de venta en el área comercial.

### **Análisis de Datos.**

Siendo este la estrategia principal se basa en la recopilación de información financiera de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo. en análisis durante el periodo del año 2019 al año 2022 y el cálculo de los índices financieros referentes a la problemática en asunto y dirigidos al ámbito de liquidez y recuperación de cartera especialmente.

El respectivo análisis ha permitido determinar la problemática en asunto de carácter financiero y económico dando, así como resultado la escasa liquidez con la que cuenta la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo. y la baja rotación de cartera la cual genera un mayor reproceso entorpeciendo la recuperación de la misma, escasez de flujo en los tiempos estipulados, así como también se determina el no poder cumplir con sus obligaciones tanto de corto como de largo plazo sin tomar en cuenta el valor tan alto con él que se cuenta en inventarios.

Las estrategias anteriormente mencionadas en adición con las técnicas e investigación del ámbito educativo, ha permitido el poder determinar la metodología en análisis propuesta por dos ramas que vendrán a solventa la problemática en asunto definidas por:

#### **1. Empleo de la Metodología del Modelo Z -Score.**

#### **2. Calificación de Solicitud de crédito.**

### 2.3 Validación de la propuesta

La presente validación de la propuesta ha tomado como conjunto a tres profesionales que tienen títulos de tercer nivel y cuentan con más de 5 años de experiencia en sus cargos a fines a al ámbito en el que se desarrolla el siguiente planteamiento que lleva como título Calificación de crédito y seguros de cartera del área de C&C en una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo, que se detallan a continuación:

**Tabla 4.**

*Datos Informativos de los Evaluadores*

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Años de Experiencia</b>	<b>Titulación Académica</b>	<b>Cargo</b>
Johana Gabriela Guamá Téquiz	12 años	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría	Analista de Planeamiento y Control Financiero
Bryan Jair Rosero Morales	5 años	Licenciado en Contabilidad y Auditoría	Contador General
Tatiana Elizabeth Cevallos Bustamante	5 años	Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas	Asistente Financiera

*Nota.* La tabla 4 demuestra los datos informativos generales de los evaluadores de la propuesta.

En esta se ha determinado además un puntaje para cada criterio a evaluarse dependiendo del grado de importancia y representatividad de la propuesta, en donde se han obtenido los siguientes resultados:

**Tabla 5.**

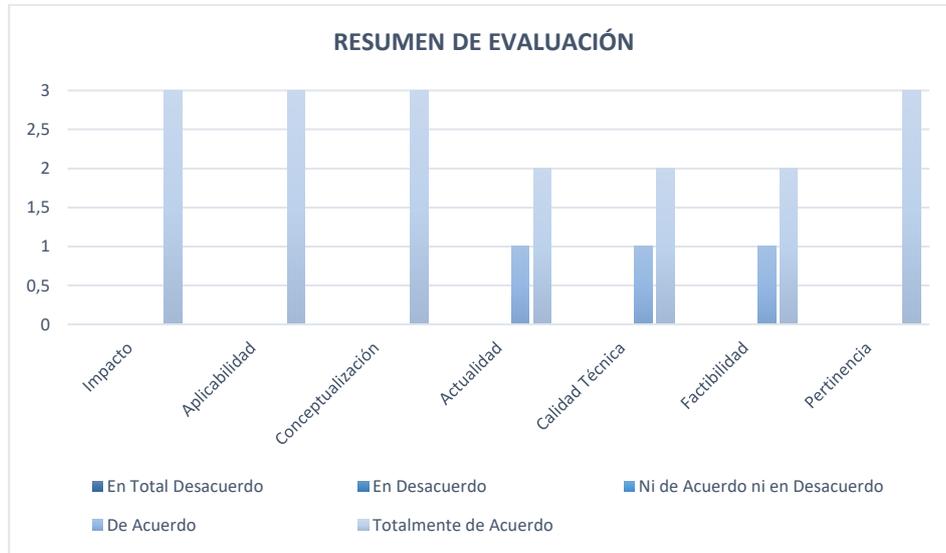
*Resumen de Evaluación por Grado de Importancia y Representatividad.*

<b>Criterios</b>	<b>Ni de Acuerdo</b>			<b>De Acuerdo</b>	<b>Totalmente de Acuerdo</b>
	<b>En Total Desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>ni en Desacuerdo</b>		
Impacto					3
Aplicabilidad					3
Conceptualización					3
Actualidad				1	2
Calidad Técnica				1	2
Factibilidad				1	2
Pertinencia					3

*Nota.* La tabla 5 demuestra los resultados del resumen de evaluación de la validación de la propuesta.

**Figura 21.**

*Gráfico de Resumen de Evaluación Grado de Importancia y Representatividad.*



*Nota.* La Figura 21 demuestra a manera de un gráfico de barras los resultados del resumen de evaluación por grado de importancia y representatividad a la propuesta establecida.

**Análisis.** - Los resultados que muestran la presente validación han sido de carácter favorable para la propuesta establecida, lo que determina que para los primeros tres puntos correspondientes a la estructura e investigación de la propuesta se encuentra correctamente fundamentada con bases sólidas que han permitido a los evaluadores analizar y conocer de que se trata la misma; por otro lado, han permitido determinar que tendrán un impacto positivo y aplicabilidad en el área crédito y cobranzas con una metodología que vendrá a mejorar el campo de la calificación de crédito y otorgar el seguro respectivo a los compradores. Por otro lado, es importante recalcar que uno de los tres evaluadores ha determinado que los conceptos implementados en la presente propuesta, tienen un grado medianamente favorable para la aplicación de la metodología de calificación; así como también, la calidad técnica del trabajo lo que indica que se encuentra estructurado principalmente para una empresa en específico dado que se determina por parte de los requerimientos y campos de la misma.

Por último, el sentido de pertinencia enfocados a los contenidos de la propuesta, determinan los evaluadores que son los necesarios y correctos para dar solución al problema planteado, comenzando desde el departamento en análisis que vendrá a mitigar el reproceso que mantiene la empresa a la hora de cumplir con sus obligaciones; así como también, el solidificar la cartera de clientes con un correcto manejo del crédito y asegurarse en caso de cualquier tipo de siniestro a presentarse en un futuro.

## 2.4 Matriz de articulación de la propuesta

Tabla 6.

*Matriz de Articulación de la Propuesta.*

EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
<b>Empleado de la Metodología del Modelo Z – Score</b>	<b>Modelo Z Score – Edward Altman. Modelo de Riesgo de Crédito Zeta – Edward Altman.</b>	Desarrollo y aplicación del modelo de riesgo de crédito en función de los créditos otorgados a los clientes de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.	Entrevista al jefe del departamento de crédito y cobranza para con el fin de determinar de un score crediticio estándar que permita analizar los resultados en base a las necesidades de la compañía.	Se determina la necesidad de un score crediticio que permita tomar decisiones al momento de otorgar un crédito a un cliente nuevo, con estándares necesarios a cumplirse por cada cliente.	Entrevista, revisión documental, investigación de aplicación del modelo, investigación científica y aplicación de técnicas de cálculos del modelo apoyados de equipos tecnológicos.
<b>Calificación de la Solicitud de Crédito</b>	<b>Administración de los Principios del Riesgo Crediticio - Comité de Basilea.</b>	Aplicación de la metodología de calificación de crédito en función de los créditos solicitados por nuevos clientes de la	Encuesta a los analistas del departamento de crédito y cobranza con el fin de proponer una metodología	Se determina la necesidad de una metodología de calificación de crédito y seguros que permita guiar a los analistas y asistentes	Encuesta, análisis de datos financieros de la empresa en un periodo del año 2019 al 2022, investigación de procesos, investigación de índices

<b>Metodología de Calificación de Crédito – Alberto Morales de Crédito y Cobranza.</b>	<p>Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo., en función de las normas establecidas y los rangos de créditos solicitados.</p> <p>calificación de solicitud de crédito que permita tomar decisiones en el momento de otorgar crédito a los clientes nuevos.</p> <p>Análisis de datos financieros de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivos. en el periodo del año 2019 al año 2022.</p>	<p>a la toma de decisiones en el momento de otorgar el monto respectivo y plazo de crédito a un cliente nuevo en la empresa.</p> <p>Adicional la correcta calificación de crediticia permitirá la recuperación de cartera en tiempos oportunos que ayudará al cumplimiento de obligaciones de la Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.</p>	<p>financieros, aplicación de técnicas de cálculos apoyados de equipos tecnológicos.</p>
--	--	--	--

*Nota.* La tabla 6 especifica y desarrolla las dos ramas de la propuesta al presente plan de titulación.

## CONCLUSIONES

Los fundamentos teóricos y legales presentados en el presente plan de titulación han permitido determinar que los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa distribuidora de alimentos de consumo masivo frente a su incumplimiento de obligaciones, se basan principalmente en el mantenimiento y control de la cartera clientes; así como también determinar de mejor manera el crédito y seguros que respaldan a estos para evitar la generación de posibles siniestros a un futuro reduciendo en mayor medida las pérdidas.

El incumplimiento de las obligaciones que mantiene la empresa con sus proveedores locales y del exterior ha sido evidenciado a través de los respectivos cálculos financieros, presentando la no disponibilidad inmediata de los fondos para poder cubrir dichas obligaciones; así como también, el retorno del flujo del efectivo el cual supera los estándares adecuados para el mercado en el que se encuentra inmerso, determinando morosidad por parte de sus clientes debido al mal otorgamiento de crédito.

La metodología de calificación de crédito para los clientes nuevos de la empresa distribuidora de alimentos de consumo masivo determina el proceso adecuado por el cual los analistas responsables se encuentran en la capacidad de poder recabar y analizar todos los componentes necesarios que interviene en el proceso de otorgar un crédito, generando un gran impacto en el retorno del flujo del efectivo en los tiempos establecidos según las necesidades de la empresa; pero además se vincula con el departamento comercial el cual incentivará a sus potenciales compradores a optar por un crédito acorde a su giro de negocio, todo esto de la mano de un seguro de cartera que respaldará las ventas generadas.

Se determina que la propuesta metodológica se encuentra con bases fundamentadas en el análisis financiero de cada cliente que solicite un crédito a la empresa correspondiente a su respectiva calificación, de la cual los especialistas evaluadores han concluido en un gran avance e impacto a la problemática presentada, siendo esta aplicable frente a lo dispuesto en el área de crédito y cobranzas en concordancia con los conocimientos de los analistas y asistentes; así como también, el cumplimiento de protocolos predispuestos en las fuentes de investigación.

## RECOMENDACIONES

El análisis financiero paulatino en adicional a los solicitados por la ley ecuatoriana, son exclusivamente necesarios para poder determinar los principales factores a corregir dentro de una compañía, así como también para la toma de decisiones vigentes y a futuro evitando reprocesos, actuando a tiempo y buscando la inversión respectiva que permita cumplir con las diferentes obligaciones que se generan durante toda la operación.

Es importante de igual manera el establecer jornadas de capacitación, preparación y de conocimiento a los analistas y asistentes a cargo de llevar el proceso de metodología de calificación de crédito a un cliente nuevo, permitiendo generar un mayor grado de experiencia para tomar decisiones más acertadas que se encuentren acorde a los requerimientos de la compañía, todo esto de la mano de la preparación individual de cada colaborador; así como también, la actualización de las diferentes leyes y normas de mercado para manejo y control de los principales socios estratégicos.

La proyección y análisis del flujo de la compañía es primordial para conocer de manera oportuna las obligaciones que debe cumplir frente a sus proveedores principales que en este caso son los del exterior, ya que estos al proveer de los principales inventarios que se comercializan, generan una inversión atractiva a la compañía y adicional abre puertas a oportunidades de generar un convenio de crédito con el mismo permitiendo una mayor rotación de sus cuentas con retornos en tiempos oportunos.

El desarrollo colectivo, eficiente y eficaz del área de crédito y cobranza se lo deberá realizar con aplicación de herramientas tecnológicas que generan cambios frente al mercado competidor, a su vez agiliza procesos de implementación como solicitudes y validaciones de documentos electrónicos y un mayor conocimiento de parte y parte con el cliente. Se menciona también la integración de desarrollo de aplicativos webs para trabajar en línea y en el mismo tiempo con las respectivas fuentes de información financiera confiables permitiendo una mejor visión económica de un cliente de manera conjunta con la de la empresa aseguradora de la cual se basa su póliza de crédito.

## BIBLIOGRAFÍA

### Bibliografía

Bancos, S. d. (2021). *TÍTULO IX.- DE LA GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS* . QUITO.

Castro, A. M. (2015). *Crédito y Cobranza*. México.

Flores, M. S. (2019). *Selección y Aplicación de técnicas, métodos e indicadores para el análisis económico-financiero*". El Cid Editor.

Rodríguez, O. (2007). *EL CRÉDITO COMERCIAL: MARCO CONCEPTUAL*.

Ruza, C. (2013). *El Riesgo de Crédito en Perspectiva*. Madrid: Madrid.

Santander, U. d. (10 de 12 de 2021). *BECAS SANTANDER*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/cualitativa-y-cuantitativa.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1

Formato de la Encuesta.

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

## ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

### ENCUESTA DE GESTIÓN DE CARTERA Y METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN



Estimados la presente encuesta tiene como objetivo principal el evidenciar la necesidad de la falta de una metodología de calificación de clientes de cartera acorde a los requerimientos de la compañía.

Agradecemos su franqueza en las respuestas a continuación planteadas.

**10. ¿Conoce usted una metodología de calificación de crédito para clientes que deseen acceder al mismo?**

SI

NO

**11. ¿Actualmente se analiza y documenta el otorgamiento de los créditos en función de los rangos otorgados?**

SI

NO

**12. ¿Ha utilizado previamente una metodología de calificación de crédito y monto para los clientes nuevos?**

SI

NO

**13. ¿En su área de trabajo, observa usted la necesidad de una metodología de calificación de clientes que quiera acceder a un crédito?**

SI

NO

**14. ¿Cuál cree que será el impacto de utilizar una metodología de calificación de clientes previamente diseñada?**

ALTO

REGULAR

BAJO

**15. ¿Estaría dispuesto usted a utilizar una metodología para calificar a los clientes NUEVOS que soliciten crédito en su área de trabajo?**

SI

NO

**16. Siente que en la entidad se suscita una cultura que contribuya a la gestión de riesgos a través de acciones de formación.**

SI

NO

**17. Existen controles que contribuyan a la retroalimentación para identificar posibles irregularidades en el proceso de otorgamiento de créditos.**

SI

NO

**18. Cuentan con estándares de cumplimiento en el proceso de otorgamiento de créditos.**

SI

NO

**19. Aplican indicadores que permitan medir el nivel de cumplimiento de los estándares para el otorgamiento de créditos y el proceso de recuperación.**

SI

NO

## ANEXO 2.

Formato de la Entrevista.

# UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

## ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”

### ENTREVISTA DE GESTIÓN DE CARTERA Y METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN



Estimada la presente entrevista tiene como objetivo principal el evidenciar la necesidad de la falta de una metodología de calificación de clientes de cartera acorde a los requerimientos de la compañía.

1. **¿En el Departamento de Crédito y Cobranza, actualmente existe un número de clientes considerable que deseen acceder a crédito para sus compras con la empresa?**
2. **¿Existe actualmente una metodología predefinida para la calificación de clientes que solicitan crédito?**
3. **¿Cuál considera usted que es el rango del monto que solicitan en crédito los clientes?**
4. **¿Considera usted que se debe aplicar una metodología específica para la calificación de clientes que solicitan crédito?**
5. **Podría usted comentar de qué manera beneficiaría el tener una metodología predefinida para calificación de clientes que solicitan crédito.**
6. **Los colaboradores de su área cuentan con la experiencia y conocimiento para calificar y otorgar crédito a un nuevo cliente.**
7. **Para la empresa cual es el canal principal de clientes en el cual solicitan un mayor rango de crédito.**
8. **El crédito otorgado a los clientes de la empresa es monitoreado a través de indicadores y con qué frecuencia.**

### ANEXO 3.

#### Formato de la Validación de la Propuesta.

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS “ESPOG”



#### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA:

#### Calificación de crédito y seguros de cartera del área de C&C en una Empresa Distribuidora de Alimentos de Consumo Masivo.

Estimada la presente validación tiene como objetivo principal la evaluación de parte de un profesional acorde al plan de titulación presentado, con el fin de determinar el impacto y conocimiento dentro del área de crédito y cobranzas.

Agradecemos su franqueza en las respuestas a continuación planteadas, así como también a la información personal solicitada. Recordamos culminar con su firma de manera digital o física para un mayor control.

1. El siguiente apartado corresponde a sus datos personales recordamos que los mismos serán verificados en los portales públicos por lo que agradecemos su veracidad:

Nombres y Apellidos	Años de experiencia	Titulación Académica	Cargo

2. Por consiguiente, en base al resumen del plan de titulación previamente otorgado, solicitamos su apoyo calificando, por el cual se han establecido los niveles de importancia y representatividad y un valor máximo de cinco puntos, el cual, será otorgado según el desempeño adecuado del criterio; y un mínimo de un punto en el caso de observarse un cumplimiento insuficiente.

Criterios	Preguntas
Impacto	¿Considera que la metodología representará un impacto significativo en la calificación de una solicitud de crédito en el área?
Aplicabilidad	¿Los contenidos de la propuesta son aplicables?
Conceptualización	¿Los componentes de la propuesta tienen como base conceptos y teorías de la gestión por resultados?

Actualidad	¿Los contenidos de la propuesta consideran los procedimientos actuales e innovadores que puedan aplicarse?
Calidad Técnica	¿El modelo propicia el cumplimiento de los protocolos de atención analizados desde la óptica técnico-científica?
Factibilidad	¿Es factible incorporar la metodología en el área de crédito y cobranzas?
Pertinencia	¿Los contenidos de la propuesta pueden dar solución al problema planteado?

CRITERIOS	EVALUACION SEGUN IMPORTANCIA Y REPRESENTATIVIDAD				
	En Total Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo
Impacto					
Aplicabilidad					
Conceptualización					
Actualidad					
Calidad Técnica					
Factibilidad					
Pertinencia					

---

Firma:

Nombre:

CI:

Cargo:

**¡MUCHAS GRACIAS!**

