



ESCUELA POLITECNICA DEL EJÉRCITO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE CALIFICACIÓN Y
FINANCIAMIENTO CREDITICIO PARA LOS CLIENTES DE BIOS
CENTER CÍA. LTDA.**

GABRIELA ALEJANDRA MACAS FREIRE

Tesis presentada como requisito previo a la obtención del grado de:

INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORIA, CPA

Año 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

GABRIELA ALEJANDRA MACAS FREIRE

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de BIOS Center Cía. Ltda.”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

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

Quito, 25 de Agosto del 2010.

Gabriela Alejandra Macas Freire

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICADO

DIRECTOR: ECO. OSCAR PEÑAHERRERA

CODIRECTOR: ECO. LORENZO ARMIJOS

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de BIOS Center Cía. Ltda.”, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que el presente proyecto de grado cumple con una investigación profunda y adecuada sobre el tema ya mencionado, se recomienda su posterior publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Gabriela Alejandra Macas Freire que lo entregue al Dr. Rodrigo Aguilera, en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, 25 de Agosto del 2010.

Eco. Oscar Peñaherrera

DIRECTOR

Eco. Lorenzo Armijos

CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA

AUTORIZACIÓN

Yo, Gabriela Alejandra Macas Freire

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de BIOS Center Cía. Ltda.”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 25 de Agosto del 2010.

Gabriela Alejandra Macas Freire

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicar este trabajo a mis padres, quienes con su enseñanza y sabiduría han hecho de mí, una persona llena de principios y valores humanos. Han sido siempre un soporte para mi vida y han estado junto a mí siempre.

Junto a ellos, he aprendido a valorar las cosas buenas y malas que tiene la vida y sobre todo, a superar los obstáculos que se nos presentan en el camino teniendo siempre como guía a Dios.

Finalmente y de manera especial, quiero dedicar este trabajo a mi hijo, quien es el motivo y la fuerza de mi vida para crecer y salir adelante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecer a Dios por llenar mi vida de bendiciones, por darme la suficiente fuerza y sabiduría para afrontar todos los obstáculos que he encontrado en el camino.

A mis padres y mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Por enseñarme a valorar las grandes y pequeñas cosas y sobre todo por la confianza que me han brindado en los buenos y malos momentos.

A mis amigos y a todas aquellas personas que fueron parte importante en mi crecimiento personal y académico. Ya que sin todas ellas no estuviera en el lugar en el que hoy me encuentro.

Gracias a todos.

INDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACION	5
INTRODUCCION	7
CAPITULO 1	8
ASPECTOS GENERALES	8
1. ANTECEDENTES	8
1.1 Base legal	8
1.2 Reseña histórica	11
1.3 Productos y servicios ofrecidos.	13
1.4 Organigrama	13
1.4.1 Organigrama estructural	13
1.4.2 Organigrama funcional	15
1.5 Descripción de la necesidad actual de la compañía.	17
CAPITULO 2	18
ANALISIS SITUACIONAL	18
2.1 ANÁLISIS EXTERNO	18
2.1.1 Factores Económicos	18
2.1.1.1 Pib	18
2.1.1.2 Balanza comercial	21
2.1.1.3 Inflación	24
2.1.1.4 Tasas de interés	28
2.1.1.4.1 Tasa activa referencial	28
2.1.1.4.1 Tasa pasiva referencial	30
2.1.2 FACTORES SOCIALES	32
2.1.2.1 Población	32
2.1.2.2 Empleo	34

2.1.2.3	Desempleo	37
2.1.2.4	Salario mínimo	39
2.1.3	FACTORES SOCIALES	41
2.1.3.1	Gobiernos en los períodos 2000 – 2005	41
2.1.4	FACTORES LEGALES	51
2.1.4.1	Constitución política del Ecuador	51
2.1.4.2	Mandato N° 8: Fin de la tercerización, intermediación laboral y el trabajo por horas	53
2.1.4.3	Leyes en trámite de aprobación	54
2.1.4.4	Leyes que rigen a la compañía	56
2.1.5	FACTORES TECNOLÓGICOS	58
2.1.5.1	Historia de la tecnología	58
2.1.5.2	Evolución de la tecnología	58
2.2	ANÁLISIS INTERNO	59
2.2.1	PROVEEDORES	59
2.2.1.1	Tipos de proveedores	59
2.2.1.2	Políticas de pago	60
2.2.2	CLIENTES	61
2.2.2.1	Tipos de clientes	61
2.2.2.2	Tipos de precios	62
2.2.2.3	Medios de cobro	63
2.2.2.4	Porcentaje de participación de los medios de cobro en las ventas	63
2.2.3	ANÁLISIS FINANCIERO	64
2.2.3.1	Balance de situación y análisis vertical	64
2.2.3.1	BALANCE DE SITUACIÓN Y ANÁLISIS VERTICAL	64
2.2.3.2	Balance de situación y análisis horizontal	71
2.2.3.3	Estado de resultados y análisis vertical	77
2.2.3.4	Estado de resultados y análisis horizontal	81

2.2.3.5 Índices financieros _____	86
CAPÍTULO 3 _____	95
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO _____	95
3.1 MISIÓN _____	95
3.2 VISIÓN _____	96
3.3 OBJETIVOS _____	96
3.4 POLITICAS _____	97
3.4.1 Políticas para el manejo de Clientes: _____	97
3.4.2 Políticas para el manejo de proveedores _____	98
3.4.3 Políticas para el manejo de inventarios _____	99
3.5 PRINCIPIOS Y VALORES _____	99
3.5.1 Valores corporativos _____	99
3.5.2 Principios _____	100
CAPITULO IV _____	102
MARCO TEÓRICO _____	102
4.1 DEFINICIONES, IMPORTANCIA, UTILIDAD _____	102
4.1.1 Términos de venta _____	102
4.1.2 Instrumentos de cobro _____	102
4.1.3 Sujetos de cobro _____	103
4.1.4 Segmentación de mercado _____	103
4.1.5 C's del crédito _____	123
4.1.5.1 Capacidad _____	123
4.1.5.2 Carácter _____	124
4.1.5.3 Capital _____	124
4.1.5.4 Colateral _____	125
4.1.5.5 Condiciones _____	125

4.1.6 TASAS DE INTERÉS _____	126
4.1.6.1 Tasa de interés activa _____	126
4.1.6.2 Tasa de mora _____	126
4.1.7 ANÁLISIS DE RIESGOS _____	126
4.1.7.1 Riesgo de crédito _____	127
4.1.7.2 riesgo de mercado _____	127
4.1.7.3 Riesgo de liquidez _____	128
4.1.7.4 Riesgo de gestión operativa _____	128
4.2 Formas de Pago y/o Crédito en Organizaciones Similares _____	129
4.2.1 Cinticomp _____	129
4.2.2 Nova Computer Cía. Ltda. _____	131
CAPITULO 5 _____	133
MANUAL DE CREDITO PARA LA EMPRESA BIOSCENTER CIA. LTDA. _	133
5.1 ELABORACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS. _____	133
5.2 REGLAMENTOS DE OPERACIÓN _____	135
5.2.1 Solicitud _____	135
5.2.2 Documentos Habilitantes _____	137
5.2.3 Análisis de comité de crédito _____	138
5.2.4 Informe del comité de crédito _____	138
5.2.4 Suscripción del contrato _____	141
5.2.5 Recuperación de Cartera _____	143
5.2 CREACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN _____	145
5.2.1 Estructura del área _____	145
5.2.1.1 Reestructuración del organigrama _____	145
5.2.1.2 Infraestructura _____	147

5.2.1.1.1 Espacio físico _____	147
5.2.1.1.2 Muebles y enseres _____	149
5.2.1.1.3 Equipo de oficina, de computación y sistemas informáticos. _	149
5.2.1.2 Presupuesto _____	150
5.2.2 Contratación del personal _____	151
5.2.2.1 Presupuesto _____	151
5.2.2.2 Requisitos de contratación _____	154
5.2.2.3 Contratación _____	155
5.2.3 Herramientas a utilizar _____	155
5.2.3.1 Buró de crédito _____	155
5.3 Diseño de un modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de la empresa BiosCenter Cía. Ltda. _____	158
5.3.1 Modelo de calificación crediticia. _____	158
5.3.2 Análisis de resultados. _____	164
CAPITULO 6 _____	172
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES _____	172
6.1 CONCLUSIONES _____	172
6.2 RECOMENDACIONES _____	174
BIBLIOGRAFÍA _____	177

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aportes de los accionistas _____	8
Tabla 2: Aumento de Capital de los Accionistas _____	11
Tabla 3 : PIB Constante _____	19
Tabla 4: Balanza Comercial _____	21
Tabla 5: Inflación _____	24
Tabla 6: Inflación países sudamericanos _____	27
Tabla 7: Tasa Activa Referencial _____	28
Tabla 8: Tasa Pasiva Referencial _____	30
Tabla 9: Población _____	33
Tabla 10: Empleo _____	35
Tabla 11: Desempleo _____	37
Tabla 12: Salarios Mínimos _____	39
Tabla 13: Tipos de Precios _____	62
Tabla 14: % Participación medios de cobro en las ventas _____	63
Tabla 15: Análisis Vertical del Estado de Situación _____	65
Tabla 16: Análisis Horizontal del Estado de Situación _____	71
Tabla 17: Análisis Vertical del Estado de Resultados _____	77
Tabla 18: Análisis horizontal del Estado de Resultados _____	81
Tabla 19: Índices Financieras _____	86
Tabla 20: Porcentaje de participación militar en el fondo del ISSFA _____	113
Tabla 21: Tasas de financiamiento para vivienda _____	114
Tabla 22: Cotización mobiliario necesario para la nueva área _____	150
Tabla 23: Rol de pagos nuevo personal _____	152
Tabla 24: Rol de pagos nuevo personal _____	152
Tabla 25: Presupuesto anual personal nuevo _____	153
Tabla 26: Cotización Credit Report _____	157
Tabla 27: Credit Scoring _____	159

Tabla 28: Rango de calificación estabilidad laboral _____	160
Tabla 29: Rango de calificación ingresos netos _____	160
Tabla 30: Rango de calificación para los pagos _____	161
Tabla 31: Rango de calificación para los bienes _____	161
Tabla 32: Rango de calificación para las garantías _____	162
Tabla 33: Rango de calificación para las condiciones _____	162
Tabla 34: Cuadro de calificación final _____	163
Tabla 35: Cuadro de financiamiento _____	164
Tabla 36: Credit Scoring realizado al cliente _____	167
Tabla 37: Ejemplo resolución del comité de crédito _____	168

INDICE DE GRAFICOS

Ilustración 1: Organigrama Estructural	14
Ilustración 2: Organigrama Funcional	15
Ilustración 3: Evolución PIB	19
Ilustración 4: % Crecimiento PIB	20
Ilustración 5: Evolución Balanza Comercial	22
Ilustración 6: % de Crecimiento Balanza Comercial	22
Ilustración 7: Evolución Inflación	25
Ilustración 8: % Crecimiento de la Inflación	25
Ilustración 9: Evolución Tasa Activa Referencial	29
Ilustración 10: % de Crecimiento Tasas Activas Referencial	29
Ilustración 11: Evolución Tasa Pasiva Referencial	31
Ilustración 12: % Crecimiento Tasa Pasiva Referencial	31
Ilustración 13: Evolución de la Población	33
Ilustración 14: % Crecimiento Poblacional	34
Ilustración 15: Evolución del Desempleo	35
Ilustración 16: % Crecimiento del Empleo	36
Ilustración 17: Evolución del Desempleo	37
Ilustración 18: % Crecimiento del Desempleo	38
Ilustración 19: Evolución de los Salarios Mínimos	39
Ilustración 20: % Crecimiento de los Salarios Mínimos	40
Ilustración 21: Solicitud de Crédito BIOS Center Cía. Ltda.	136
Ilustración 22: Informe comité de crédito	139
Ilustración 23: Contrato de crédito	142
Ilustración 24: Organigrama estructural reformado	146
Ilustración 25: Reestructuración física BIOS Center	148
Ilustración 26: Solicitud de crédito llenada por el cliente	166
Ilustración 27: Contrato de crédito realizado al cliente	170

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo incrementar un modelo de calificación y financiamiento crediticio dentro de una compañía que se dedica a la venta de equipos computacionales. Por lo que primero fue necesaria la creación de un departamento de crédito y cobranzas.

Es por ello que para llegar al cumplimiento del objetivo principal, se realizó una investigación acerca de la empresa, el ambiente externo e interno, y todos los términos que se utilizarían para la realización del modelo.

Dentro del primer capítulo, se analizarán los antecedentes de la compañía, es decir la historia, primeros accionistas, capital inicial y giro del negocio. Todo esto con el fin de tener una idea general sobre los inicios de la compañía dentro del mercado tecnológico.

En el capítulo 2 se hablará de los factores externos e internos que influyen de alguna manera en el desarrollo de las actividades diarias de la compañía. Dentro de los factores internos tenemos a los proveedores, clientes e índices financieros, siendo los últimos los más importantes ya que por medio de las cifras que estos arrojen los accionistas pueden darse cuenta del crecimiento que tiene esta año tras año.

En cuanto a los factores externos, se encuentran aspectos políticos, económicos, sociales, legales y tecnológicos. El análisis en cada uno de ellos, contará con cifras y gráficos de los últimos 5 años, lo que permitirá ver la evolución de cada uno de ellos en los últimos tiempos.

En el capítulo 3, se hablará sobre el direccionamiento estratégico de la compañía. Mismo que está conformado por la misión, visión, objetivos, políticas, principios y valores que rigen a la misma. Esto permitirá observar los parámetros bajos los cuales se llevan a cabo las operaciones diarias.

Dentro del capítulo 4, se encuentran todos aquellos conceptos que servirán de guía para la elaboración del manual de calificación y financiamiento crediticio. Algunos de los temas a ser tratados dentro de este capítulo tenemos a los siguientes: términos de venta, sujetos de crédito, segmentación de mercado, 5 C's del crédito, tasas de interés y riesgos.

Además se tomará en cuenta el manejo de las formas de pago en instituciones de similar actividad económica, a fin de identificar algunas ventajas competitivas sobre los posibles competidores.

El capítulo 5 es el de mayor importancia dentro del presente trabajo, ya que es ahí en donde se encuentra el manual que la compañía debe seguir tanto para la creación del área como para la respectiva emisión de los créditos directos.

Dentro de este capítulo se encontrarán aquellos formatos elaborados exclusivamente para la emisión de los créditos directos. Los formatos que se presentarán son los siguientes: solicitud de crédito, Credit Scoring, informe del comité de crédito y el contrato.

En lo que se refiere al Credit Scoring se ha realizado una tabla con las ponderaciones de cada uno de los parámetros a evaluar, los mismos que sumarán entre sí un valor de 100 puntos.

Además se estableció una tabla con las tasas de interés y los plazos bajo los cuales se emitirán los créditos. Cabe recalcar que las tasas de interés ofrecidas estarán comprendidas entre el 4% y el 14% dependiendo del plazo. Es decir, estarán muy por debajo de las tasas que cobran normalmente las tarjetas de crédito.

Finalmente en el capítulo 6 estarán escritas las conclusiones y recomendaciones que la autora del presente proyecto encontró una vez que todo el trabajo fue culminado.

EXECUTIVE SUMMARY

The present work has as an objective to increase a scoring model and credit financing in a company that sells computer equipment. But first it was necessary to create a credit department.

That's why to get the main objective; it was made a research on the company, the external and internal environment, and all terms to be used for implementing the model.

In the first chapter, the past of the company will be tested; it means the history, shareholders first seed capital and line of business, to have a general idea about the beginnings of the company within the technology market.

In the second chapter will be discussed the external and internal factors that influence in the development of the daily activities of the company. Among the internal factors we have the suppliers, customers and financial indicators. All of these parameters are important for the decisions that the shareholders can develop during the year. In the external factors are political, economic, social, legal and technological parameters.

The analysis in each one of them will have figures and graphs of the last five years, with the evolution of each of them in recent times.

In Chapter three, will be discussed the strategic direction of the company. It is formed by mission, vision, objectives, policies, principles and values that govern it. These are the parameters that staff has to comply in the daily activities.

In Chapter four, there are all concepts that will guide the development of the manual of credit financing. Some of the topics to be discussed in this chapter are the following: terms of sale, subject to credit, market segmentation, 5 C's of credit, interest rates and risks.

In addition, management will consider the payment methods in economic activity similar institutions in order to identify some competitive advantages over potential competitors.

Chapter five is the most important in the present work, because in this is the manual that the company must follow for the creation of the respective area of credit and to issue direct loans.

In this chapter will be found those formats developed exclusively for the issuance of direct loans. The formats for submission are: credit application, Credit Scoring, Credit committee report and the contract.

Credit Scoring has a table with the weights of each of the parameters evaluated, the same as added each worth 100 points.

It also established a table of interest rates and the terms under which credit will be issued. It should be noted that the interest rates offered will be between 4% and 14% depending on the term. That means lower rates than normal.

Finally in chapter six will be written conclusions and recommendations that the author of this project found once all the work was completed

PRESENTACION

En la actualidad es de vital importancia, no solo para las instituciones financieras sino para las empresas en general, contar con un sistema adecuado de calificación y financiamiento crediticio que permita evaluar la capacidad de pago de cada uno de sus clientes. Esto es, dar el crédito adecuado a la persona adecuada, pero en base a un análisis previo que permita obtener las garantías adecuadas que respalden el crédito otorgado y asegurar el cobro del mismo, o por lo menos saber que de alguna manera se lo puede recuperar.

En el mercado existen gran cantidad de estrategias que permiten de alguna manera asegurar el cobro de los créditos otorgados como:

- ☞ Descuento por pronto pago.
- ☞ Llamadas por parte de los agentes de cobro una semana antes de que la cuota vaya a vencerse para recordarle al cliente que debe realizar el pago.
- ☞ Hacerle conocer al cliente que en caso de mora se verá afectada su situación crediticia en los burós de crédito.
- ☞ Mostrarle al cliente que la puntualidad en sus pagos le permitirá ser sujeto de crédito en otras ocasiones.

Estas y otras estrategias pueden ser efectivas siempre que haya un acercamiento por parte del agente de cobro hacia el cliente con el fin de generar mayor confianza de ambas partes.

Pero el tema de estudio no solo trata de brindar un modelo que permita evaluar la capacidad crediticia del sujeto sino también ofrecer un modelo de financiamiento atractivo para los clientes utilizando estrategias o herramientas que permitan llamar la atención del mismo ya sea utilizando las mencionadas en el punto anterior u ofreciendo tasas de interés atractivas para el alcance de todos los bolsillos.

Lo importante es darse cuenta que al trabajar con créditos directos, cada uno de los casos será diferente dependiendo de los montos a los que aspiren y de la antigüedad que lleven trabajando con la organización, tomando en cuenta que la base de las políticas establecidas se cumplan sin excepción alguna.

INTRODUCCION

Debido a la crisis económica que se ha venido suscitando en los últimos años a nivel mundial y más aún en nuestro país, claramente nos damos cuenta de que la demanda de ciertos productos ha bajado notablemente debido a que las empresas han tenido que tomar cierto tipo de medidas que de alguna forma les permita asegurar la recuperación de la inversión que realizan para mantener en funcionamiento sus negocios, muchas veces las personas no poseen los recursos económicos necesarios o no cuentan con garantías que les permita adquirir estos productos a través de un crédito.

Es por ello que por medio de este proyecto se quiere establecer un modelo que permita calificar adecuadamente a los clientes y con ello establecer un modelo de financiamiento acorde a las necesidades y a la capacidad de pago de los mismos para generar ventas con créditos directos de una manera segura.

Para la realización de este proyecto analizaremos cada uno de los factores externos e internos que pueden afectar a la organización mencionada para evaluar su situación en el mercado y ver cuáles serían las medias y políticas necesarias que se deben implementar para que este tipo de ventas lleguen a ser una ventaja competitiva con relación a su competencia.

CAPITULO 1

ASPECTOS GENERALES

1. ANTECEDENTES

El extracto de la escritura pública de constitución de BIOS Center Asesoría Integral en Equipamiento Electrónico Cía. Ltda., señala lo siguiente:

1.1 Base legal

- **Celebración y aprobación:** La escritura pública de constitución de BIOS CENTER ASESORÍA INTEGRAL EN EQUIPAMIENTO ELECTRÓNICO CIA. LTDA., se otorgó en la ciudad de Quito el 20 de Enero de 1994 ante el Notario Cuarto del cantón Quito. El señor Intendente de compañías de Quito, Dr. Pablo Ortiz García la aprobó mediante resolución No. 94.1.1.1.
- **Otorgantes:** Comparecen al otorgamiento de la escritura pública antes mencionada los señores:

Tabla 1. Aportes de los accionistas

NÓMINA	ESTADO CIVIL	NACIONALIDAD	DOMICILIO	PARTICIPACION
Manuel Mesías Alomoto	Soltero	Ecuatoriana	Quito	33,33%
Giovanni Pazmiño	Soltero	Ecuatoriana	Quito	33,33%
Diana Villalba	Soltero	Ecuatoriana	Quito	33,33%

Fuente: BIOS Center Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Macas

- **Nombre y plazo:** El nombre de la compañía es “BIOS CENTER ASESORIA INTEGRAL EN EQUIPAMIENTO ELECTRONICO CIA. LTDA.” Y tiene un plazo de duración de 50 años.
- **Domicilio:** El domicilio de la compañía es la ciudad de Quito, cantón Quito, provincia Pichincha.
- **Objeto social:** “La compañía se dedicará a prestar servicios profesionales y de apoyo en las áreas de ingeniería eléctrica, electrónica y de sistemas, también se dedicará al comercio, importación, exportación, distribución de productos relacionados, se dedicará al diseño y publicidad con equipos electrónicos.”
- **Capital social:** El capital social de la compañía es S/. 2’100.000, dividido en 210 participaciones de S/. 10.000 cada una.
- **Integración del capital:** El capital social está suscrito íntegramente y pagado de la siguiente manera: S/. 1’050.000 en numerario; y, el saldo, esto es S/. 1’050.000 será cubierto en el plazo de 1 año.
- **Administración y representación legal:** La compañía es gobernada por la junta general de socios y administrada por el Presidente y el Gerente General. La representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía ejerce el Gerente General.

CAMBIO DE VALOR EN EL CAPITAL¹

Debido al cambio de moneda producido en nuestro país en el año 2000, durante la Presidencia del Dr. Jamil Mahuad, todas las empresas tuvieron que cambiar el monto de su capital social de sucres a dólares a razón de S/. 25.000 por cada dólar. Por este motivo el nuevo capital de la Compañía BIOS Center para el año 2000 fue de \$84.

¹ Ley de Transformación Económica año 2000.

REFORMAS Y AUMENTO DE CAPITAL²

Desde el año 2000 hasta mayo del 2007 se han realizado aumentos de capital para la compañía por lo cual antes de la escritura que se mencionará a continuación el capital social de la empresa tenía un valor de \$600.

En mayo de 2007 la Junta General de Accionistas decidió nuevamente establecer un aumento de capital y realizar reformas a los estatutos de la empresa por lo que en sus resoluciones más importantes tenemos:

- ✓ **“Segunda:** Mediante escritura pública celebrada el día 7 de Abril de 1997 la señorita Diana Villalba Morales cede sus participaciones a favor de los señores: Manuel Alomoto Morales e Ingeniero Giovanni René Pazmiño Gómez.” “Mediante escritura pública celebrada el día 30 de diciembre de 1998, el señor Ingeniero Giovanni René Pazmiño Gómez cede sus participaciones a favor del señor Manuel Mesías Alomoto Morales.

- ✓ **Tercera:** se declara el aumento en el capital social de la Compañía en la suma de \$4.400 con lo cual el capital social de la Compañía es de \$5.000.

- ✓ **Cuarta:** El capital social de la compañía que se aumenta, se halla suscrito y pagado en la suma de \$4.400, que se paga con el aporte en numerario del socio: Manuel Mesías Alomoto Morales con un valor de \$3,980; Jimena Eulalia Muzo Yama con un valor de \$210; y Jaime Eduardo Alomoto Morales con un valor de \$210. Por lo expuesto el cuadro representativo de integración de capital queda de la siguiente manera:

² Aumento de Capital y Reforma de Estatutos de la Compañía con fecha 18 de mayo 2007.

Tabla 2: Aumento de Capital de los Accionistas

SOCIOS	% Participación	Capital Actual	Aumento de capital	Capital Total	No. Total Participación
Manuel Alomoto	90	\$ 520	\$ 3,980	\$ 4,500	11,250
Jimena Muzo	5	\$ 40	\$ 210	\$ 250	625
Eduardo Alomoto	5	\$ 40	\$ 210	\$ 250	625
TOTAL	100	\$ 600	\$ 4,400	\$ 5,000	12,500

Fuente: BIOS Center Cía. Ltda.

Elaborado por: Gabriela Macas

- ✓ **Quinta:** el capital social de la Compañía es de \$5,000 divididos en 12,500 participaciones divididas de \$ 0,40 cada una, y que se encuentra íntegramente suscrito y pagado por los socios, de acuerdo al cuadro de integración de capital que antecede, y que ha sido aprobado por los socios por unanimidad, por lo que se emitirán de inmediato los certificados de aportación respectivos.”

1.2 Reseña histórica

BIOS Center Asesoría Integral en Equipamiento Electrónico Cía. Ltda. Es una Empresa constituida el 21 de Abril de 1994 con resolución de la Superintendencia de Compañías # 52200. Desde sus inicios ha tenido un crecimiento, que en la actualidad le ha permitido ganar un espacio entre las empresas de Tecnología, computación e informática del País.

Desde su creación y hasta la actualidad BIOS Center Cía. Ltda., se encuentra ubicada en la ciudad de Quito, sector La Mariscal, calle Gral. Baquedano E8-27 y Av. 6 de Diciembre. En el año 2004 se abre la Sucursal #2 en el Valle de Los Chillos, sector el Triángulo de San Rafael, calle Gral. Enríquez y 5ta. Transversal en el Edificio Comercial El Prado, local No.2, contando con parqueaderos exclusivos para los clientes.

BIOS Center en su constante crecimiento ha logrado el contacto directo con fabricantes y distribuidores en el ámbito mundial, especialmente desde la ciudad de Miami y la República China, realizando la importación de los productos que comercializa lo que le permite ofrecer a los clientes mejores productos en precios razonables.

BIOS Center Cía. Ltda., es una empresa dedicada a dar soluciones Tecnológicas en el área de informática, a través de sus Departamentos: De Ventas y Técnico, ofreciendo Hardware y Software original según los requerimientos del cliente, por ello, la empresa está organizada en:

A.- DEPARTAMENTO DE VENTAS: El equipo de Ventas realiza una labor de marketing interactivo mediante Messenger, e-mail y vía telefónica con los clientes, a quienes se les informa de las condiciones en las que se comercializa el producto o servicio ofertado: precio, forma de pago, disponibilidad, garantías, etc.

El trabajo que realizan los Asesores es apoyado por el envío de E-Mails en los cuales se informa sobre las ventajas competitivas de los diferentes productos.

Entre las marcas de reconocido prestigio que se comercializan están las siguientes: Microsoft, Intel, TrendNet, Mark Visión, Kingston, COMPAQ, Acer, Aopen, Toshiba, Hewlett Packard, Maxtor, BioStar, Canon, Epson, Lexmark, Samsung, LG,

Sharp, Tripp Lite, Altek, Genius, etc., de las cuales se ofrecen equipos, partes, piezas, suministros y repuestos en general.

B.- DEPARTAMENTO TÉCNICO (DT): La oferta de productos de tecnología de punta obliga a la compañía a mantener un Departamento Técnico calificado a nivel Politécnico, mismo que se encarga de: ensamblaje, configuración, trámite de garantías de los productos comercializados.

Además este departamento brinda soporte de los productos comercializados, su área de trabajo se encamina incluso a dar servicio en general tanto preventivo como correctivo, para cualquier dispositivo.

La comercialización de productos y servicios ofrecidos se lo hace a nivel nacional realizando envíos diarios de mercadería a provincia, a través de aliados estratégicos.

1.3 Productos y servicios ofrecidos.

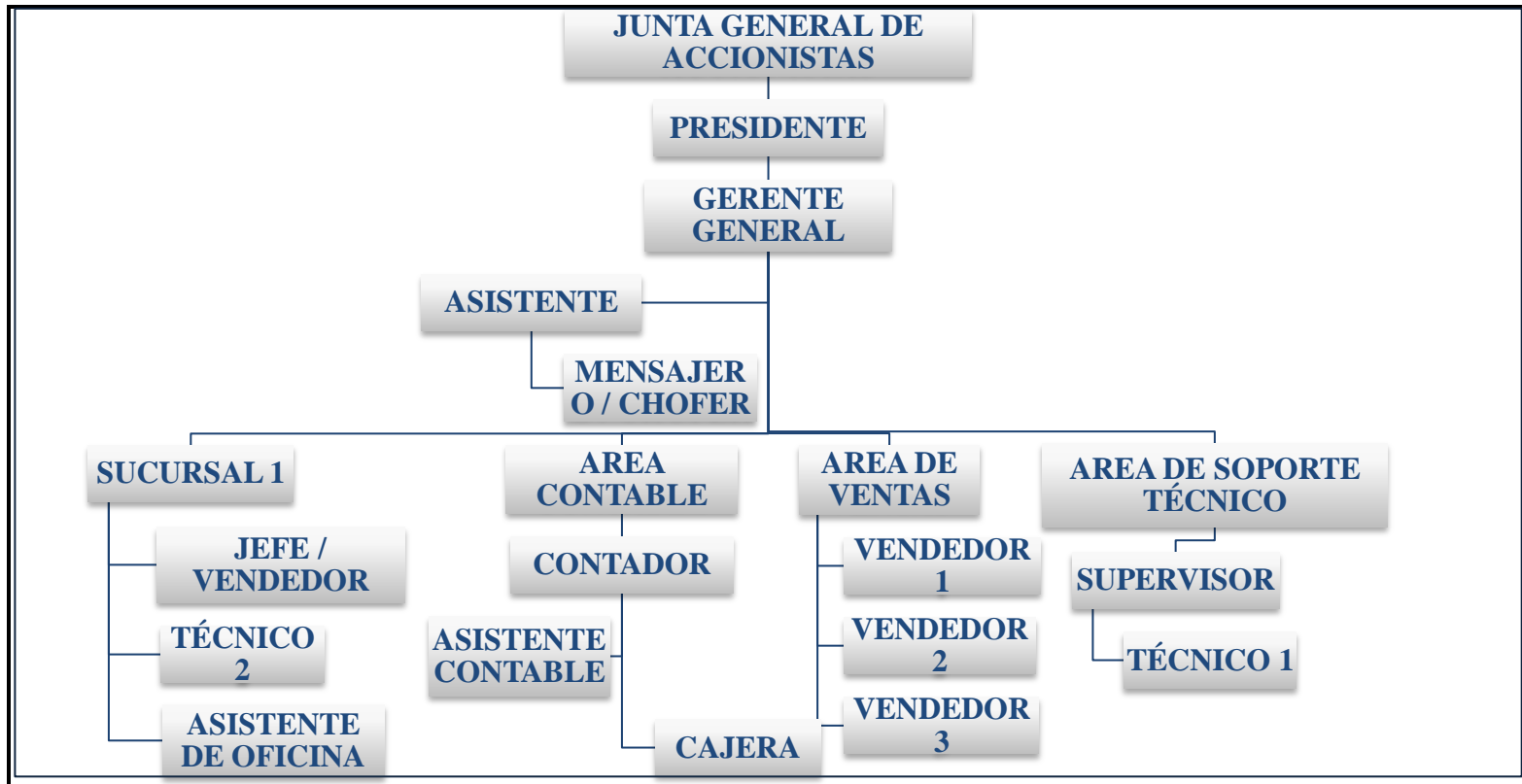
BIOS Center es una empresa que ofrece a sus clientes toda clase de productos informáticos como son equipos, partes, piezas, suministros y repuestos en general con precios sumamente accesibles debido a que los importan directamente.

Además de los productos informáticos la compañía ofrece servicio de mantenimiento, configuración, ensamblaje de equipos informáticos de cualquier marca, ya sean estos adquiridos dentro de la empresa o fuera de ella.

1.4 Organigrama

1.4.1 Organigrama estructural

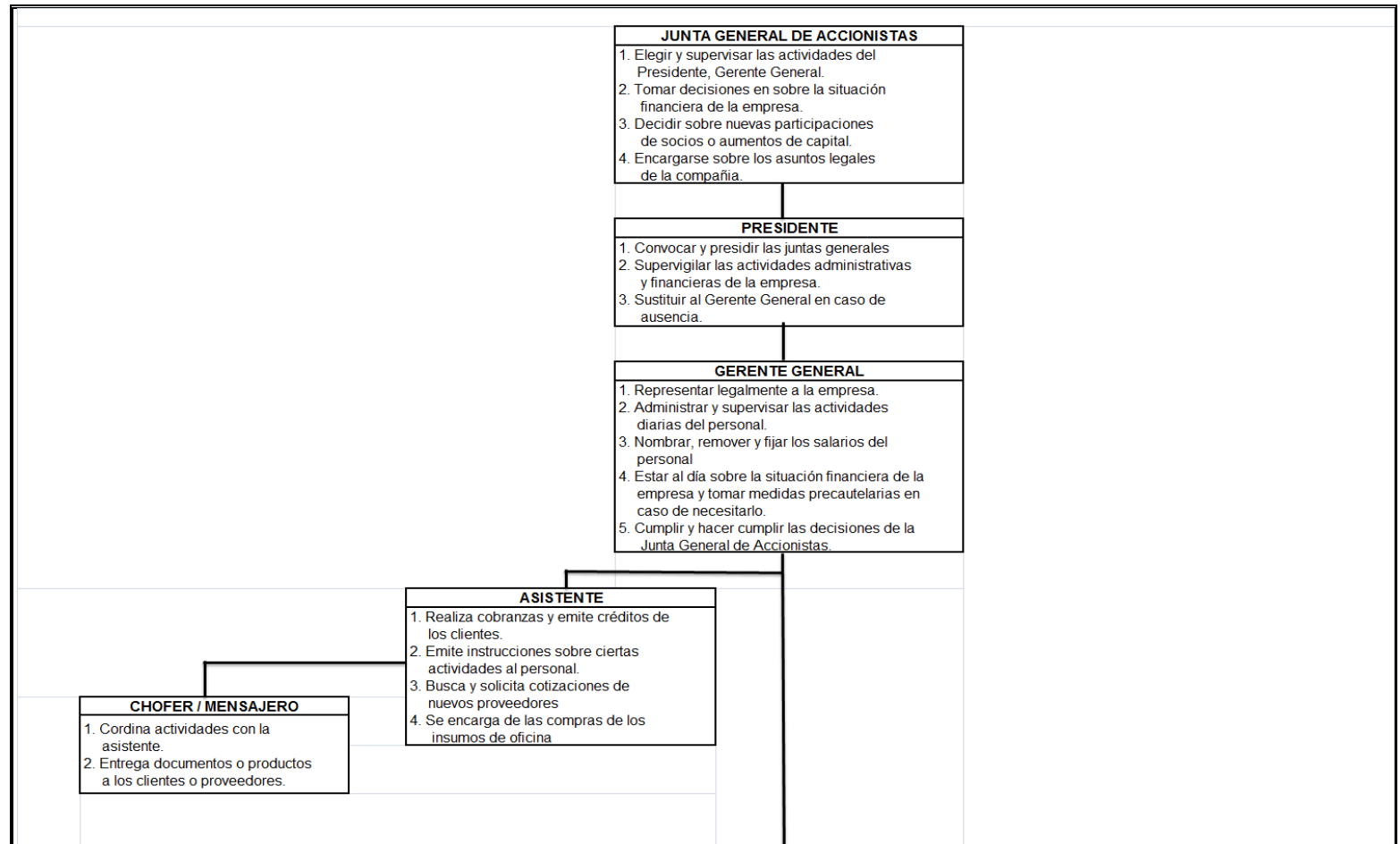
Ilustración 1: Organigrama Estructural

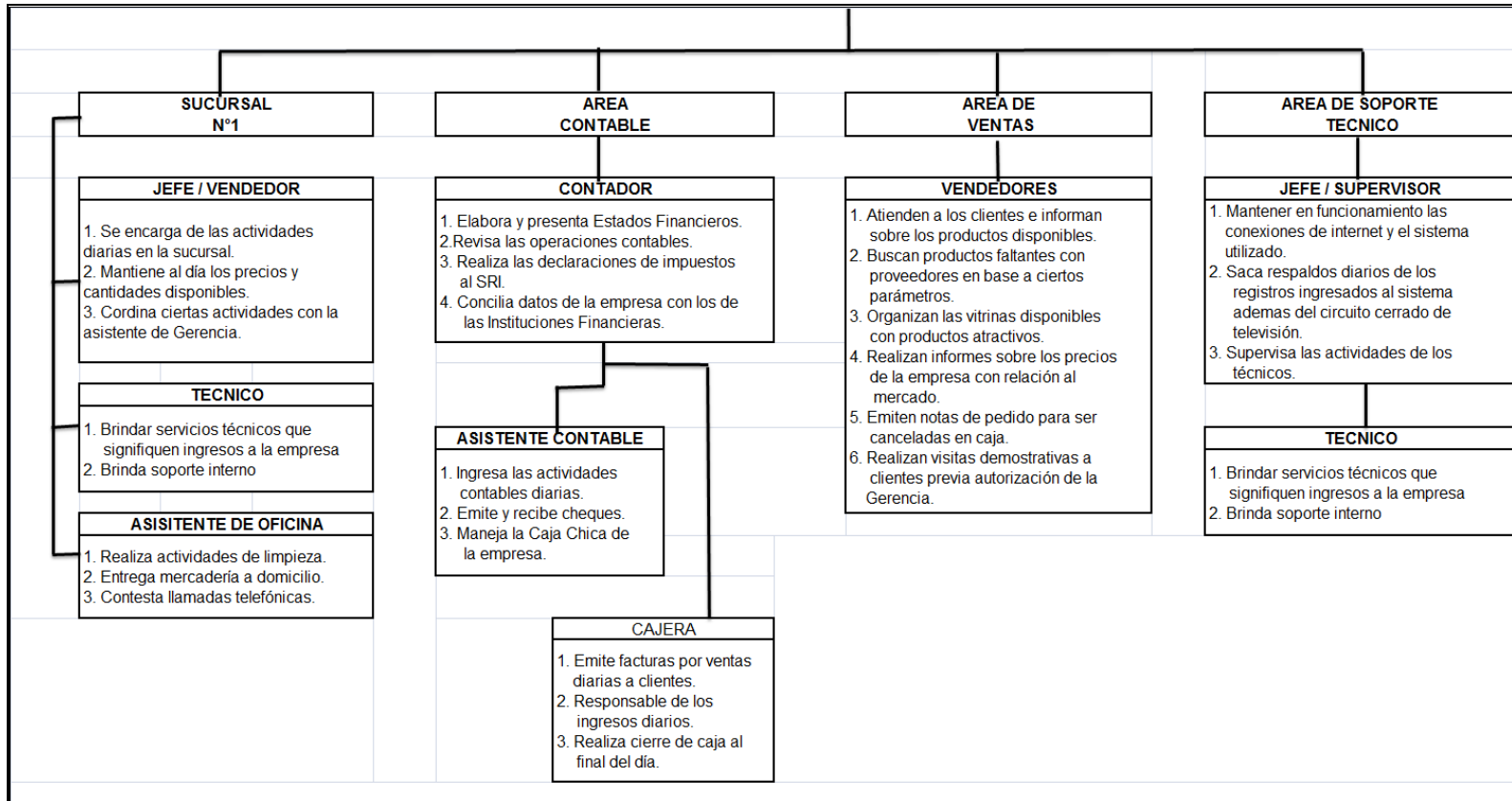


Fuente: BIOS Center
Elaborado por: Gabriela Macas

1.4.2 Organigrama funcional

Ilustración 2: Organigrama Funcional





Fuente: BIOS Center
 Elaborado por: Gabriela Macas

1.5 Descripción de la necesidad actual de la compañía.

Una vez conocida la situación interna de la organización tanto en su historia, giro de negocio y las actividades desarrolladas por parte del personal que labora en la misma es conveniente conocer el motivo por el cual se está llevando a cabo este proyecto de tesis.

En una previa conversación con el Gerente de la compañía, él manifestó la necesidad de crear un área de crédito y cobranzas para su empresa ya que dentro de las formas de cobro que ellos presentan a sus clientes una de sus opciones son las ventas con crédito directo, pero este método ha sido manejado de una manera en la que no se puede tener todas las garantías de que ese dinero será cobrado en el futuro ya que para el otorgamiento del mismo se hacía una revisión de su historial crediticio en los burós de crédito o simplemente por una relación de amistad entre el Gerente y el cliente.

Es por esto que la finalidad de este proyecto es generar un modelo que pueda ser aplicado a la organización con el afán de que al momento de brindar este tipo de créditos se utilicen las herramientas adecuadas que permitan evaluar a los clientes que solicitan este tipo de pago, no de una manera como lo haría una institución financiera, sino más bien de una forma comercial en la que tanto el cliente como la organización salgan beneficiados.

CAPITULO 2

ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1 ANÁLISIS EXTERNO

2.1.1 Factores Económicos

Para el desarrollo de este capítulo se analizarán algunos de los componentes económicos más importantes dentro de la economía ecuatoriana en los últimos 5 años.

2.1.1.1 Pib

Antes de analizar el Producto Interno Bruto (PIB) en el Ecuador, se debe conocer brevemente una definición de lo que este significa: “Valor de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un determinado periodo de tiempo (generalmente un año)”³. Además se dice que el PIB es el indicador más representativo dentro de las economías de los países ya que ayuda a medir el crecimiento o decrecimiento de la producción de bienes y servicios de las empresas de cada país, por lo que este indicador sería un reflejo de la competitividad de las empresas.

Para este proyecto de estudio, se observará la evolución del PIB en los últimos 5 años con el fin de poder establecer claramente como se ha venido desarrollando la economía en el país en un período con estabilidad política.

³ http://www.economia.com.mx/producto_interno_bruto.htm

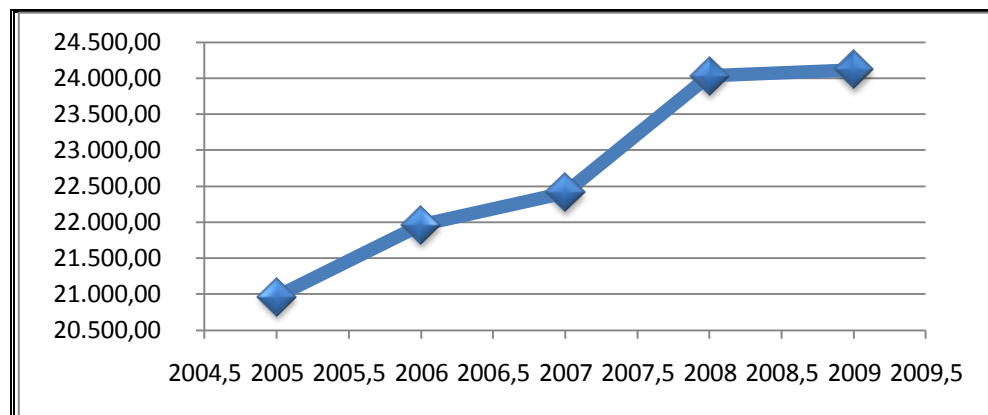
Tabla 3 : PIB Constante

AÑO	PIB TOTAL	% de Crecimiento
2005	20.965,93	5,74%
2006	21.962,13	4,75%
2007	22.409,65	2,04%
2008	24.032,49	7,24%
2009	24.119,45	0,36%

Fuente: Ecuador en cifras

Elaboración: Gabriela Macas

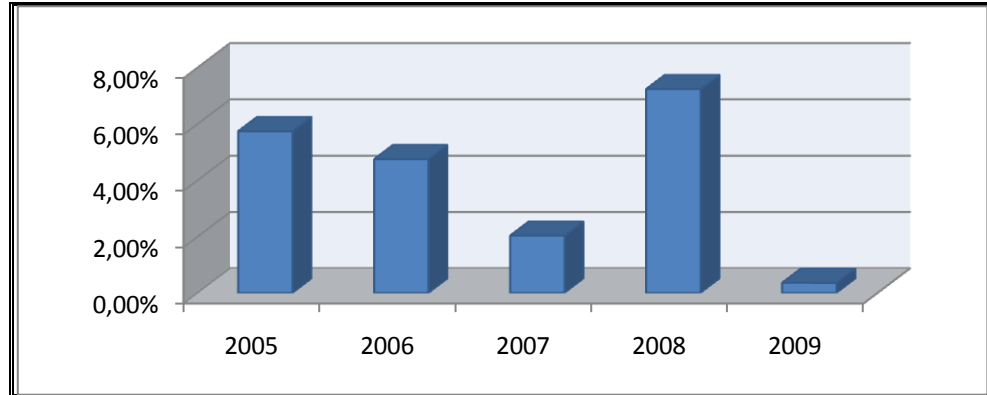
Ilustración 3: Evolución PIB



Fuente: Ecuador en cifras

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 4: % Crecimiento PIB



Fuente: Ecuador en cifras

Elaboración: Gabriela Macas

Como se muestra en el gráfico, el PIB en el Ecuador ha tenido un crecimiento aceptable, aunque este no sea constante de año a año. Por ejemplo en el lapso de los años 2005 – 2007 su evolución ha sido casi regular pero en el año 2008 tuvo una gran alza debido a los altos precios del petróleo en el mercado internacional los mismos que a su vez permitieron ingresos económicos al país por un valor de 11.673 millones de dólares. Pero además de los ingresos petroleros, el Ecuador obtuvo excelentes ingresos de sus exportaciones tradicionales y no tradicionales con los que obtuvo un rendimiento del 11% en cada uno de ellos. Para el año 2009 el crecimiento del PIB no fue significativo ya que apenas alcanzó un 0,36% con respecto al año anterior, todo esto debido a que algunos sectores como el de la minería, el de la electricidad y el del agua decrecieron.

2.1.1.2 Balanza comercial

La balanza comercial es aquella que está compuesta por los productos que el Ecuador exporta hacia los diferentes países; así como también productos que importa para poder satisfacer una demanda interna que las firmas nacionales no logran satisfacer.

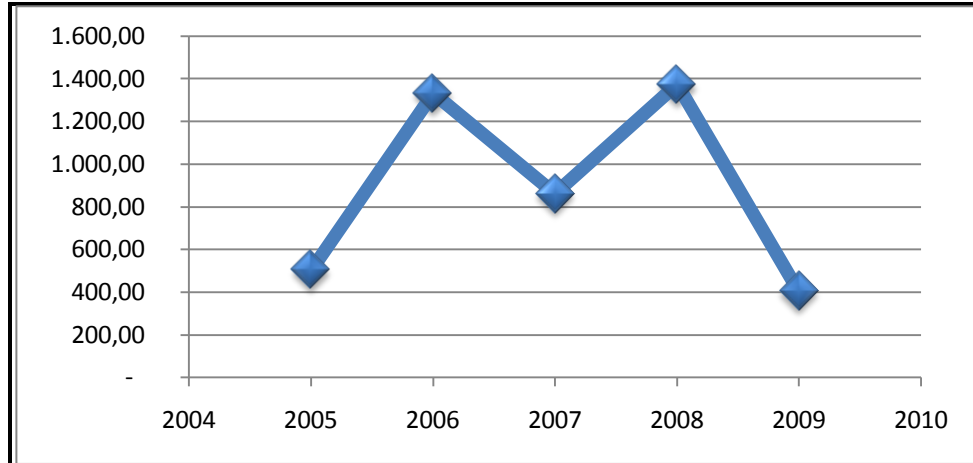
Tabla 4: Balanza Comercial

AÑO	Balanza Comercial (millones de dólares)	% Crecimiento
2005	911,90	104,97
2006	1.332,00	46,07
2007	861,00	(35,36)
2008	1.373,00	59,47
2009	403,13	(70,64)

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: Gabriela Macas

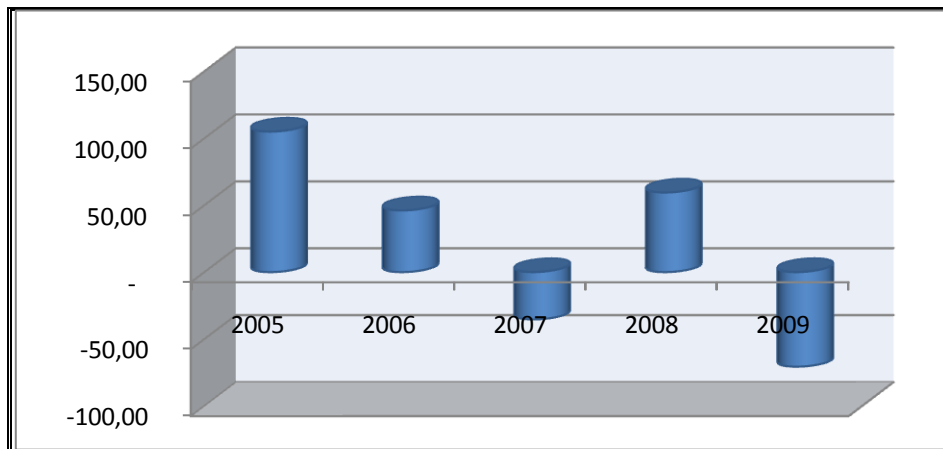
Ilustración 5: Evolución Balanza Comercial



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 6: % de Crecimiento Balanza Comercial



Fuente: Diario Hoy

Elaboración: Gabriela Macas

En cuanto a la balanza comercial del Ecuador, se puede decir que su evolución no ha sido constante de un período a otro. Todo esto debido a las diferentes políticas que han tomado los diferentes mandatarios en los períodos mencionados.

Por ejemplo para el año 2009 el Presidente de la República adoptó medidas drásticas en cuanto a las importaciones y a las exportaciones debido a que el consumo de los productos provenientes del extranjero prevalecía sobre los productos de fabricación nacional. Por lo que se establecieron algunas medidas arancelarias, las mismas que se mencionarán a continuación:

- ✓ Aplicación de un recargo arancelario adicional al vigente en los productos del anexo 1 resolución 466 del Comexi que va del 30% a 35% dependiendo el producto.
- ✓ Aplicación de un recargo arancelario efectivo adicional al vigente a aquellos productos que constan en el anexo 2 resolución 466 del Comexi.
- ✓ Aplicación de cupos a los productos que constan en el anexo 3 resolución 466 del Comexi.

Cabe recalcar que la vigencia de estas resoluciones será de un año a partir del 23 de enero del 2009.

En un principio estas medidas arancelarias provocaron un caos en los importadores ya que sus ventas se verían afectadas debido a que los nuevos porcentajes añadidos tendrían repercusión en el precio de venta final de sus productos. Además de que aquellos importadores minoristas no podrían acceder a un cupo o simplemente este sería mínimo, lo que provocaría a su vez una reducción de trabajo y menos ingresos no solo para ellos sino también para los Agentes de Aduana y el personal operativo de la misma.

Como se mencionó en un principio, el fin de estas resoluciones no solo fue crear una cultura de consumo de los productos nacionales sino que indirectamente se generen fuentes de trabajo ya que la demanda por estos productos será mayor y por lo tanto se necesitará mano de obra para la elaboración de los mismos. Pero en lo que el gobierno no pensó, es que hay ciertos productos de procedencia extranjera que no son elaborados en el país y las personas tendrán que adquirirlos a un mayor costo.

2.1.1.3 Inflación

La inflación se define como un aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo.

La inflación es medida estadísticamente a través del índice de precios al consumidor del área urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de ingresos y gastos de los hogares.

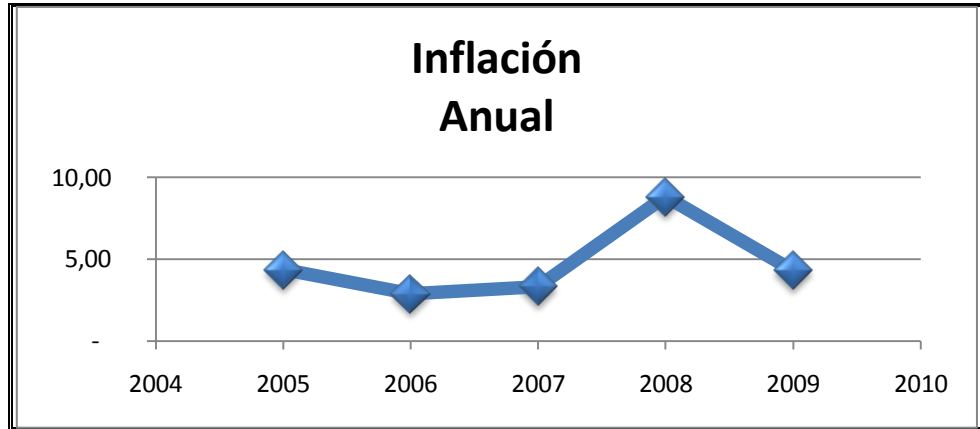
Tabla 5: Inflación

AÑO	INFLACION ANUAL	% Crecimiento
2005	4,36	123,59
2006	2,87	(34,17)
2007	3,32	15,68
2008	8,83	165,96
2009	4,31	(51,19)

Fuente: Diario Hoy y Diario El Universo

Elaboración: Gabriela Macas

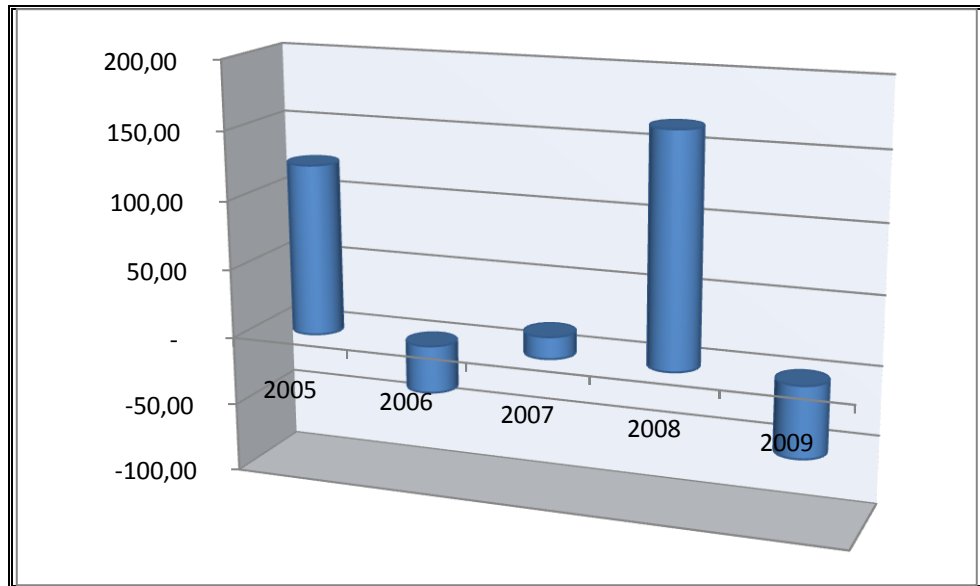
Ilustración 7: Evolución Inflación



Fuente: Diario Hoy y Diario El Universo

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 8: % Crecimiento de la Inflación



Fuente: Diario Hoy y Diario El Universo

Elaboración: Gabriela Macas

La evolución de la inflación en el Ecuador no es constante ya que presenta algunos altibajos como se aprecia en los gráficos anteriores. Los años en los que pondremos más atención serán el 2006, 2008 y 2009 ya que presentan cambios inesperados con respecto a los otros años.

En el año 2006 se presentó una inflación de 2,87% debido a que algunos productos como las bebidas no alcohólicas, los alimentos, los arriendos y los servicios básicos sufrieron una reducción en sus precios. Mientras que en épocas como la navidad los precios de ciertos artículos tienden a subir debido a la gran demanda que estos generan.

Para el 2008 el país finalizó el año con una inflación de 8,83%, una de las más altas de los últimos años, todo esto debido a los estragos que generó la crisis económica mundial. El Ecuador trató de contrarrestar el impacto en la ciudadanía a través de ciertas disposiciones en donde se establecieron los precios máximos a productos de primera necesidad, se prohibieron las exportaciones de arroz, se brindó subsidios agrícolas y exoneraciones de impuestos. Mientras que para el 2009 el Ecuador volvió a tener una baja de la inflación con respecto al año anterior con una reducción del 51,19%.

Inflación a nivel sudamericano

Tabla 6: Inflación países sudamericanos

Año/ País	Ecuador	Argentina	Brasil	Chile	Venezuela	Colombia	Perú	Uruguay
2005	4,36	12.30	5.69	3.70	14.36	4.85	1.50	4.90
2006	2,87	9.80	3.14	2.60	17.00	4.48	1.14	6.38
2007	3,32	8.50	4.46	7.80	22.50	5.69	3.93	8.50
2008	8,83	7.20	5.90	7.80	30.90	7.67	7.32	9.19
2009	4,31	7.70	4.31	-1.40	25.10	2.00	0.25	5.90

Fuente: Publicación mexicana

Elaboración: Gabriela Macas

Como se muestra en la tabla anterior, claramente se puede observar que la inflación de los países sudamericanos es casi similar entre ellos en cada uno de los períodos mencionados, a excepción de la República de Venezuela que presenta una inflación mucho mayor debido a que es un país netamente exportador de petróleo y a la vez importador de casi todos los productos que consume la población.

Se puede concluir que la situación del Ecuador no es tan crítica ya que como se mencionó anteriormente, la evolución de este indicador esta casi a la par con la de los otros países, en especial con nuestros vecinos, Ecuador y Colombia.

2.1.1.4 Tasas de interés

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier producto, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay escasez sube.

Existen dos tipos de tasas de interés: la tasa pasiva o de captación, es la que pagan los intermediarios financieros a los oferentes de recursos por el dinero captado; la tasa activa o de colocación, es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Esta última siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa de captación es la que permite al intermediario financiero cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se llama margen de intermediación.

2.1.1.4.1 Tasa activa referencial

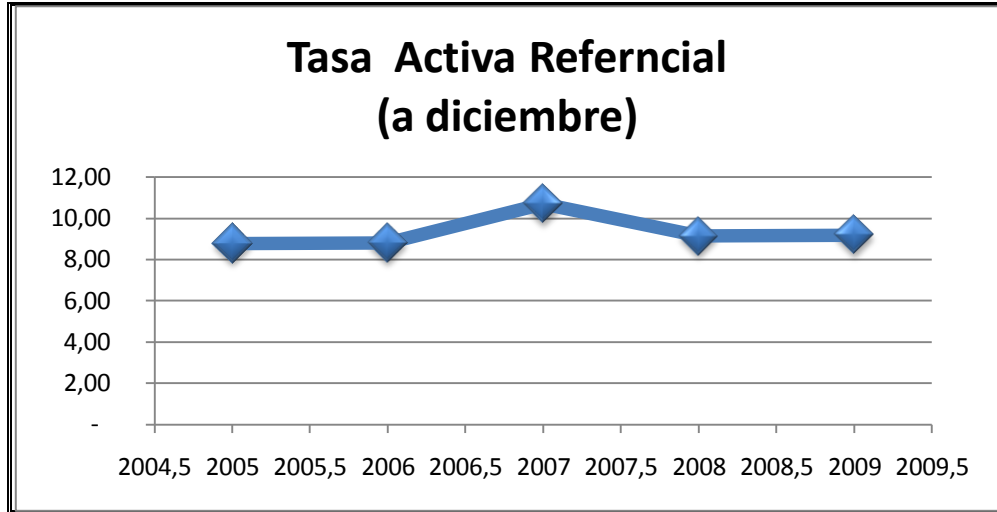
Tabla 7: Tasa Activa Referencial

AÑO	Tasa Activa Referencial (a diciembre)	% Crecimiento
2005	8,78	0,0%
2006	8,80	0,2%
2007	10,72	21,8%
2008	9,14	-14,7%
2009	9,19	0,5%

Fuente: Banco Central del Ecuador

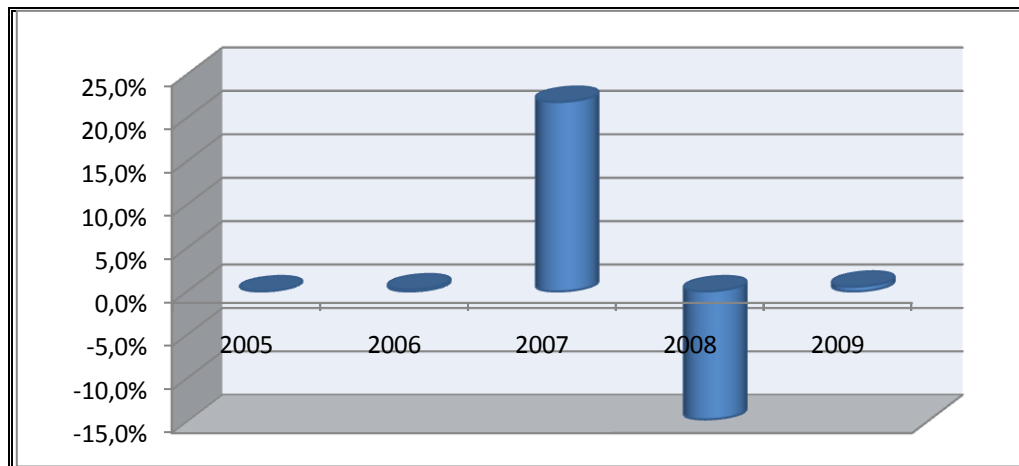
Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 9: Evolución Tasa Activa Referencial



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 10: % de Crecimiento Tasas Activas Referencial



Fuente: Banco Central del Ecuador
Elaboración: Gabriela Macas

Se puede decir que las tasas activas referenciales han sido casi constantes en los últimos 5 años a excepción del año 2007 donde tuvo un ligero crecimiento del 21,8% con respecto al año 2006. Todo esto debido a que estas tasas se establecieron de acuerdo a un cálculo provisorio del Banco Central del Ecuador, hasta que entrara en vigencia la nueva ley de regulación del costo efectivo de crédito, ya que a partir de esa fecha no habría una sola tasa de interés para todos los créditos sino que ahora estos se dividirían en segmentos de mercado. Relativamente estas tasas establecidas fueron altas para algunos sectores como es el caso del microcrédito que obtuvo una tasa del 41,85% o el caso de los créditos para consumo cuya tasa máxima era de 32,27%.

En el caso del año 2008 hubo una disminución del 14,7% en la tasa activa ya que entró en vigencia la ley mencionada anteriormente y con ello se establecieron los parámetros adecuados para el cálculo de las tasas. Es por ello que para el 2009 el crecimiento de estas ya tomó su curso normal.

2.1.1.4.1 Tasa pasiva referencial

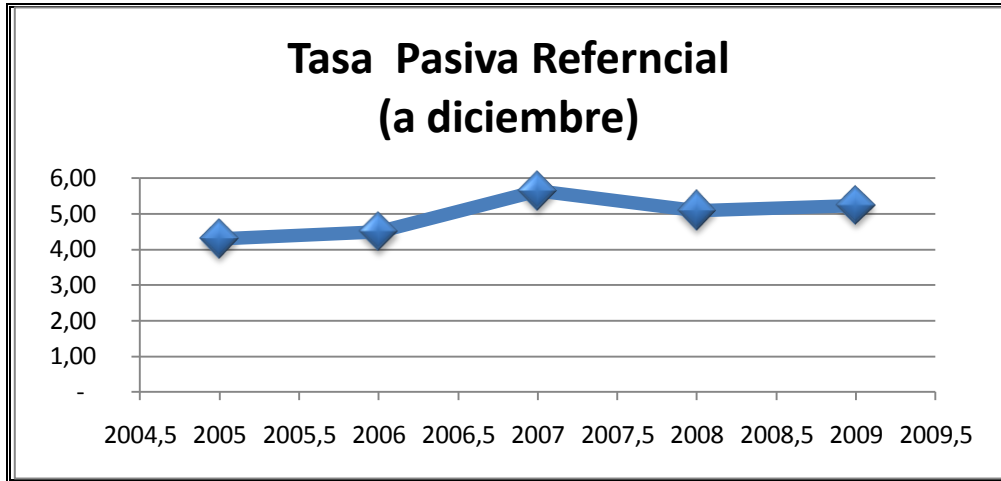
Tabla 8: Tasa Pasiva Referencial

AÑO	Tasa Pasiva Referencial (a diciembre)	% Crecimiento
2005	4,30	0,00%
2006	4,50	4,65%
2007	5,64	25,33%
2008	5,09	-9,75%
2009	5,24	2,95%

Fuente: Banco Central del Ecuador.

Elaboración: Gabriela Macas

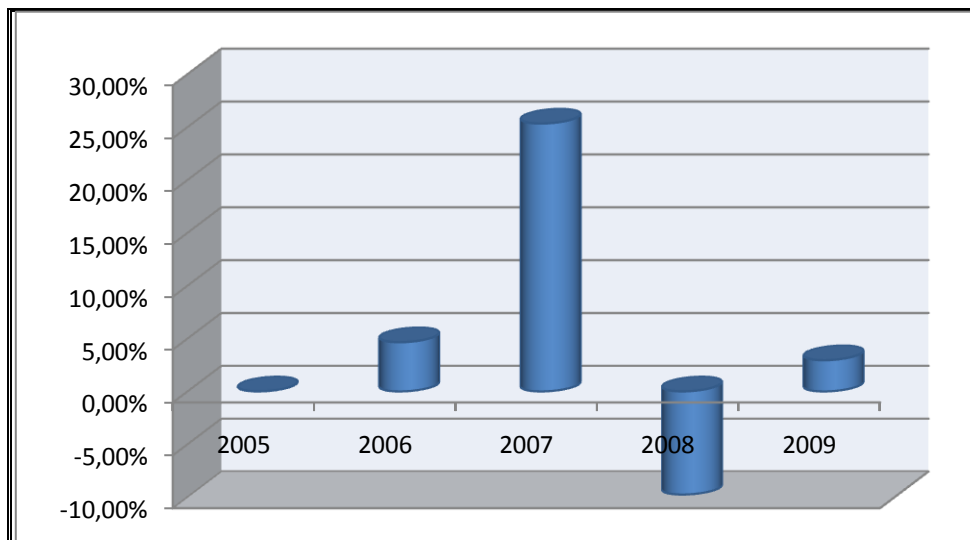
Ilustración 11: Evolución Tasa Pasiva Referencial



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 12: % Crecimiento Tasa Pasiva Referencial



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: Gabriela Macas

El mismo caso que se mencionó anteriormente para las tasas activas se aplica para las tasas pasivas, ya que el cálculo realizado por el Banco Central del Ecuador también fue impuesto temporalmente para aquellas tasas que las instituciones financieras pagan a sus clientes.

2.1.2 FACTORES SOCIALES

Para analizar el campo social del país, se tomará en cuenta algunos de los principales indicadores con el fin de tener una idea del impacto que tiene éste ámbito dentro del desarrollo de nuestra sociedad. Por lo que al inicio de cada uno de los puntos daremos un breve concepto para tener una idea previa de que es lo que se va a analizar.

2.1.2.1 Población

“Es un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un censo”.

La población del Ecuador se ha caracterizado por ser muy diversa ya que podemos encontrar varios tipos de razas, tomando en consideración que la raza mestiza es la que predomina. La gente joven ocupa el mayor porcentaje de habitantes del país de acuerdo a los siguientes datos:

- ✓ Menores de 15 años: 35%.
- ✓ De 15 a 64 años : 61%
- ✓ Más de 65 años: 4%

A continuación se presenta una tabla en donde se muestra cual ha sido el número de habitantes que tiene el Ecuador a partir del año 2005.

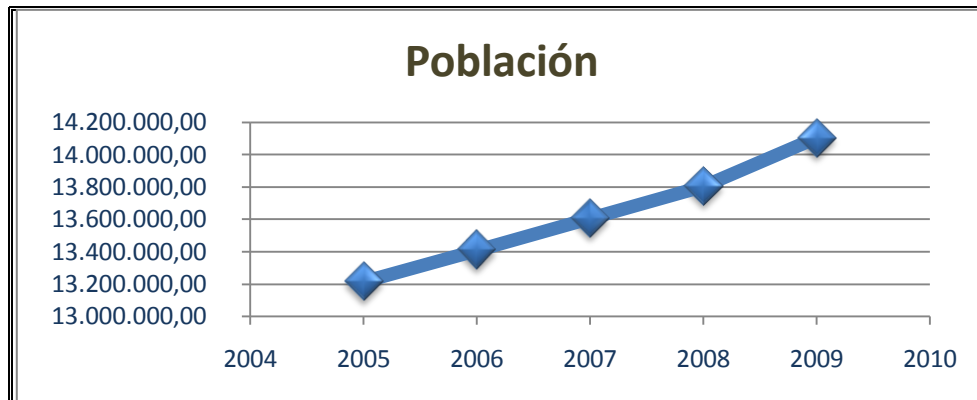
Tabla 9: Población

AÑO	POBLACION	% Crecimiento
2005	13.215.089	1,44
2006	13.408.270	1,46
2007	13.605.485	1,47
2008	13.805.095	1,47
2009	14.103.498	2,16

Fuente: Radio Equinoccio

Elaboración: Gabriela Macas

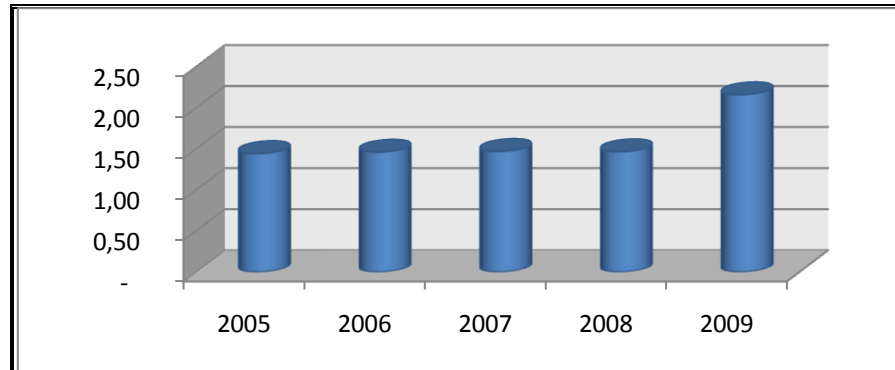
Ilustración 13: Evolución de la Población



Fuente: Radio Equinoccio

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 14: % Crecimiento Poblacional



Fuente: Radio Equinoccio

Elaboración: Gabriela Macas

Como se muestra en el gráfico, el crecimiento de la población en el Ecuador ha sido casi constante con un porcentaje correspondiente al 1,4% a excepción del año 2009 en donde el porcentaje ascendió al 2,16%. Se cree que es debido a que en la actualidad existen varios embarazos en mujeres adolescentes y en mujeres de escasos recursos económicos.

El Gobierno actual pretende realizar un Censo de Población y Vivienda en noviembre del presente año (2010), con el fin de captar la mayor información posible sobre el crecimiento, distribución, características de la población y de cierta manera mejorar el estilo de vida de los habitantes.

2.1.2.2 Empleo

El empleo es aquella situación en donde las personas económicamente activas se encuentran desarrollando cualquier tipo de actividad dentro de una institución.

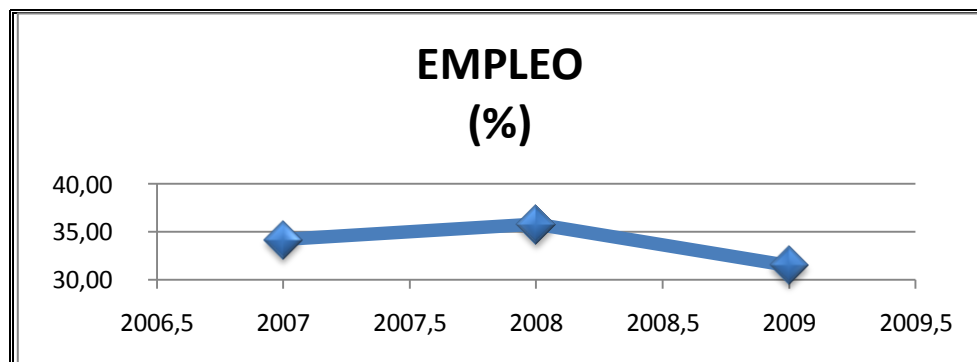
Tabla 10: Empleo

AÑO	EMPLEO (%)	% Crecimiento
2007	34,20	0
2008	35,80	5%
2009	31,50	-12%

Fuente: Inec

Elaboración: Gabriela Macas

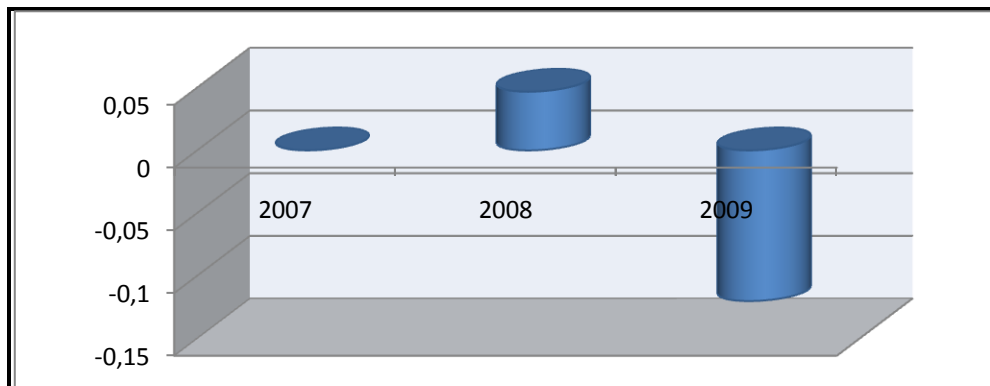
Ilustración 15: Evolución del Desempleo



Fuente: Inec

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 16: % Crecimiento del Empleo



Fuente: Inec

Elaboración: Gabriela Macas

Como se muestra en el gráfico anterior, el porcentaje de empleo en el Ecuador durante los últimos 3 años no ha sido constante ya que el porcentaje de crecimiento del año 2008 con relación al 2007 fue apenas de un 5%, mientras que en el año 2009 hubo un decrecimiento del 12% con relación al 2008. Uno de los tantos motivos para que el empleo no aumente en nuestro país se debe a la crisis económica originada en los Estados Unidos, la misma que tuvo repercusiones a nivel mundial.

Además el aumento de los salarios mínimos en las instituciones del país ha originado que los empleadores tengan que despedir a la mayoría de sus empleados ya que los ingresos obtenidos por sus actividades económicas no permiten cubrir un aumento en los sueldos del personal.

Aparentemente el gobierno actual, ha tratado de implementar más fuentes de trabajo para aquellas personas desempleadas, promesa que no ha logrado su objetivo como en el año 2008 en donde había 8,791 demandas de puestos pero solo 2,584 fueron receptadas.

2.1.2.3 Desempleo

El término desempleo se refiere a la situación en la que una persona económicamente activa no tiene un empleo

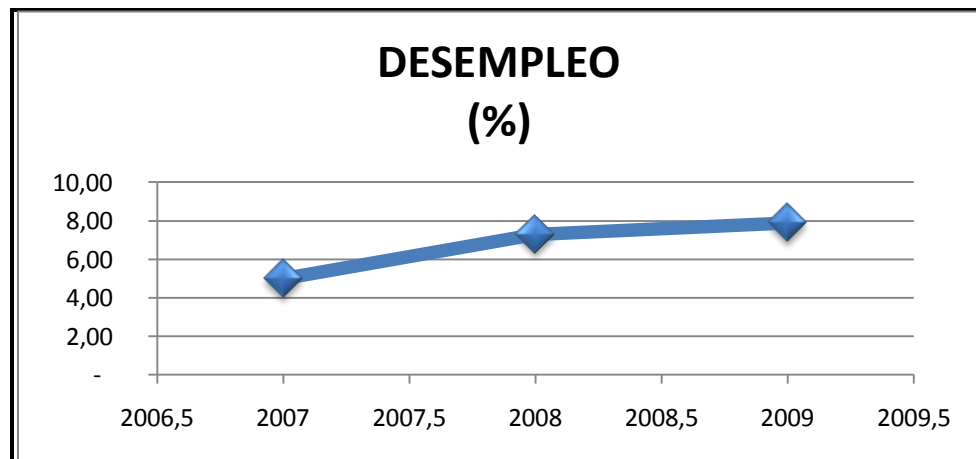
Tabla 11: Desempleo

AÑO	DESEMPLEO (%)	% Crecimiento
2007	5,00	0
2008	5,90	18%
2009	6,50	10%

Fuente: Inec

Elaboración: Gabriela Macas

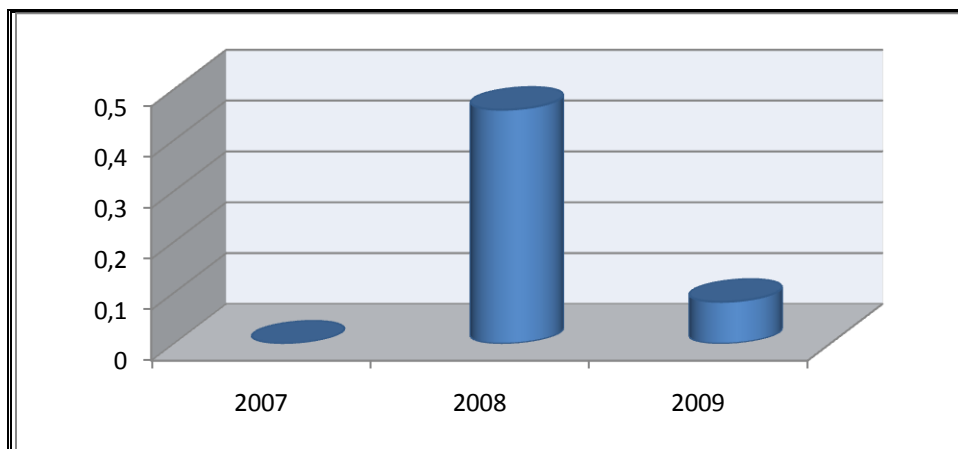
Ilustración 17: Evolución del Desempleo



Fuente: Inec

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 18: % Crecimiento del Desempleo



Fuente: Inec
Elaboración: Gabriela Macas

La tendencia de evolución del desempleo debería ser decreciente y no creciente. Sin embargo en el Ecuador - como se observa en la gráfica anterior- el porcentaje de desempleo va aumentando.

Como se mencionó en el punto anterior sobre el empleo, varias medidas adoptadas por los gobiernos y por los empleadores han impedido que aquellas personas desempleadas puedan conseguir algún tipo de empleo. Una de las principales razones por las que los ecuatorianos no pueden conseguir empleo se debe a la incursión en el mercado laboral ecuatoriano, de personas extranjeras, las mismas que ocupan las pocas plazas de trabajo disponibles y con salarios mucho más bajos, lo cual es más conveniente para los empleadores.

Según el gobierno actual, la cifra obtenida en el año 2009 se considera buena en comparación con los índices reportados por los demás países sudamericanos, lo que a su vez significa que el Ecuador está manejando

correctamente la crisis económica que se atraviesa a nivel mundial. Es por ello que las autoridades esperan cerrar el año 2010 con un 6 o 7% en este índice.

2.1.2.4 Salario mínimo

Es una remuneración mínima establecida legalmente para cada período laboral que los empleadores deberán pagar a los empleados.

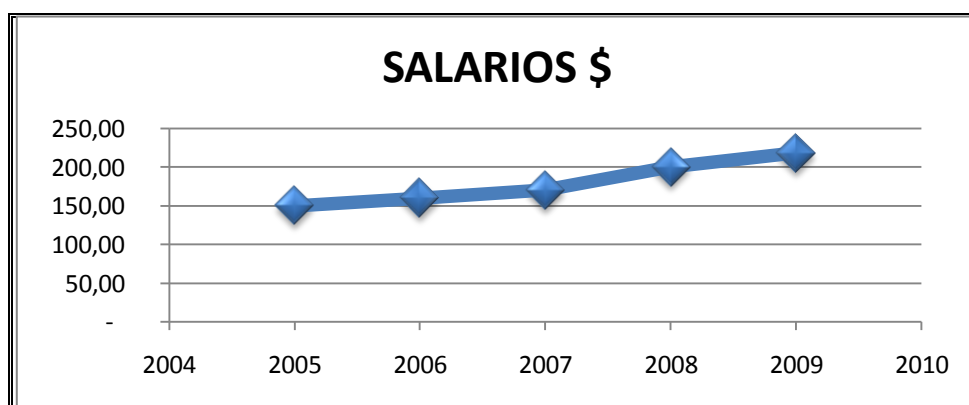
Tabla 12: Salarios Mínimos

AÑO	SALARIOS \$	% Crecimiento
2005	150,00	11%
2006	160,00	7%
2007	170,00	6%
2008	200,00	18%
2009	218,00	9%

Fuente: Diario Hoy

Elaboración: Gabriela Macas

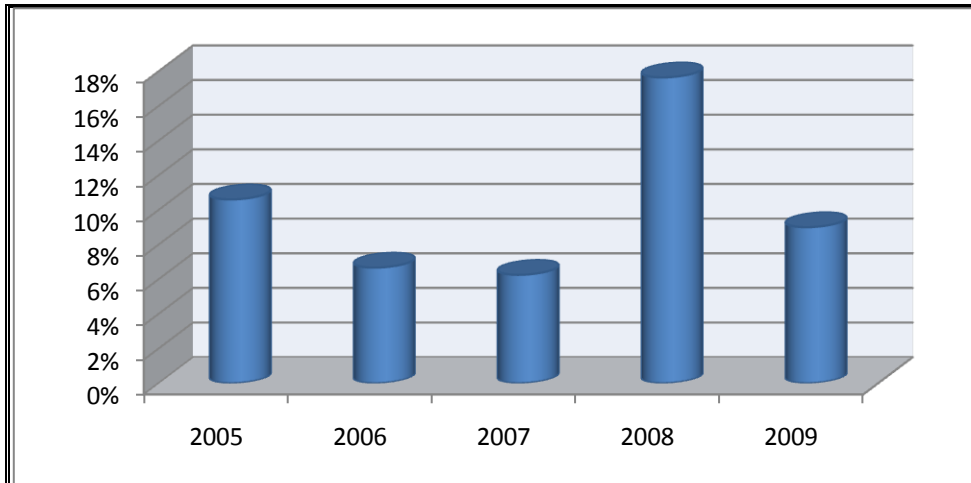
Ilustración 19: Evolución de los Salarios Mínimos



Fuente: Diario Hoy

Elaboración: Gabriela Macas

Ilustración 20: % Crecimiento de los Salarios Mínimos



Fuente: Diario Hoy

Elaboración: Gabriela Macas

En el Ecuador los salarios mínimos por lo general han sido establecidos por la función ejecutiva, es decir, por el Presidente de la República, aunque en algunos casos ha sido establecido por el desaparecido Congreso Nacional.

En los últimos 5 años, como se muestra en los gráficos anteriores, la evolución del salario mínimo vital ha tenido un crecimiento constante de 10 dólares por año, pero para el año 2008 el gobierno decidió dar un aumento de 30 dólares correspondientes a casi un 18 % del salario anterior. Todo esto con el fin de mejorar un poco la economía de los ecuatorianos.

Para el año 2009, el aumento fue inferior al generado en el año anterior, es decir, que solo se hizo un incremento de 18 dólares.

2.1.3 FACTORES SOCIALES

Dentro de este campo analizaremos lo que pasó en la política ecuatoriana a partir de la dolarización en el año 2000 ya que ese acontecimiento generó una nueva era en nuestro país.

Primero comenzaremos haciendo un breve análisis de los Gobiernos que estuvieron en los períodos 2000 – 2005 debido a que fue un período de inestabilidad política con derrocamientos de presidentes a tal punto de que en esos 5 años el Ecuador tuvo 4 Mandatarios. Mientras que a partir del 2005 nuestro país comienza un período de estabilidad ya que hasta la fecha actual hemos tenido 2 Mandatarios⁴

2.1.3.1 Gobiernos en los períodos 2000 – 2005

✓ JORGE JAMIL MAHUAD WITT

Abogado y Político nacido en Loja el 29 de Julio de 1949. Fue líder del partido Democracia Popular. Antes de llegar a la Presidencia de la República fue Diputado, Ministro de Trabajo y Alcalde de la ciudad de Quito. Es por ello que luego de 12 años de carrera política decidió lanzarse a la presidencia en el año de 1998 en donde después de la segunda vuelta salió como vencedor por un margen estrecho con su contrincante Álvaro Noboa, el mismo que solicitó un recuento de votos, pero este no fue escuchado por el Tribunal Electoral.

Dentro de los aspectos más importantes dentro de su Gobierno tenemos los siguientes:

- ❖ La Firma del acuerdo de Paz con Perú el 26 de octubre de 1998 con la cual se puso fin a la guerra entre estos 2 países que duró varios años y que le costó al país varios millones por todos los conflictos suscitados.

⁴ La presente investigación abarca hasta Agosto 2010.

Aunque cabe recalcar que la firma de este acuerdo, llamado “ Acuerdo de Itamaraty”⁵, no fue del todo productiva para el Ecuador, ya que a cambio se tuvo que ceder gran parte de nuestro territorio como las altas cumbres de la cordillera del Cóndor y la región de Tiwinza, de 20 Km².

- ❖ Otros de los hechos más recordados dentro de ese período, es la expedición de la ley de salvataje bancario⁶ con la cual se pretendía aparentemente salvar a algunos bancos privados que en ese momento se encontraban en crisis, lo que provocó el congelamiento del dinero de los depositantes y un feriado bancario.
- ❖ Finalmente la situación que puso fin a su gobierno y el comienzo de una nueva era en el país, fue el cambio de moneda de sucres a dólares americanos debido a la crisis económica que atravesaba el país, al incremento de la inflación y a la alta cotización del dólar, el cual alcanzó una paridad de S/. 25.000.

✓ **Gustavo José Joaquín Noboa Bejarano**

Catedrático universitario y político de derecha nacido en Guayaquil el 21 de Agosto de 1937. Fue Vicepresidente en el Gobierno de Jamil Mahuad y asumió la Presidencia de la República después de que se generó un golpe de estado, liderado por Lucio Gutiérrez, Antonio Vargas y Carlos Solórzano, en contra del aquel entonces presidente.

Dentro de los aspectos más importantes dentro de su gobierno tenemos los siguientes:

- ✓ Mantuvo la dolarización originada por su antecesor, Jamil Mahuad, además de las políticas de extrema derecha.

⁵ Acuerdo firmado en Brasilia el 26 de octubre de 1998

⁶ Medida tomada por el Presidente Jamil Mahuad en el año de 1999.

- ✓ Renegoció la deuda externa debido a la moratoria unilateral de los bonos originada por Jamil Mahuad.
- ✓ Después de casi 3 años de gobierno llevó a cabo elecciones libres para asumir la presidencia en donde quedó como triunfador el Crnel. Lucio Gutiérrez.

Cabe recalcar que 3 meses después de terminado su mandato Gustavo Noboa fue acusado de malversación de fondos cuando se dio la renegociación de la deuda externa mencionada anteriormente por lo que se generó una orden de prisión en su contra, él por su parte solicitó asilo político en República Dominicana donde estuvo hasta abril del 2005 ya que después pudo regresar al país por la nulidad de su juicio.

✓ **Lucio Edwin Gutiérrez Borbúa**

Político y militar ecuatoriano nacido en la ciudad de Quito el 23 de marzo de 1957.

Como ya se mencionó anteriormente, Lucio Gutiérrez fue uno de los partícipes del triunvirato⁷ que destituyó a Jamil Mahuad el 21 de enero de 2000. Como consecuencia de esto, junto a varios oficiales, fue apresado por algunos meses y luego dado de baja.

En el 2002 decidió postularse como candidato presidencial logrando el triunfo sobre su contrincante Álvaro Noboa.

Su gobierno se destacó por tener en un principio alianzas estratégicas con partidos políticos de izquierda, Pachakutik y el MPD, cabe recalcar que después de unos meses de gobierno y con falta de apoyo en el Congreso decidió aliarse con el Partido Social Cristiano. Pero sus alianzas no solo quedaron ahí si no que después de 2 años de gobierno y con un posible juicio político, tras deshacer las alianzas mencionadas anteriormente, decide unirse con el Partido Roldosista Ecuatoriano, el PRIAN y el MPD. Las mismas que no le trajeron buenos resultados ya que decidió remover la

⁷ Grupo que derrocó al Presidente Jamil Mahuad.

Corte Suprema de Justicia y reorganizar el Tribunal Supremo Electoral lo que provocó el malestar del pueblo ecuatoriano y en especial el de la ciudad de Quito. Por ello del 13 al 20 de abril del 2005 “la Rebelión de los Forajidos”⁸ decide levantarse con manifestaciones en las calles desatando una brutal represión que dejó varios heridos y un muerto, por lo que el Congreso Nacional decide que la situación era insostenible y declara vacante el puesto de presidente.

Dentro de los aspectos más relevantes de su gobierno tenemos los siguientes:

- ✓ El hecho de que gran cantidad de parientes sanguíneos y políticos ocuparan cargos públicos. Además de que la gente de su partido político se encontraba laborando dentro de las instituciones públicas donde muchos de ellos no tenían una actividad fija que realizar.
- ✓ Pusieron en marcha el “Programa de Ordenamiento Económico y Desarrollo Humano”, el mismo que contemplaba el incremento del precio del combustible, el congelamiento de los salarios en las instituciones públicas y sobre todo las reducciones de los gastos del Estado; y como una compensación por estas medidas tomadas incrementó el bono solidario de 11,5 a 15 dólares.

Después de todos esos acontecimientos Lucio Gutiérrez solicita asilo político en Brasil y con ello quedó fuera del cargo.

✓ **ALFREDO PALACIO GONZALEZ**

Médico nacido el 22 de enero de 1939. Fue Ministro de Salud durante el Gobierno de Sixto Durán Ballén y Vicepresidente de la República en el Gobierno de Lucio Gutiérrez. Tras la caída de su antecesor fue nombrado Presidente de la República

⁸ Nombre dado a los ciudadanos quiteños que peleaban en contra de Lucio Gutiérrez

pero no fue investido con la banda debido a la rapidez con la que sucedieron las cosas.

En cuanto a las actividades que realizó durante su mandato diremos que en un principio conformó su gabinete con ciudadanos que no tenían participación activa dentro de la política, otros eran personas de edad avanzada y pocos de ellos eran ciudadanos jóvenes. Además una de sus principales gestiones fue implementar una reforma política con la que se pudiera regenerar la perdida Corte Suprema, pero sin que esta estuviera formada por personas con intereses y vinculaciones con partidos políticos.

Se podría decir que muchas cosas en su gobierno pasaron desapercibidas, aunque por el hecho de que él era Doctor de profesión, sus actividades se enfocaban básicamente hacia el área de la salud.

Finalmente luego de casi dos años de mandato su gobierno tuvo fin.

✓ **RAFAEL VICENTE CORREA DELGADO**

Político y economista nacido en la ciudad de Guayaquil el 6 de abril de 1963. Comenzó con su mandato el 15 de enero del 2007 y es el actual Presidente de la República. Según la antigua constitución⁹, su mandato debería concluir en el año 2011 pero con los cambios realizados y la vigencia de la nueva constitución, su primer periodo terminó el 10 de agosto de 2009 y comenzó su segundo el mismo día, por lo que gobernará nuestro país hasta el año 2013.

Su visión política ha sido muy distinta a la de sus antecesores ya que con su famoso lema de la revolución ciudadana ha cambiado la forma en la que se manejaba el país.

⁹ Constitución vigente en el Ecuador desde 1998.

A continuación hablaremos sobre estos nuevos cambios a lo largo de su mandato, separándolos en las distintas categorías para tener un mejor entendimiento de los mismos.

Ministerios

- Creó nuevos ministerios, los mismos que pasaron de 15 a 26, en su primer año de gobierno. Los ministros encargados de estos ministerios han rotado por 3 o 4 de ellos, lo cual se ha hecho costumbre hasta el día de hoy.
- Los ministerios creados fueron los siguientes: Ministerio del Deporte, Justicia, del Litoral y seis ministerios coordinadores: de la Producción, Política Económica, Desarrollo Social Seguridad Interna y Externa, Patrimonio Cultural, Cultura y de la Política.

Política económica

- No firmó el Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos ya que muchas personas que trabajan en la agricultura se quedarían sin trabajo. Además de que no renovó el convenio sobre la Base de Manta con dicho país.
- Brinda apoyo económico a las familias que más lo necesitan decretando medidas como el aumento del 15% a la inversión social, la duplicación del Bono de Desarrollo Humano¹⁰ y el aumento del 100% para el Bono de la Vivienda¹¹.
- Ha declarado varios estados de emergencia en sectores que han sido descuidados por varios años como las penitenciarias, los sectores afectados

¹⁰ Ayuda económica para familias de escasos recursos económicos.

¹¹ Ayuda económica para adquirir una vivienda cuyo valor sea \$20.000 dólares

por los volcanes, el área de la salud, la educación entre otros. A todos estos inyectó grandes cantidades de dinero.

- Durante todo su mandato ha tenido grandes desacuerdos con el Alcalde de Guayaquil, el Abogado Jaime Nebot, ya que según éste el Gobierno está manipulando las obras públicas de esa ciudad como son la construcción del nuevo aeropuerto y de la nueva terminal terrestre. Además de mencionar que los fondos a dicha ciudad son mucho menores que los destinados a otras ciudades con menos ciudadanos.

Reforma política

- ✓ Dentro de este tema se puede mencionar que la mayor reforma ha sido la creación de una Asamblea Constituyente¹², según el presidente, para arrebatar el poder a los políticos de siempre. Por lo que pidió al Tribunal Supremo Electoral llamar a consulta popular para ver si la población estaba de acuerdo en que se creara una asamblea. Estas elecciones fueron llevadas a cabo el 15 de abril del 2007 obteniendo un resultado favorable con el 81,7%.

Luego de haber obtenido el SI como respuesta se tenía que llevar a cabo las elecciones para asambleístas, la misma que tuvo cita el 30 de septiembre del mismo año en donde Alianza País logró el 70% de los escaños que constituían la Asamblea.

Esta Asamblea Constituyente terminó sus funciones el 24 de julio de 2008 con la promulgación de la nueva Constitución, la misma que fue aprobada por la ciudadanía ecuatoriana.

¹² Reunión de delegados escogidos por el pueblo para formar reglas de funcionamiento y distribución del poder en un país. Fuente: Wikipedia

- ✓ Otra de las medidas políticas tomadas y ejecutadas al comenzar su mandato, fue la reducción de los sueldos de todas las personas que ocupaban cargos de mayor rango en el Estado comenzado por disminuir su salario a un tope de 25 salarios mínimos vitales, \$4.250, en esa fecha, el cual constituye el mayor valor que puede ganar un funcionario público. Además de que prohibió que los ministros o cualquier persona con cargo público recibiera algún tipo de agasajo o beneficio por las labores que realizan, aunque esto no ha impedido que algunos de sus funcionarios participen en ciertos eventos oficiales.
- ✓ Además promueve el equilibrio de género en su gobierno, situación que se refleja en que aproximadamente el 40% de sus ministros son mujeres.
- ✓ Ha propuesto el Plan Ecuador¹³ con el fin de apoyar a las provincias afectadas por el Plan Colombia, financiado por los Estados Unidos; y, a su vez a través de programas de desarrollo y paz, oponerse al militarismo del país vecino.

Política Ambiental

- ✓ Este gobierno tiene como meta defender el medio ambiente que nos rodea. Por lo que ha retomado algunas de las comisiones que se encargan de defender estos medios como es el caso de la Comisión Ballenera Internacional con la cual se pretende anular la caza de ballenas, que en la actualidad es muy apetecida. Igualmente se ha regulado la pesca de tiburones, ya que las aletas y otras partes de éste son muy codiciadas en países orientales como China y Japón. Aunque éstas pueden ser utilizadas para consumo o exportación siempre que hayan sido capturadas accidentalmente.

¹³ Plan integrado multisectorial de desarrollo para las provincias del norte del Ecuador. Fuente: Wikipedia.

- ✓ Otro de los puntos tratado en este aspecto es la prohibición de la tala de ciertos árboles que brindan maderas preciosas.
- ✓ Finalmente una de las medidas que más llamó la atención de la población fue el hecho de que el Gobierno estaría dispuesto a dejar de explotar una de sus mayores reservas petroleras, el Parque Nacional Yasuní, a cambio de \$350 millones de dólares anuales. Y de esta manera el Ecuador recibiría una ayuda económica a cambio de proteger el medio ambiente. Cabe recalcar que el Ecuador dejaría de producir 1000 millones de barriles al no explotar esos terrenos.

Relaciones Exteriores

- ✓ Durante el primer año de gobierno el mandatario realizó 15 salidas del país entre visitas oficiales, cumbres y firmas de convenios bilaterales.
- ✓ Uno de los hechos más sobresalientes durante este período fue la ruptura de las relaciones con Colombia debido a una invasión del territorio ecuatoriano por parte de las Fuerzas Militares de Colombia, el 1 de marzo del 2008, destruyendo un campamento de las FARC en donde murió su líder Raúl Reyes además un compatriota ecuatoriano. La crisis entre ambos países comenzó cuando el Presidente Uribe dio, supuestamente, información incorrecta al presidente ecuatoriano sobre los detalles de dicha operación. Además comentarios de Uribe insinuaban que Correa poseía vínculos con las FARC, los mismos que le habrían permitido financiar su campaña electoral. El Ecuador tuvo el apoyo de la comunidad internacional ya que la actitud de Colombia fue tomada como invasión de la soberanía ecuatoriana. Luego de 20 meses de relaciones interrumpidas, Ecuador y Colombia reanudaron sus conversaciones el 24 de noviembre del 2009.

La revolución ciudadana

Este es un proyecto integrado por el Presidente Rafael Correa y su movimiento político Alianza País. Este proyecto se maneja con 5 ejes, los mismos que se detallan a continuación:

✓ ***Revolución Constitucional***

En este ámbito se propuso una reestructuración del Congreso Nacional a través de la instauración de la Asamblea Constituyente conformada en el año 2007.

✓ ***Lucha contra la Corrupción***

Se trata de transparentar todos los asuntos que se manejan en cuanto a los contratos expedidos en cada una de las alcaldías a través de una página en internet en donde los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre dichos contratos y realizar comparaciones entre cada una de las ciudades.

✓ ***Revolución Económica***

La idea es apoyar a los ciudadanos de economías populares y olvidadas por otros gobiernos como son los microempresarios, los trabajadores informales, agricultores, artesanos, entre otros, a través del otorgamiento de créditos que permitan obtener un desarrollo de sus pequeños negocios. Un ejemplo de micro crédito otorgado por el Gobierno es el denominado 5-5-5¹⁴.

✓ ***Revolución de Educación y Salud***

Se realizó un proyecto en el cual se destina un porcentaje del presupuesto anual a los sectores de educación y salud con el fin de que la gente de escasos recursos económicos pueda acceder a estos servicios de una manera gratuita.

¹⁴ Crédito de 5 mil dólares a 5 años con un interés del 5% anual.

✓ ***Rescate de la Dignidad, Soberanía y Búsqueda de la Integración Latinoamericana***

Con el fin de mantener una soberanía política y económica frente a organismos extranjeros se ha previsto renegociar la deuda externa con el fin de equilibrar un poco la economía del país.

Una de las resoluciones más decisivas fue la de terminar cualquier tipo de negociación con el FMI y también disminuir el porcentaje de pago de la deuda externa del Presupuesto General del Estado por lo que se estima que éste llegue a un 12%.

Finalmente se trata de mejorar los contratos petroleros e ingresar nuevamente a la OPEP.

La patria ya es de todos

Es una campaña presentada por el Gobierno actual con la que se pretende informar a toda la ciudadanía hacia donde va el país. Esta campaña informa al país sobre cuáles serán los medios de comunicación entre la ciudadanía y el Ejecutivo.

2.1.4 FACTORES LEGALES

2.1.4.1 Constitución política del Ecuador

La Constitución de Ecuador 2008 es la carta magna vigente para todos los ecuatorianos, en ella están redactados todos los artículos que regirán de ahora en adelante en el país. Sobre esta constitución no habrá norma jurídica que pueda pasar sobre ella.

El 15 de abril del 2007 el pueblo ecuatoriano aprobó la elaboración de una nueva Constitución, la misma que fue elaborada, revisada y aprobada por la

Asamblea Constituyente. Una vez que fue publicada en el registro oficial esta pudo entrar en vigencia el 20 de octubre del 2008.

Esta nueva constitución ha definido que el poder del gobierno ecuatoriano será separado en 5 ramas. Algunas funciones del Estado han sido conservadas como:

- Función Legislativa que está a cargo de la Asamblea Nacional.
- Función Ejecutiva a cargo del Presidente de la República.
- Función Judicial a cargo de la Corte Nacional de Justicia.

Pero se establecieron 2 nuevos poderes del Estado:

- Función Electoral administrada por el Consejo Nacional Electoral.
- Función de Transparencia y Control Social representada por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Esta nueva constitución es la más larga que ha tenido el Ecuador y también es una de las más extensas a nivel mundial. Está compuesta por 444 artículos, los mismos que están agrupados en diferentes capítulos que conforman los 9 títulos de la constitución. Estos títulos están integrados de la siguiente manera:

- **Título I:** Elementos constitutivos del Estado
- **Título II:** Derechos
- **Título III:** Garantías constitucionales
- **Título IV:** Participación y organización del poder
- **Título V:** Organización territorial del Estado
- **Título VI:** Régimen de desarrollo
- **Título VII:** Régimen del buen vivir
- **Título VIII:** Relaciones internacionales

➤ **Título IX:** Supremacía de la constitución

2.1.4.2 MANDATO N° 8: FIN DE LA TERCERIZACIÓN, INTERMEDIACIÓN LABORAL Y EL TRABAJO POR HORAS

Como su nombre lo indica el mandato 8 decretado por el Presidente de la República tiene por objetivo poner fin a la tercerización, intermediación laboral y el trabajo por horas. Esta medida ha sido tomada de manera sorpresiva por los dueños de las diferentes empresas ecuatorianas ya que todos los trabajadores que laboran en dichas compañías tendrán que ser registrados en los respectivos roles de pago con todos los beneficios que por ley les corresponden. Además en este mandato se indica que la estabilidad mínima laboral de un trabajador será de un año, y en caso de que éste sea despedido intempestivamente deberá recibir el pago de todas las mensualidades faltantes para el cumplimiento de un año.

Pero este mandato no obtuvo los resultados esperados, por un lado hubo ciertos organismos públicos, como es el caso de Petroecuador, en donde las disposiciones del mandato 8 no fueron cumplidas, por otro lado según estadísticas publicadas en el Diario Hoy¹⁵ el 80% de los trabajadores del sector público que laboraban bajo este sistema fueron despedidos mientras que solo el 20% fue integrado en el rol de pagos de dichas instituciones. Estos datos se vieron reflejados en la tasa de desempleo en el primer trimestre del año 2009 donde ésta alcanzó un 8,6% contra un 7,3% en el año 2008 durante el mismo período de tiempo.

Muchos entendidos del tema piensan que solo es cuestión de tiempo acostumbrarse a las nuevas reglas por las cuales deben regirse, ya que tanto los empleadores como los trabajadores aún tienen dudas al respecto. Es por ello que se han dispuesto algunas comisiones que se encargarán de inspeccionar el cumplimiento del mismo.

¹⁵ Edición Diario Hoy del 19 de julio del 2009

2.1.4.3 Leyes en trámite de aprobación

- ***Ley de Minería***

Esta ley pretende promover un desarrollo de un ambiente sano y sustentable, protegiendo los recursos naturales como son el agua, aire y el suelo; a través de la explotación segura de los recursos minerales que posee el Ecuador.

Este proyecto de ley dará un tratamiento especial a la minería artesanal y a la pequeña minería por medio de capacitación y apoyo a los mineros del país. Por ello una de las medidas adoptadas por el Gobierno será eliminar los aranceles a las maquinarias utilizadas para este tipo de explotación.

Dentro de los beneficios de esta nueva ley podemos recalcar la generación de empleo lo que a su vez significará ingresos económicos tantos para los trabajadores como para el país.

Sin duda alguna el beneficio más importante de esta nueva ley será la protección del medio ambiente, a través de la explotación segura de los minerales evitando así la contaminación ambiental.

- ***Ley de Aguas***

Esta ley tiene como objetivo proteger uno de los recursos más importantes que los seres humanos necesitan no solo para vivir sino para el desarrollo de la sociedad en sí. Es por ello que se quiere establecer un equilibrio en el consumo de este recurso tanto de manera doméstica como para el riego de los cultivos.

Además se tratará de conservar este líquido vital bajo parámetros con los que se mantenga este recurso sin contaminantes y de acuerdo a la sustentabilidad del Ecosistema.

Actualmente, el destino de esta ley es incierto, ya que el Presidente de la República ha propuesto el archivamiento de la misma aduciendo que hay leyes que requieren mayor atención en estos momentos.

Muy por el contrario, la población indígena, liderada por Pachakutik, no acepta la decisión tomada por el presidente por lo que realizaron varias paralizaciones además de varias vías cerradas a nivel nacional.

- ***Ley de Régimen Monetario***

Este proyecto es una reforma a la ley de Régimen Monetario y Banco del Estado¹⁶ en donde se pretende unificar los 4 sistemas del Banco Central del Ecuador en dos grupos. El primer grupo estará a cargo de un Sistema de Reservas en donde los depósitos de las entidades financieras públicas y privadas serán registrados como pasivos. El segundo grupo estará a cargo de un Sistema de Operaciones en donde se aglomeran los depósitos de aquellas instituciones públicas no financieras.

- ***Ley de Educación Superior***

Esta ley persigue establecer parámetros que permitan tener una nueva evaluación y acreditación del sistema universitario. Todo esto con el fin de mejorar la educación superior, es por ello que todas las universidades del país serán evaluadas y clasificadas de acuerdo a 5 categorías, las mismas que irán desde la A hasta la E.

¹⁶ Ley expedida en el año 2000.

Cabe recalcar que aquellas universidades que se encuentren en la categoría E no serán cerradas, ya que el propósito de esta ley no es ese, sino más bien que éstas consideren el desarrollo de las actividades que realizan y mejoren el sistema de educación que poseen.

Existen dos opciones a las que pueden acogerse estas universidades de categoría E, la primera es que después de 18 meses de su primera evaluación, se sometan a una nueva y la otra es que se rijan a la vigésima disposición transitoria de la nueva constitución en donde se establece que todas las universidades serán evaluadas después de un período de 5 años desde que entró en vigencia la constitución.

2.1.4.4 Leyes que rigen a la compañía

➤ ***Ley de compañías***

Esta ley comprende todos los requisitos legales que se necesitan para la creación de una empresa, su funcionamiento, operación y liquidación.

➤ ***Código de trabajo***

Este código tiene por objeto establecer de una manera confiable las relaciones entre los empleadores y los empleados a través de una serie de derechos y obligaciones a las que ambas partes deberán regirse y así obtener los mayores beneficios cada uno de ellos y de la sociedad.

➤ ***Ley tributaria***

Dentro de esta ley se establecen todos los impuestos que tanto las personas naturales como jurídicas deben pagar. Aquí se establecen tanto los montos

como los plazos establecidos para cada una de las actividades económicas dentro del territorio Ecuatoriano.

➤ ***Ley de seguridad social***

Esta nueva ley pretende establecer una pensión justa y digna que permita solventar a los trabajadores al momento de jubilarse y es que hasta el momento las pensiones a los jubilados han sido muy reducidas. Se norman además los aportes y demás beneficios a que pueden acceder los afiliados al sistema.

Hay que mencionar que la Asamblea Nacional no solo está estudiando las leyes que se mencionaron anteriormente sino que además existen aproximadamente 140 leyes más que esperan ser aprobadas. A continuación se mencionarán algunas de las más importantes de ellas:

- ✓ Ley Reformatoria a la Ley de Régimen Tributario Interno
- ✓ Ley Reformatoria al Código Penal.
- ✓ Ley Orgánica de Empresas Públicas.
- ✓ Ley Reformatoria a la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito, Seguridad Vial
- ✓ Ley de Participación Ciudadana.
- ✓ Ley de Defensa del Comerciante Minorista y Trabajador Autónomo.
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público.
- ✓ Ley Orgánica de Comunicación.
- ✓ Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de Función Legislativa.
- ✓ Ley Orgánica de Libre Competencia Económica.
- ✓ Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Salud.

2.1.5 FACTORES TECNOLÓGICOS

2.1.5.1 Historia de la tecnología

Se dice que la tecnología comenzó cuando se empezaron a inventar herramientas que permitían realizar las actividades diarias de los seres humanos de una manera más rápida y eficiente. Y al mismo tiempo este desarrollo ha permitido efectuar nuevos descubrimientos que mejoran el estilo y la calidad de vida de las personas.

2.1.5.2 Evolución de la tecnología

Con el pasar de los años el campo de la tecnología ha permitido grandes desarrollos a nivel mundial y es por eso que ahora se habla de la tecnología de la información, es decir, quien tiene información tiene poder.

Dentro de la tecnología actual uno de los campos más importantes ha sido el de la computación y es que ahora la gran mayoría de procesos son automatizados, tanto en los países desarrollados y subdesarrollados. Y es que esto ha permitido que todas las operaciones puedan ser vistas en tiempo real lo que le permite al empresario saber cuál es la situación actual de la empresa y tomar decisiones inmediatas.

La tecnología dentro de este campo avanza con el pasar de los días y es que en el mercado podemos encontrar una gran variedad de equipos informáticos que permiten optimizar tiempo permitiendo realizar las actividades diarias de una manera más rápida, sencilla y con menos errores, lo cual a su vez permite bajar los costos para que el cliente pueda adquirir sin ningún problema un producto o servicio.

Además de que la tecnología computacional permite tener diversos sistemas conectados en línea y esto facilita que los clientes puedan encontrar un producto determinado en cualquier lugar del país o del mundo.

Pero la tecnología no solo ha sido mejorada en beneficio de las industrias o para el uso personal como en el caso de los estudiantes, sino que también es una manera de conservar el medio ambiente ya que se ha creado un sistema llamado “Cero papeles”¹⁷ con el cual se ha disminuido la tala de árboles.

Este tema es de vital importancia para la empresa ya que su negocio gira en torno a este sector, por lo que siempre debe estar a la par con su crecimiento, ofreciendo productos y servicios que puedan satisfacer las necesidades actuales de los clientes.

2.2 ANALISIS INTERNO

2.2.1 PROVEEDORES

2.2.1.1 Tipos de proveedores

La compañía cuenta con dos tipos de proveedores: locales y extranjeros. De los cuales se podría mencionar que 8 de ellos son proveedores fijos.

✓ *Proveedores Locales:*

Dentro de los proveedores locales se encuentran aquellos que brindan materiales e insumos de oficina y también aquellos que entregan mercadería. Los mismos que pueden ser frecuentes o eventuales, dependiendo de las necesidades de la organización.

Dentro de los proveedores más destacados se encuentran los siguientes:

¹⁷ Todos los documentos son enviados vía electrónica

- *Intcomex Ecuador*
- *Electrónica Siglo XXI*
- *Grumanher*
- *Tecno Mega*

✓ *Proveedores Extranjeros:*

En este tipo de proveedores solo entran aquellos que proporcionan mercadería para el giro del negocio de la compañía. Por el momento la compañía tiene proveedores provenientes de los Estados Unidos, los mismos con los que ha trabajado en un período aproximado de 10 años.

Dentro de sus principales proveedores extranjeros tenemos los siguientes:

- *Bell Micro*
- *Intcomex*
- *Sed International*
- *Micro Informática (MIC)*

2.2.1.2 Políticas de pago

- ✓ **En efectivo o de contado:** Este tipo de pago solo se lo realiza a los proveedores de insumos y materiales de oficina debido a que los montos son pequeños y por ende los pagos se efectúan de inmediato.
- ✓ **A crédito:** Este método es aplicado a aquellos proveedores de mercaderías, ya que los montos son mucho más altos a comparación con los de insumos de oficina y muchas veces son valores representativos para la compañía.

Con aquellos proveedores locales se tienen tres tipos de plazos:

- 15 días
- 30 días
- 45 días

El plazo elegido por el proveedor dependerá del volumen que se esté solicitando, además del valor económico que esta compra represente, es por ello que cuando los valores no son tan altos el plazo de pago será de 15 días y cuando los valores sean significativos el plazo será de 45 días.

Con aquellos proveedores extranjeros las políticas son un poco diferentes ya que se manejan un plazo de pago de 30 y 45 días, igualmente dependiendo del volumen de compra.

Los pagos, tanto con proveedores locales como extranjeros se los realizan con cheque, la única diferencia es que para el pago de los proveedores extranjeros la compañía cuenta con una chequera perteneciente al Pacific National Bank¹⁸ en Miami desde donde se generan todos los pagos.

Cabe mencionar que antes de realizar cualquier tipo de pago, la persona encargada de girar los cheques necesita la autorización del Gerente General, caso contrario el pago no puede emitido.

2.2.2 CLIENTES

2.2.2.1 Tipos de clientes

∩ Clientes Frecuentes:

Dentro de los clientes frecuentes están aquellas personas naturales que cuentan con un código de compra dentro de la compañía, ya que realizan compras con cierto tipo de frecuencia.

¹⁸ Subsidiaria del Banco del Pacífico Ecuador.

También se encuentran aquellos clientes que a su vez son distribuidores de los productos que la compañía ofrece, ellos también disponen de un código con el que deben realizar sus compras.

∩ Clientes No Frecuentes:

Dentro de este grupo se encuentran aquellas personas que han realizado una sola compra en un periodo significativo, es decir, muy rara vez adquieren productos en estas instalaciones. Ellos no cuentan con un código.

2.2.2.2 Tipos de precios

Con el fin de generar en el cliente una relación de fidelidad, la compañía ha decidido establecer cuatro categorías de precios. Estos se detallan a continuación:

Tabla 13: Tipos de Precios

CATEGORÍA	CONDICIONES
D	Contado
C	Crédito 10 días
B	Crédito 20 días
A	Cliente Final

Fuente: BIOS Center
Elaboración: Gabriela Macas

Entre la categoría A y D existen alrededor de un 10% de diferencia en el precio de venta. La categoría A es exclusiva de aquellos clientes considerados no frecuentes, mientras que las categorías B, C y D son para aquellos clientes considerados frecuentes.

2.2.2.3 Medios de cobro

La compañía ofrece a sus clientes 3 medios por los cuales pueden pagar por los productos adquiridos:

- Efectivo o de Contado: Cuando el cliente realiza el pago por medio de billetes, monedas o cheque.
- Crédito Directo: Cuando la compañía le ofrece crédito directo a un plazo determinado, dependiendo del monto.
- Tarjeta de Crédito: Cuando se utilizan las tarjetas de crédito emitidas por algunas instituciones financieras. Dependiendo del monto y el plazo se generarán intereses. Es decir, el precio pagado no será el mismo que si el pago sería en efectivo.

2.2.2.4 Porcentaje de participación de los medios de cobro en las ventas

Tabla 14: % Participación medios de cobro en las ventas

MEDIO DE COBRO	% DE PARTICIPACIÓN
Efectivo / De Contado	40%
Crédito Directo	40%
Tarjeta de Crédito	20%

Fuente: BIOS Center
Elaboración: Gabriela Macas

Como nos muestra el cuadro anterior vemos que en su mayoría la empresa recibe dinero en efectivo por los productos vendidos con un 40% del total de sus ventas además de que si consideramos que las tarjetas de crédito realizan los pagos de inmediato a las empresas se tendría que con el 20% de las ventas con tarjeta de crédito el total de dinero en efectivo recibido sería del 60% contra el 40% de las ventas que se realizan con crédito directo. Es decir este último rubro sería el que se registra dentro de las cuentas por cobrar.

2.2.3 ANÁLISIS FINANCIERO

2.2.3.1 Balance de situación y análisis vertical

Tabla 15: Análisis Vertical del Estado de Situación

ESTADO DE SITUACION BIOS Center Cía. Ltda.						ANALISIS VERTICAL				
Años	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008
ACTIVO										
Activo Corriente										
Caja/ Bancos	8.927,62	18.205,26	130,00	50.909,71	46.874,34	8,01	11,90	0,10	20,74	11,24
Cuentas. Y Docs x Cobrar Clientes Relacionados	13.403,22	5.425,89	6.435,00	10.119,00	43.874,99	12,03	3,55	5,13	4,12	10,52
Otras Cuentas. Y Docs. Por Cobrar	-	-	-	-	27.677,18	0,00	0,00	0,00	0,00	6,64
Crédito Tributario a Favor de la Empresa	333,59	2.986,15	3.043,90	8.188,91	35.870,40	0,30	1,95	2,43	3,34	8,60
Inv. Productos Terminados en almacén	65.250,00	106.786,60	101.041,16	154.712,91	246.618,49	58,57	69,82	80,60	63,02	59,14
Total Activo Corriente	87.914,43	133.403,90	110.650,06	223.930,53	400.915,40	78,91	87,23	88,27	91,22	96,14
Activo Fijo										
Activo Fijo Tangible										
Maquinaria y Equipo	7.101,12	-	7.101,12	7.101,12	7.101,12	6,37	0,00	5,66	2,89	1,70
Equipo de Computación	-	9.485,77	2.384,65	2.384,65	2.384,65	0,00	6,20	1,90	0,97	0,57

Vehículos	16.651,25	16.651,25	16.651,25	27.356,61	27.356,61	14,95	10,89	13,28	11,14	6,56
(-) Depreciación Acumulada Activo Fijo	(2.375,56)	(6.603,34)	(11.430,64)	(15.288,49)	(20.759,81)	-2,13	-4,32	-9,12	-6,23	-4,98
Total Activo Fijo Tangible	21.376,81	19.533,68	14.706,38	21.553,89	16.082,57	19,19	12,77	11,73	8,78	3,86
Activo Fijo Intangible										
Marcas, patentes, derechos de llave	2.384,65	-	-	-	-	2,14	0,00	0,00	0,00	0,00
(-) Amortización Acumulada	(264,92)	-	-	-	-	-0,24	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Activo Fijo Intangible	2.119,73	-	-	-	-	1,90	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Activo Fijo	23.496,54	19.533,68	14.706,38	21.553,89	16.082,57	21,09	12,77	11,73	8,78	3,86
TOTAL ACTIVO	111.410,97	152.937,58	125.356,44	245.484,42	416.997,97	100	100	100	100	100
PASIVO										
Pasivo Corriente										
Cuentas. Y Docs x pagar proveedores	50.496,87	28.391,82	24.319,92	101.659,19	84.150,62	54,21	19,56	21,50	46,50	23,18
Obligaciones con Instituciones Financieras	15.687,96	-	2.724,80	-	-	16,84	0,00	2,41	0,00	0,00
Préstamos de Accionistas	25.481,89	20.955,36	25.651,07	52.729,21	46.337,07	27,36	14,44	22,68	24,12	12,76

Otras Cuentas. Y Docs. Por Pagar	-	-	-	-	16.475,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,54
Obligaciones SRI	1.148,14	-	-	737,00	9.024,07	1,23	0,00	0,00	0,34	2,49
Obligaciones IESS	328,61	279,52	-	641,77	-	0,35	0,19	0,00	0,29	0,00
Obligaciones con Empleados	-	850,48	1.049,18	4.579,21	-	0,00	0,59	0,93	2,09	0,00
Participación Trabajadores	-	1.419,70	1.575,43	4.809,90	6.369,93	0,00	0,98	1,39	2,20	1,75
Obligaciones emitidas a corto plazo	-	-	-	-	6.902,72	0,00	0,00	0,00	0,00	1,90
Provisiones	-	-	-	2.775,74	5.137,60	0,00	0,00	0,00	1,27	1,42
Total Pasivo Corriente										
	93.143,47	51.896,88	55.320,40	167.932,02	174.397,01	100	35,75	48,91	76,82	48,04
Pasivo No Corriente										
Obligaciones con Instituciones Financieras	-	93.267,05	57.793,74	50.679,24	68.470,81	0,00	64,25	51,09	23,18	18,86
Total Pasivo No Corriente										
	-	93.267,05	57.793,74	50.679,24	68.470,81	0,00	64,25	51,09	23,18	18,86
Otros Pasivos										
Pasivos diferidos	-	-	-	-	120.185,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,10
Total Otros Pasivos										
	-	-	-	-	120.185,00	0,00	0,00	0,00	0,00	33,10
TOTAL PASIVO										
	93.143,47	145.163,93	113.114,14	218.611,26	363.052,82	100	100	100	100	100

PATRIMONIO										
Capital Suscrito	600,00	600,00	600,00	5.000,00	5.000,00	3,28	7,72	4,90	18,61	9,27
Reserva Legal	660,22	660,22	660,22	951,88	3.658,10	3,61	8,49	5,39	3,54	6,78
Otras Reservas	-	-	-	-	1.353,46	0,00	0,00	0,00	0,00	2,51
Utilidad no Distribuida Ejercicios Anteriores	479,72	479,72	479,22	479,22	20.921,28	2,63	6,17	3,91	1,78	38,78
Utilidad del Ejercicio	16.527,53	6.033,71	10.502,86	20.442,06	23.012,31	90,48	77,62	85,79	76,07	42,66
TOTAL PATRIMONIO NETO	18.267,47	7.773,65	12.242,30	26.873,16	53.945,15	100	100	100	100	100
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	111.410,94	152.937,58	125.356,44	245.484,42	416.997,97					

Fuente: BIOS Center

Elaborado por: Gabriela Macas

Dentro del análisis vertical realizado en el cuadro anterior, se analizarán las cuentas de mayor importancia dentro del activo, pasivo y patrimonio, con el fin de ver su participación dentro de cada una de estas cuentas.

- ✓ **Caja / Bancos:** En toda organización esta cuenta es de vital importancia ya que dentro de la misma se manejan los fondos disponibles con los que la empresa cubre sus necesidades diarias. Los porcentajes encontrados después del análisis realizado oscilan entre el 0,10% y 20% del total de los activos. Lo que nos indica que su participación dentro del grupo de los activos no es constante.

- ✓ **Cuentas y Documentos por Cobrar:** Esta cuenta es de vital importancia para la organización ya que aproximadamente el 40% de las ventas son realizadas a crédito y es indispensable que toda la cartera sea recuperada para continuar con normalidad las operaciones de la empresa.
Dentro de la empresa este rubro tiene ha tenido una participación que va del 3% al 12%, en los últimos 5 años, con relación al total de activos. Claramente no es una participación significativa pero la naturaleza de la cuenta la hace importante dentro de este gran grupo de cuentas.

- ✓ **Inventarios:** Esta cuenta es la base del giro del negocio de la organización ya que si esta no contara con mercadería no tendría nada que ofrecer a sus clientes. Después de haber realizado el análisis vertical podemos darnos cuenta de que este rubro tiene una gran participación en cuanto a los activos totales con porcentajes que van desde el 50% hasta el 80% en los últimos 5 años, lo que a su vez nos indica que la empresa se encuentra muy bien provisionada y puede satisfacer las necesidades de los clientes.

- ✓ ***Cuentas y Documentos por Pagar:*** Dentro del análisis realizado se observa que este rubro es uno de los más importantes dentro de las cuentas del pasivo, ya que su porcentaje de participación es significativo, tal es el caso de que en el año 2004 obtuvo un 54%. Por lo que se puede concluir que las compras de los inventarios y de algunos insumos de oficina utilizados a diario se las realiza a crédito.
- ✓ ***Préstamos de Accionistas:*** Con el fin de ofrecer un mejor servicio y con una visión de expansión, los accionistas han otorgado algunos préstamos a la compañía. Los cuales en algunos años han tenido una participación significativa como es el caso del 2004 en donde este rubro alcanzó un porcentaje del 27% del total de los pasivos. Cabe recalcar que en ciertos casos un préstamo de un accionista puede ser mucho más rentable que solicitar un crédito a una institución financiera por los costos que este representa en un futuro para la empresa.
- ✓ ***Obligaciones con Instituciones Financieras a Largo Plazo:*** La compañía no solo ha requerido de préstamos por parte de los accionistas sino que también los ha solicitado a las instituciones financieras, estos préstamos han sido realizados a largo plazo debido a que las cantidades en muchos de los casos han sido elevadas. Esto se ve reflejado en la participación de este rubro en el total de los pasivos, tomando en consideración que en el año 2005 tuvo un porcentaje correspondiente al 64,25%.
- ✓ ***Utilidad del Ejercicio:*** Sin lugar a duda este rubro es el de mayor importancia en cuanto a las cuentas de patrimonio ya que en este ven reflejados los resultados al final de caja ejercicio. En el caso de la compañía, esta cuenta ha tenido una participación del más del 75% a excepción del año 2008 en donde alcanzó apenas el 42%.

2.2.3.2. Balance de situación y análisis horizontal

Tabla 16: Análisis Horizontal del Estado de Situación

ESTADO DE RESULTADOS BIOS Center Cía. Ltda.						ANÁLISIS HORIZONTAL			
Años	2004	2005	2006	2007	2008	Variación Relativa	Variación Relativa	Variación Relativa	Variación Relativa
ACTIVO									
Activo Corriente									
Caja/ Bancos	8.927,62	18.205,26	130,00	50.909,71	46.874,34	103,92	-99,29	39061,32	-7,93
Cuentas. Y Docs x Cobrar Clientes Relacionados	13.403,22	5.425,89	6.435,00	10.119,00	43.874,99	-59,52	18,60	57,25	333,59
Otras Cuentas. Y Docs. Por Cobrar	-	-	-	-	27.677,18				
Crédito Tributario a Favor de la Empresa	333,59	2.986,15	3.043,90	8.188,91	35.870,40	795,16	1,93	169,03	338,04
Inv. Productos Terminados en almacén	65.250,00	106.786,60	101.041,16	154.712,91	246.618,49	63,66	-5,38	53,12	59,40
Total Activo Corriente	87.914,43	133.403,90	110.650,06	223.930,53	400.915,40	51,74	-17,06	102,38	79,04
Activo Fijo									
Activo Fijo Tangible									
Maquinaria y Equipo	7.101,12	-	7.101,12	7.101,12	7.101,12	-100,00		0,00	0,00
Equipo de Computación	-	9.485,77	2.384,65	2.384,65	2.384,65		-74,86	0,00	0,00

Vehículos	16.651,25	16.651,25	16.651,25	27.356,61	27.356,61	0,00	0,00	64,29	0,00
(-) Depreciación Acumulada	(2.375,56)	(6.603,34)	(11.430,64)	(15.288,49)	(20.759,81)	177,97	73,10	33,75	35,79
Activo Fijo									
Total Activo Fijo Tangible	21.376,81	19.533,68	14.706,38	21.553,89	16.082,57	-8,62	-24,71	46,56	-25,38
Activo Fijo Intangible									
Marcas, patentes, derechos de llave	2.384,65	-	-	-	-	-100,00			
(-) Amortización Acumulada	(264,92)	-	-	-	-	-100,00			
Total Activo Fijo Intangible	2.119,73	-	-	-	-	-100,00			
Total Activo Fijo	23.496,54	19.533,68	14.706,38	21.553,89	16.082,57	-16,87	-24,71	46,56	-25,38
TOTAL ACTIVO	111.410,97	152.937,58	125.356,44	245.484,42	416.997,97	37,27	-18,03	95,83	69,87
PASIVO									
Pasivo Corriente									
Cuentas. Y Docs x pagar proveedores	50.496,87	28.391,82	24.319,92	101.659,19	84.150,62	-43,78	-14,34	318,01	-17,22
Obligaciones con Instituciones	15.687,96	-	2.724,80	-	-	-100,00		-100,00	

Financieras									
Préstamos de Accionistas	25.481,89	20.955,36	25.651,07	52.729,21	46.337,07	-17,76	22,41	105,56	-12,12
Otras Cuentas. Y Docs. Por Pagar	-	-	-	-	16.475,00				
Obligaciones SRI	1.148,14	-	-	737,00	9.024,07	-100,00			1124,43
Obligaciones IESS	328,61	279,52	-	641,77	-	-14,94	-100,00		-100,00
Obligaciones con Empleados	-	850,48	1.049,18	4.579,21	-		23,36	336,46	-100,00
Participación Trabajadores	-	1.419,70	1.575,43	4.809,90	6.369,93		10,97	205,31	32,43
Obligaciones emitidas a corto plazo	-	-	-	-	6.902,72				
Provisiones	-	-	-	2.775,74	5.137,60				85,09
Total Pasivo Corriente	93.143,47	51.896,88	55.320,40	167.932,02	174.397,01	-44,28	6,60	203,56	3,85
Pasivo No Corriente									
Obligaciones con Instituciones Financieras	-	93.267,05	57.793,74	50.679,24	68.470,81		-38,03	-12,31	35,11
Total Pasivo No Corriente	-	93.267,05	57.793,74	50.679,24	68.470,81	#;DIV/0!	-38,03	-12,31	35,11
Otros Pasivos									
Pasivos diferidos	-	-	-	-	120.185,00				
Total Otros	-	-	-	-	120.185,00				

Pasivos									
TOTAL PASIVO	93.143,47	145.163,93	113.114,14	218.611,26	363.052,82	55,85	-22,08	93,27	66,07
PATRIMONIO									
Capital Suscrito	600,00	600,00	600,00	5.000,00	5.000,00	0,00	0,00	733,33	0,00
Reserva Legal	660,22	660,22	660,22	951,88	3.658,10	0,00	0,00	44,18	284,30
Otras Reservas	-	-	-	-	1.353,46				
Utilidad no Distribuida Ejercicios Anteriores	479,72	479,72	479,22	479,22	20.921,28	0,00	-0,10	0,00	4265,69
Utilidad del Ejercicio	16.527,53	6.033,71	10.502,86	20.442,06	23.012,31	-63,49	74,07	94,63	12,57
TOTAL PATRIMONIO NETO	18.267,47	7.773,65	12.242,30	26.873,16	53.945,15	-57,45	57,48	119,51	100,74
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	111.410,94	152.937,58	125.356,44	245.484,42	416.997,97	37,27	-18,03	95,83	69,87

Fuente: BIOS Center

Elaborado por: Gabriela Macas

Al igual que en el análisis vertical, analizaremos aquellas cuentas de mayor importancia dentro del balance general, pero esta vez analizaremos la evolución de cada una de ellas.

- ✓ **Caja / Bancos:** Como se muestra en el cuadro anterior, la evolución de la cuenta no ha sido constante, ya que su porcentaje de crecimiento ha sufrido algunos altibajos como en el caso del año 2005 – 2006. El crecimiento de esta

cuenta está ligado a los rubros de ingresos y egresos de la compañía. Por lo que se requiere un buen manejo de la misma para que estos recursos no sean mal empleados.

- ✓ ***Cuentas y Documentos por Cobrar:*** De igual manera que sucedió con la cuenta caja / bancos, este rubro no tiene un crecimiento constante ya en algunos años disminuye y en otros aumenta. Los datos de esta cuenta están basados en aquellos créditos directos otorgados por la organización, los mismos que no representan un porcentaje representativo como ya se mencionó anteriormente, es por eso que los valores originados no presentan un crecimiento equiparado.

- ✓ ***Inventarios:*** Esta cuenta ha tenido un gran crecimiento debido a que los clientes de la compañía han aumentado, además de que ofrece productos nuevos e innovadores, acordes con la evolución de la tecnología. La gran demanda de estos productos se ve reflejada en las ventas, las cuales han crecido en cada año. Además cabe recalcar que los precios son accesibles para todo público, otra razón para el crecimiento de este rubro.

- ✓ ***Cuentas y Documentos por Pagar:*** La evolución de esta cuenta de igual manera no ha sido constante. En la mayoría de los años vemos una disminución con relación al año anterior, lo que significa que la compañía ha disminuido sus obligaciones con los proveedores, a pesar de que en el 2006 vemos un crecimiento del 318% de este rubro, debido a que la compañía realizó varias compras de mercadería para dicho año como se muestra en el rubro de inventarios.

- ✓ ***Préstamos de Accionistas:*** Durante los 5 años analizados claramente se puede notar que la compañía ha recibido préstamos por parte de sus dueños, con un

crecimiento no tan constante ya que en algunos años la empresa recibió más dinero con relación a otros años, todo eso debido a la falta de liquidez dentro de la organización o simplemente al deseo de mejorar el servicio que esta ofrece a sus clientes.

- ✓ ***Obligaciones con Instituciones Financieras:*** En esta cuenta se encuentran aquellos préstamos que tiene la empresa a largo plazo, los mismos que a su vez han estado presentes durante los 5 años de estudio. Aunque cabe mencionar que esta cuenta no ha tenido un crecimiento, sino más bien ha presentado disminución debido a que la compañía cada año ha cumplido con los pagos establecidos, lo que a su vez refleja una adecuada cultura de pago.

- ✓ ***Utilidades no Distribuidas Ejercicios Anteriores:*** en el caso de esta cuenta en los 4 primeros años analizados vemos que no existe un crecimiento pero en el año 2008 tuvo un crecimiento del 4.265% con relación a los años anteriores.

- ✓ ***Utilidad del Ejercicio:*** si hacemos una comparación entre el primer y último año analizado, claramente nos damos cuenta de que ha habido una importante evolución en cuanto a las utilidades generadas en la organización. Lo que nos indica que las actividades realizadas dentro de la organización están generando frutos.

2.2.3.3 Estado de resultados y análisis vertical

Tabla 17: Análisis Vertical del Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS BIOS Center Cía. Ltda.						ANALISIS VERTICAL				
Años	2004	2005	2006	2007	2008	2004	2005	2006	2007	2008
Ventas	1.219.954,60	994.938,69	1.062.999,72	1.250.784,47	1.553.764,15	100	100	100	100	100
(-) Costo de Ventas	1.105.037,65	925.634,93	976.306,95	1.131.196,53	1.339.715,52	90,58	93,03	91,84	90,44	86,22
Inventario Inicial	41.364,64	65.250,00	106.786,60	101.041,16	154.712,91	3,39	6,56	10,05	8,08	9,96
Compras netas	770.438,10	605.755,93	970.561,51	709.108,50	513.891,89	63,15	60,88	91,30	56,69	33,07
Importaciones de bienes	358.484,91	361.415,80	-	475.759,78	917.728,91	29,39	36,33	0,00	38,04	59,06
(-) Inventario Final	(65.250,00)	(106.786,80)	(101.041,16)	(154.712,91)	(246.618,19)	-5,35	-10,73	-9,51	-12,37	-15,87
(-) Gastos Operacionales	88.991,41	59.839,11	76.189,91	87.521,99	171.582,74	7,29	6,01	7,17	7,00	11,04
Sueldos y Salarios	20.612,63	12.484,42	23.755,00	29.410,00	45.446,19	1,69	1,25	2,23	2,35	2,92
Aportes al IESS	-	2.868,71	4.395,54	3.573,32	5.521,71	0,00	0,29	0,41	0,29	0,36

Beneficios Sociales	7.883,78	3.250,59	2.687,42	2.450,84	-	0,65	0,33	0,25	0,20	0,00
Honorarios Personas Naturales	4.449,45	4.165,93	-	375,00	8.420,00	0,36	0,42	0,00	0,03	0,54
Mantenimiento y Reparaciones	-	1.353,18	1.551,67	1.369,03	2.341,00	0,00	0,14	0,15	0,11	0,15
Arrendamiento Bienes Inmuebles	8.967,59	8.148,00	6.300,00	8.400,00	8.400,00	0,74	0,82	0,59	0,67	0,54
Comisiones de Ventas	4.501,71	432,00	-	-		0,37	0,04	0,00	0,00	0,00
Promoción y publicidad	1.120,94	2.436,04	370,91	-	2.830,01	0,09	0,24	0,03	0,00	0,18
Combustibles y lubricantes	2.692,10	2.127,08	2.083,68	1.214,44	529,00	0,22	0,21	0,20	0,10	0,03
Seguros y Reaseguros	2.518,71	3.947,47	1.346,48	296,12	6.580,89	0,21	0,40	0,13	0,02	0,42
Suministros y Materiales	2.682,42	759,92	683,90	4.994,77	9.338,80	0,22	0,08	0,06	0,40	0,60
Transporte	-	-	-	735,07	4.274,84	0,00	0,00	0,00	0,06	0,28
Provisiones	-	-	-	-	10.463,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,67
Gastos de Gestión	1.629,18	800,00	930,91	-	4.830,07	0,13	0,08	0,09	0,00	0,31
Gastos de Viaje	-	-	-	-	6.687,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,43
Servicios Básicos	9.310,53	6.343,98	8.922,45	8.747,96	10.580,00	0,76	0,64	0,84	0,70	0,68
Impuestos	1.546,31	-	-	839,51	4.122,89	0,13	0,00	0,00	0,07	0,27
Depreciaciones Activos Fijos	2.375,56	6.603,34	11.430,64	1.497,05	5.471,32	0,19	0,66	1,08	0,12	0,35
Amortizaciones	264,92	789,96	-	-	-	0,02	0,08	0,00	0,00	0,00
Intereses y Comisiones	8.371,43	-	10.653,31	13.874,70	20.268,41	0,69	0,00	1,00	1,11	1,30
Otros Gastos	10.064,15	3.328,49	1.078,00	9.744,18	10.768,86	0,82	0,33	0,10	0,78	0,69
Pagos por otros bienes	-	-	-	-	4.707,79	0,00	0,00	0,00	0,00	0,30

Utilidad del Ejercicio	25.925,54	9.464,65	10.502,86	32.065,95	42.465,89	2,13	0,95	0,99	2,56	2,73
(-) 15% Trabajadores	3.888,83	1.419,70	1.575,43	4.809,89	6.369,88	0,32	0,14	0,15	0,38	0,41
Utilidad antes de Impuestos	22.036,71	8.044,95	8.927,43	27.256,06	36.096,01	1,81	0,81	0,84	2,18	2,32
(-) 25% Impuesto a la Renta	5.509,18	2.011,24	2.231,86	6.814,01	9.024,00	0,45	0,20	0,21	0,54	0,58
UTILIDAD NETA	16.527,53	6.033,71	6.695,57	20.442,04	27.072,00	1,35	0,61	0,63	1,63	1,74

Fuente: BIOS Center

Elaborado por: Gabriela Macas

Como ya se mencionó en el análisis vertical del balance general, se tratará de ver cuáles son aquellos rubros de mayor importancia pero esta vez teniendo en cuenta el estado de resultados.

- ✓ **Compras Netas:** Dentro de este rubro tenemos a aquellas compras que se realizan a nivel local, es decir, dentro del país. Su porcentaje de participación dentro del costo de ventas y por ende del total de ventas ha sido de más del 65% a excepción del año 2008 en donde esta cuenta solo alcanzó un 33%.
- ✓ **Importaciones:** En este rubro están todas aquellas compras realizadas en el exterior, para ser más específicos en Estados Unidos, en donde la empresa tiene algunos de sus principales proveedores, los mismos que fueron mencionados en el punto de proveedores. Esta cuenta de importaciones es como un complemento a las compras

locales ya que entre las dos suman el 100% de compras totales, por lo que en el año 2008 este rubro alcanzó un 59,06%.

- ✓ ***Gastos Operacionales:*** Dentro de este rubro tenemos todos aquellos gastos que posee la compañía para sus operaciones diarias, por lo que generan una participación importante dentro de este balance con porcentajes que van desde el 6 hasta el 11% en los últimos 5 años.

Cabe recalcar que dentro de este rubro, las cuentas de sueldos y salarios y el arrendamiento de bienes inmuebles son aquellas con más participación debido a su importancia para el desarrollo de las actividades diarias.

2.2.3.4 Estado de resultados y análisis horizontal

Tabla 18: Análisis horizontal del Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS BIOS Center Cía. Ltda.						ANALISIS HORIZONTAL			
Años	2004	2005	2006	2007	2008	Variación Relativa	Variación Relativa	Variación Relativa	Variación Relativa
Ventas	1.219.954,60	994.938,69	1.062.999,72	1.250.784,47	1.553.764,15	(18,44)	6,84	17,67	24,22
(-) Costo de Ventas	1.105.037,65	925.634,93	976.306,95	1.131.196,53	1.339.715,52	(16,23)	5,47	15,86	18,43
Inventario Inicial	41.364,64	65.250,00	106.786,60	101.041,16	154.712,91	57,74	63,66	(5,38)	53,12
Compras netas	770.438,10	605.755,93	970.561,51	709.108,50	513.891,89	(21,38)	60,22	(26,94)	(27,53)
Importaciones de bienes	358.484,91	361.415,80	-	475.759,78	917.728,91	0,82	(100,00)	#¡DIV/0!	92,90
(-) Inventario Final	(65.250,00)	(106.786,80)	(101.041,16)	(154.712,91)	(246.618,19)	63,66	(5,38)	53,12	59,40
(-) Gastos	88.991,41	59.839,11	76.189,91	87.521,99	171.582,74	(32,76)	27,32	14,87	96,05

Operacionales									
Sueldos y Salarios	20.612,63	12.484,42	23.755,00	29.410,00	45.446,19	(39,43)	90,28	23,81	54,53
Aportes al IESS	-	2.868,71	4.395,54	3.573,32	5.521,71	#¡DIV/0!	53,22	(18,71)	54,53
Beneficios Sociales	7.883,78	3.250,59	2.687,42	2.450,84	-	(58,77)	(17,33)	(8,80)	(100,00)
Honorarios Personas Naturales	4.449,45	4.165,93	-	375,00	8.420,00	(6,37)	(100,00)	#¡DIV/0!	2.145,33
Mantenimiento y Reparaciones	-	1.353,18	1.551,67	1.369,03	2.341,00	#¡DIV/0!	14,67	(11,77)	71,00
Arrendamiento de Bienes Inmuebles	8.967,59	8.148,00	6.300,00	8.400,00	8.400,00	(9,14)	(22,68)	33,33	-
Comisiones de Ventas	4.501,71	432,00	-	-		(90,40)	(100,00)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Promoción y publicidad	1.120,94	2.436,04	370,91	-	2.830,01	117,32	(84,77)	(100,00)	#¡DIV/0!
Combustibles y lubricantes	2.692,10	2.127,08	2.083,68	1.214,44	529,00	(20,99)	(2,04)	(41,72)	(56,44)
Seguros y Reaseguros	2.518,71	3.947,47	1.346,48	296,12	6.580,89	56,73	(65,89)	(78,01)	2.122,37

Suministros y Materiales	2.682,42	759,92	683,90	4.994,77	9.338,80	(71,67)	(10,00)	630,34	86,97
Transporte	-	-	-	735,07	4.274,84	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	481,56
Provisiones	-	-	-	-	10.463,30	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gastos de Gestión	1.629,18	800,00	930,91	-	4.830,07	(50,90)	16,36	(100,00)	#¡DIV/0!
Gastos de Viaje	-	-	-	-	6.687,66	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Servicios Básicos	9.310,53	6.343,98	8.922,45	8.747,96	10.580,00	(31,86)	40,64	(1,96)	20,94
Impuestos	1.546,31	-	-	839,51	4.122,89	(100,00)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	391,11
Depreciaciones Activos Fijos	2.375,56	6.603,34	11.430,64	1.497,05	5.471,32	177,97	73,10	(86,90)	265,47
Amortizaciones	264,92	789,96	-	-	-	198,19	(100,00)	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Intereses y Comisiones	8.371,43	-	10.653,31	13.874,70	20.268,41	(100,00)	#¡DIV/0!	30,24	46,08
Otros Gastos	10.064,15	3.328,49	1.078,00	9.744,18	10.768,86	(66,93)	(67,61)	803,91	10,52
Pagos por otros bienes	-	-	-	-	4.707,79	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Utilidad del Ejercicio	25.925,54	9.464,65	10.502,86	32.065,95	42.465,89	(63,49)	10,97	205,31	32,43
(-) 15%	3.888,83	1.419,70	1.575,43	4.809,89	6.369,88	(63,49)	10,97	205,31	32,43

Trabajadores									
Utilidad antes de Impuestos	22.036,71	8.044,95	8.927,43	27.256,06	36.096,01	(63,49)	10,97	205,31	32,43
(-) 25% Impuesto a la Renta	5.509,18	2.011,24	2.231,86	6.814,01	9.024,00	(63,49)	10,97	205,31	32,43
UTILIDAD NETA	16.527,53	6.033,71	6.695,57	20.442,04	27.072,00	(63,49)	10,97	205,31	32,43

Fuente: BIOS Center

Elaborado por: Gabriela Macas

Trataremos de analizar la evolución de las principales cuentas que conforman el estado de resultados de la compañía durante estos últimos 5 años.

- ✓ **Compras Netas:** Si comparamos el saldo del año 2004 con el saldo del 2008, podemos darnos cuenta de que ha existido una disminución en cuanto a las compras locales realizadas por la compañía. Todo esto debido a que la empresa ha realizado más compras en el extranjero.

- ✓ **Importaciones:** Contrariamente a lo sucedido con las compras locales, el saldo del año 2008 con respecto al año 2004 ha aumentado significativamente. Por lo que claramente nos damos cuenta que la oferta de las empresas extranjeras han sido más beneficiosas que aquellas ofrecidas en el país.

- ✓ **Gastos Operacionales:** Si hacemos una relación entre el año 2004 y el año 2008 vemos que los gastos operacionales se han duplicado en el transcurso de los 5 años. Todo esto ha impedido que la empresa pueda obtener una mayor utilidad, por lo que sería conveniente que la directiva revise aquellos rubros que están generando mayores gastos sin generar beneficio alguno, como los intereses y otros gastos.

2.2.3.5 Índices financieros

Tabla 19: Índices Financieras

INDICADORES FINANCIEROS						
BIOS Center Cía. Ltda.						
FACTOR	FORMULA	2004	2005	2006	2007	2008
LIQUIDEZ						
Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente	0,94	2,57	2,00	1,33	2,30
Prueba Acida	Activo Corriente - Inventarios / Pasivo Corriente	0,24	0,51	0,17	0,41	0,88
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	(5.229,04)	81.507,02	55.329,66	55.998,51	226.518,39
ENDEUDAMIENTO						
Endeudamiento del Activo	Pasivo Total / Activo Total	0,84	0,95	0,90	0,89	0,87

Apalancamiento Externo	Pasivo Total / Patrimonio	5,10	18,67	9,24	8,13	6,73
GESTION						
Rotación C x C	Ventas Anuales / Promedio Cuentas x Cobrar	91,02	105,68	179,24	151,12	31,78
Plazo medio de Cobro	(C x C *365) / Ventas	4,01	1,99	2,21	2,95	10,31
Rotación C x P	Compras Anuales / Promedio Cuentas x Pagar	22,36	24,52	36,83	18,81	15,41
Plazo medio de Pago	(C x P * 365) / Compras + Importaciones	16,33	10,71	9,15	31,32	21,45
Rotación Activo Total	Ventas / Activo Total	10,95	6,51	8,48	5,10	3,73
RENTABILIDAD						
Rentabilidad del Activo	Utilidad Neta / Activo	0,15	0,04	0,05	0,08	0,06

Rentabilidad de Patrimonio	Utilidad Neta / Patrimonio	0,90	0,78	0,55	0,76	0,50
Margen de Utilidad Bruta	Utilidad Neta / Ventas	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02
DUPONT	Ventas / Activos Totales	10,95	6,51	8,48	5,10	3,73
	Utilidad Neta / Ventas	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02
	Activo Total / Patrimonio	6,10	19,67	10,24	9,13	7,73

Fuente: BIOS Center

Elaborado por: Gabriela Macas

Análisis Indicadores Financieros

Índices de Liquidez

∩ Liquidez

Por medio de este índice los propietarios pueden darse cuenta de la capacidad de pago a través de los activos corrientes frente a sus obligaciones o pasivos corrientes. Lo mínimo esperado en este indicador es tener una relación de 1 a 1 ya que con eso estaría equilibrada la liquidez de la empresa.

En el caso de la compañía se observa que este indicador tiene un saldo favorable en 4 de los 5 años analizados tiene más de un dólar para cubrir con cada dólar de obligación. Pero en el año 2004 tenemos un desfase ya que la empresa contó con 0,94 centavos de dólar para cubrir 1 dólar de obligación. Aunque esto no significara que la misma se encuentre en malas condiciones ya que si revisamos el estado de resultados de ese año tenemos una utilidad positiva.

∩ Prueba Ácida

Este índice es muy parecido al anterior ya que de igual manera se trata de ver la capacidad de pago de la institución pero esta vez eliminando los inventarios lo que nos mostrará una realidad más clara sobre la situación real de la empresa en cuanto a la capacidad de responder por sus obligaciones a corto plazo.

Como se observó en la tabla anterior la compañía no cuenta con la suficiente capacidad de pago con el disponible y exigible que posee ya que en ninguno de sus años podría responder de manera equitativa con sus obligaciones, es decir, no existe aquella relación de 1 a 1.

∩ **Capital de Trabajo**

Este indicador muestra la capacidad que tiene la empresa para realizar inversiones inmediatas o para continuar con sus operaciones diarias una vez que haya cumplido con sus obligaciones de corto plazo.

En cuanto a este indicador, se observa que la empresa se encuentra en excelentes condiciones aunque tal vez con algo de excedentes ya que las cantidades mostradas son claramente elevadas a excepción del año 2004 en donde tenemos un saldo negativo. Puede ser que este índice tenga esa magnitud debido a que la cantidad de inventario que posee la organización es elevado, con un porcentaje de participación de más del 50% del total del activo en todos los años analizados.

Índices de Solvencia

∩ **Endeudamiento del Activo**

Este índice muestra la participación que tienen los acreedores sobre los activos de la compañía.

Como se observa en la tabla anterior este índice no es muy alto, y eso desde el punto de vista de la organización refleja que los acreedores no poseen participación mayoritaria en cuanto a los activos que esta posee, por lo que la empresa está en capacidad de solventar grandes

endeudamientos debido a la independencia de sus actividades con relación a sus proveedores.

∞ **Endeudamiento Patrimonial**

Este indicador permite conocer si son los propietarios o los acreedores quienes financian las operaciones de la empresa. Y a la vez verificar si el capital o patrimonio son suficientes.

Los resultados obtenidos en este índice durante los 5 años son muy altos, todos tienen un nivel mayor a 5. Lo que a su vez nos indica que la empresa tiene un gran apalancamiento por lo que trabaja mayoritariamente con recursos de terceros y no con los suyos propios. Esto generaría que las utilidades obtenidas al final de cada ejercicio no sean solo para los accionistas sino para los proveedores también ya que se trabaja con los recursos de ellos. Es por ello que la empresa debe tener mucho cuidado en el manejo de estos niveles de endeudamiento ya que podría perjudicar su imagen financiera ante las instituciones que otorgan créditos.

Índices de Gestión

∞ **Rotación Cuentas por Cobrar**

Este indicador muestra el número de veces que las cuentas por cobrar rotan en un período determinado, en este caso un año. En la compañía estas cuentas rotan de una manera diferente en todos los años, es decir, no ha tenido un crecimiento constante. Pero si se relaciona el primer y último año se puede ver que esta rotación ha disminuido notablemente. Pero ello no significa que la empresa se encuentre en malas

condiciones, al contrario significa que cuenta con plazos de cobro bajos.

∩ **Plazo medio de Cobro**

Este indicador muestra el tiempo que tarda la empresa en recuperar el dinero originado por las ventas a crédito.

Con respecto a la compañía, se puede ver que su plazo medio de cobro es excelente ya que los créditos que otorga son devueltos casi de manera inmediata. Tomando en cuenta que el año en que más tardaron en recuperar un crédito fue de 10 días en el año 2008. Lo que en conclusión refleja una buena gestión de cobranzas a pesar de la inexistencia de ésta área dentro de la organización.

∩ **Rotación Cuentas por Pagar**

Se observa el número de veces que rotan las cuentas por pagar de la organización en al final de cada ejercicio contable. En comparación con las cuentas por cobrar este índice es menor ya que rota menos veces al año. Por lo que claramente nos damos cuenta que la empresa cuenta un mayor período de pago.

∩ **Plazo medio de Pago**

Este indicador muestra el tiempo que tarda la empresa en cumplir con sus obligaciones a crédito obtenidas por parte de sus proveedores.

En el caso de la compañía este índice es elevado con relación al plazo medio de cobro, lo que es una buena señal para la misma ya que aún cuando recupera sus ventas a crédito tempranamente cuenta con un

mayor plazo para cumplir con sus obligaciones, lo que le permite trabajar con capital ajeno y obtener una mayor rentabilidad.

Índices de Rentabilidad

∩ Rentabilidad del Activo

Este indicador permite analizar la capacidad que tiene la empresa para generar ganancia a través de los activos que posee.

En el caso de la compañía, se puede ver que las ganancias por cada dólar que genera la rotación de los activos no son muy elevadas, ya que el máximo de ganancia que alcanzó fue en el año 2004 con 0,15 centavos por cada dólar. Por lo que se puede concluir que la organización debería aprovechar mejor los activos que posee para que cada uno de ellos le genere una mayor rentabilidad.

∩ Rentabilidad del Patrimonio

Con este indicador los accionistas de las compañías pueden darse cuenta si el dinero que han invertido les está generando rentabilidad o no y poder así tomar decisiones que ofrezcan mejores resultados.

Para el caso de esta organización los resultados obtenidos en el análisis son aceptables a pesar de que no existe una relación de 1 a 1. Por ejemplo en el caso del año 2004 los accionistas recibieron 0,90 centavos por cada dólar invertido, lo contrario que sucedió en el año 2008 en donde recibieron 0,50 centavos.

Esto indica que la rentabilidad por el patrimonio invertida es muy buena, ya que la empresa ofrece rendimientos que los accionistas no podrían encontrar en ninguna institución financiera.

∞ **Rentabilidad de Ventas**

Este índice muestra las ganancias que presenta la compañía en relación a las ventas realizadas en un período de tiempo.

Los resultados obtenidos muestran que las ganancias de la compañía son escasas ya que por un dólar de ventas la misma ha tenido un máximo de ganancia equivalente a 0,02 centavos de dólar en los años 2007 y 2008. Esto es una muestra de que la empresa debe realizar una revisión en cuanto a los costos y los gastos que posee para poder obtener una utilidad al final del ejercicio.

∞ **Índice DuPont**

Este índice se centra en localizar a todas aquellas áreas responsables del desempeño económico con el fin de determinar la condición financiera de una organización, ya que combina 3 indicadores importantes como son el margen, la rotación y el apalancamiento.

Anteriormente, ya se analizaron los índices correspondientes a la rotación y al margen de utilidad por lo que sólo nos resta analizar el apalancamiento que posee la empresa. Dentro de este indicador se puede decir que los niveles encontrados son altos lo que nos indica que la organización posee un alto nivel de apalancamiento.

CAPÍTULO 3

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Dentro de este capítulo, se analizará aquella información de la compañía que ha sido fundamental para alcanzar las metas propuestas al inicio de sus funciones. Todo esto con el fin de determinar si seguirán siendo o no adecuadas después de la implementación del proyecto en estudio.

Cabe recalcar que la organización no cuenta con todos lineamientos establecidos, es por ello que en el caso de las políticas, éstas serán establecidas por el autor del proyecto.

3.1 MISIÓN

Con la Gente:

Ofrecer a los compañeros, empleados y accionistas un buen nivel profesional e integridad a través de relaciones e interacciones de negocios, siempre creando un ambiente de creatividad, responsabilidad y productividad.

Ofrecer una excelente atmósfera de trabajo tratando a la gente con dignidad y respeto.

Con los Clientes:

Proveer a la diversa base de clientes, la mejor selección de productos, a través de los canales más diversos de distribución en el Ecuador, al menor precio y con los más altos niveles de servicio y de satisfacción al cliente, utilizando la última tecnología.

Propuesta Misión: Proveer a los clientes una gran variedad de productos con la mejor calidad y a los mejores precios, ofreciendo formas de pago al alcance de todas las economías. Contando con personal especializado en cada una de las áreas, enfatizando siempre en un ambiente laboral de creatividad, responsabilidad y productividad.

3.2 VISIÓN

Ser reconocidos como el principal distribuidor de equipos, productos, accesorios, partes y piezas de computación a nivel nacional; creando propios canales de distribución, con el uso de la más alta tecnología.

3.3 OBJETIVOS

- ✓ Prestar servicios profesionales y de apoyo en las áreas de ingeniería eléctrica, electrónica y de sistemas.
- ✓ Ofrecer productos a los mejores precios a través de la importación, exportación y distribución directa con proveedores y clientes.
- ✓ Brindar soporte técnico de los productos comercializados, pudiendo ser este preventivo y/o correctivo.
- ✓ Comercializar los productos a nivel nacional a través de envíos diarios a cada una de las provincias, por medio de nuestros aliados estratégicos.
- ✓ Mantener contacto con los clientes, utilizando recursos tecnológicos modernos, a fin de brindarles toda la información necesaria en cuanto a precios, formas de pago, garantías, disponibilidad, etc.

Los objetivos presentados anteriormente son aquellos que la organización estableció al iniciar sus actividades.

Es por ello que al final que de este proyecto no solo se los mantendrán sino que además se añadirán algunos que creemos que son importantes.

Los mismos que se detallan a continuación:

- ✓ Ofrecer formas de pago accesibles de una manera segura y confiable a los clientes frecuentes.
- ✓ Ampliar la cartera de clientes a través de la emisión de créditos directos.

3.4 POLITICAS

3.4.1 Políticas para el manejo de Clientes:

- ✓ El personal debe ser especializado y capacitado constantemente dentro de las áreas de ingeniería eléctrica, electrónica y de sistemas.
- ✓ Evitar la intermediación entre el proveedor y la compañía a fin de poder brindar al cliente un precio menor al ofrecido en el mercado.
- ✓ Buscar nuevos mercados, ya sean nacionales o extranjeros, a fin de conseguir un precio conveniente tanto para la empresa como para los clientes.
- ✓ Contar con una persona especializada en el campo de las importaciones para evitar posibles contratiempos al momento de adquirir mercadería extranjera.
- ✓ Establecer zonas de distribución en las diferentes provincias del Ecuador por medio de alianzas estratégicas con otros proveedores.

- ✓ Entablar una comunicación constante con los clientes de la compañía a fin de conocer las necesidades de los mismos y receptar sugerencias sobre posibles falencias por parte del personal.
- ✓ Emitir información pertinente y permanente a los clientes sobre nuevos productos, servicios, precios y formas de pago que ofrece la compañía dependiendo de la temporada.
- ✓ Conocer la situación económica del cliente con el objetivo de brindarle una forma de pago de acuerdo a sus condiciones.
- ✓ Poseer personal especializado en el área de crédito y cobranzas a fin de emitir créditos directos a los distintos clientes de una manera segura y confiable tanto para la compañía como para el cliente.
- ✓ Establecer un período máximo de 30 días para la recuperación de un crédito directo.

3.4.2 Políticas para el manejo de proveedores

- ✓ Poseer todos los requerimientos necesarios antes de solicitar un producto.
- ✓ Mantener una comunicación constante con el proveedor.
- ✓ Realizar diferentes cotizaciones tanto en precios como en productos.
- ✓ Solicitar información pertinente y permanente a los proveedores sobre la llegada de nuevos productos al mercado.
- ✓ Establecer una relación permanente con los proveedores a fin de generar estabilidad y confianza.
- ✓ Establecer un período de cobro comprendido entre 30 y 45 días para la realización de los pagos.

3.4.3 Políticas para el manejo de inventarios

- ✓ Controlar la existencia de productos en las bodegas, y en caso de inexistencias realizar la respectiva solicitud de compra.
- ✓ Verificar la presencia de al menos una muestra por tipo de producto en cada una de las estanterías de exhibición.
- ✓ Revisar si las cantidades existentes en bodega coinciden con los registros en el sistema.
- ✓ Emitir informes diarios sobre los inventarios que se encuentran en la sucursal.
- ✓ Hacer listados semanales sobre los productos de mayor venta.

3.5 PRINCIPIOS Y VALORES

3.5.1 Valores corporativos

- *Honestidad:* Es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
- *Conciencia ambiental y humana:* Es la capacidad del ser humano por conocer, cuidar, proteger y ser responsable por todo aquello que tiene a su alrededor. Haciendo conciencia de que es el único que puede mantenerlo pero también destruirlo, y sobre todo dar el ejemplo a aquellas personas que vienen detrás de él.

- *Respeto a las leyes:* Significa adaptarse, acoplarse y obedecer las leyes y normas que rigen tanto al país como a la compañía. Pero no solo cumplirlas sino también hacer que se cumplan.
- *Compromiso con la organización y nuestros clientes:* Se refiere al grado de entrega que existe por parte del personal para lograr los objetivos de la compañía y satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.
- *Responsabilidad / Credibilidad:* La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de cada persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral. Mientras que la credibilidad se refiere a la capacidad del ser humano de creer o no en la fuente de algún tipo de información.
- *Iniciativa:* Es hacer, lo que se debe hacer sin recibir la orden previa de autoridad alguna. Es decir, anticiparse a los demás en alguna acción.
- *Lealtad:* Es una virtud que se desarrolla en la conciencia y que implica cumplir con un compromiso aún frente a circunstancias cambiantes o adversas. Se trata de una obligación que uno tiene con el prójimo.

3.5.2 Principios

- *Transparencia:* Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definen y reconocen como un bien del dominio público toda la información generada o en posesión de las entidades gubernamentales

o por aquellas del ámbito privado que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean del interés público.

- **Moralidad:** Es la calidad de los actos humanos en cuya virtud los designamos como buenos o malos, como acertados o erróneos.
- **Igualdad:** Ausencia de total discriminación entre los seres humanos, en lo que respecta a sus derechos.
- **Imparcialidad:** Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones deben tomarse en base a criterios objetivos, sin influencias de tratos diferenciados por razones inapropiadas.
- **Aprendizaje Continuo:** Es ir actualizando los conocimientos conforme avanza la sociedad a nuestro alrededor. Tomando en cuenta las necesidades, diagnósticos y posibles soluciones a los distintos problemas que se presentan a diario.

Tanto los valores como los principios detallados anteriormente, hacen que las actividades diarias de la compañía se lleven a cabo de la mejor manera. Buscando siempre el beneficio de todos quienes hacen posible que esta funcione y crezca cada día.

Pero lo importante es que cada uno de los integrantes de la compañía haga conciencia de que estos principios y valores no solo rigen y mejoran su vida laboral sino que también están presentes en su vida personal y en la imagen que brinda hacia el exterior.

CAPITULO IV

MARCO TEÓRICO

4.1 DEFINICIONES, IMPORTANCIA, UTILIDAD

4.1.1 Términos de venta

- Fecha de Facturación: Es la fecha en la que se realiza la compra del producto o servicio, es decir, el día en que se emite la factura de compra.
- Fecha de Entrega: Es la fecha en la que se entrega al cliente el producto o servicio adquirido.
- Garantía: Es un respaldo con el que cuentan los productos comercializados en caso de daño y muchas veces en caso de robo, pero por un tiempo determinado y bajo ciertas condiciones expuestas por el fabricante.

4.1.2 Instrumentos de cobro

- Pagaré: Es un valor que contiene la promesa incondicional de una persona de que pagará a otra persona una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo
- Letra de Cambio: Es un documento mercantil que contiene una promesa u obligación de pagar una determinada cantidad de dinero a una convenida fecha de vencimiento.
- Tarjeta de Crédito: Es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces un microchip, y un número en relieve que sirve como medio de pago impuesto como norma habitual en todo el mundo y permite el pago aplazado de lo adquirido.

- Efectivo: Billetes o monedas fraccionarias utilizadas para adquirir un bien o servicio.
- Cheque: Es un documento de título valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

4.1.3 Sujetos de cobro

- Persona Natural: Es un individuo que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- Persona Jurídica: Es una empresa u organización que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de la misma.

4.1.4 Segmentación de mercado

En el mercado financiero se pueden encontrar una gran variedad de créditos que se ajustarán a las necesidades de cada individuo. Es por ello que para el presente proyecto se analizarán las condiciones, características, montos, fines, exigencias y demás información sobre algunos tipos de crédito y en especial sobre el crédito de consumo que es el que se aplicará en este proyecto.

Primero hay que mencionar que un crédito es un préstamo en dinero en donde la persona que lo recibe se compromete a devolverlo en un tiempo determinado y bajo las condiciones establecidas con el prestamista. Es decir, montos, plazos, cuotas, intereses, etc.

Tipos de Crédito

Una vez conocido el concepto de crédito, pasaremos a hablar de los diferentes tipos de crédito con sus respectivas características. Es por ello que haremos 2 grandes clasificaciones, la primera por el tipo de garantía y la segunda por los sectores o segmento de la economía.

Por el tipo de garantía:

- ✓ **Quirografario:** Es una operación de crédito a corto plazo en donde se entrega al prestamista una determinada cantidad de dinero a cambio de la suscripción de uno o varios pagares. Obligando así a la persona a devolver la cantidad recibida más los intereses y en el tiempo, pactados al principio de la transacción.

Dentro de las características más importantes que presentan este tipo de préstamos tenemos que no son de larga duración, es decir, que el plazo para pagar el mismo es de máximo un año.

Además de que este tipo de créditos son destinados a satisfacer necesidades inmediatas, de corto plazo o simplemente para un aumento de capital de trabajo.

En el Ecuador, existen varias instituciones que brindan este tipo de créditos, como es el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA).

En lo que se refiere al IESS, brinda este tipo de créditos a los afiliados, jubilados y personas que han enviudado. Siendo el monto máximo a entregar un valor igual a 60 salarios básico unificados de los trabajadores.

Cabe recalcar que el monto máximo a ser entregado dependerá de la capacidad de pago del afiliado, además de la suma de los valores de fondo de reserva y cesantía que mantenga en la fecha en la que solicita el crédito. Mientras que para los jubilados la base del cálculo se hará tomando en cuenta la pensión unificada promedio de los 3 últimos meses y además estará determinada en proporción a la edad del jubilado. En cuanto a los intereses que se cobrarán por la emisión de estos créditos, se tomará en cuenta la Tasa Activa Referencial publicada por el Banco Central del Ecuador al inicio de cada semana.

Dentro de los requisitos que se manejan para la emisión de estos préstamos tenemos los siguientes:

- Mantener valores acumulados en las cuentas individuales de Fondos de Reserva y/o
- Cesantía, para el caso de afiliados.
- Acreditar una fuente de ingreso estable o encontrarse recibiendo una pensión otorgada por el IESS.
- Registrar mínimo 36 aportes.
- Mantener las últimas seis (6) aportaciones consecutivas.
- No tener obligaciones pendientes o vencidas de cualquier tipo con el IESS.

Dentro de los documentos que exige el IESS a sus afiliados están una clave personal otorgada por la misma institución y una cuenta dentro del Sistema Financiera Nacional que esté registrada y aprobada por la institución mencionada.

Para realizar el trámite correspondiente a la solicitud del crédito, el afiliado deberá ingresar a la página web: <http://www.iess.gov.ec/>, IESS en Línea, icono préstamos quirografarios y realizar los siguientes pasos:

- Ingresar número de su cédula de ciudadanía y la clave personal.
- Actualizar los datos
- Aceptar y continuar
- Si la precalificación de requisitos registra todo con \checkmark en verde, aceptar y continuar
- Se visualiza el monto que tiene acumulado por fondos de reserva y cesantía. Ese es el valor al que alcanza como préstamo,
- Seleccione el plazo del préstamo.
- Hacer clic, en el link que dice VER en el lado derecho del plazo que escogió.

Una vez realizados todos estos pasos, el afiliado podrá observar la tabla de amortización correspondiente al préstamo solicitado y una vez que este haya sido confirmado no se podrá anular la solicitud.

El valor del préstamo será depositado en la cuenta del prestamista en un plazo de 72 horas.

Con respecto al ISSFA, se puede mencionar que este tipo de créditos se otorgan a los afiliados en servicio activo, pensionistas en servicio pasivo, discapacitados y montepío pertenecientes a las Fuerzas Armadas del Ecuador.

Para optar por este crédito, el militar en servicio activo deberá registrar en su cuenta individual de aportes en el ISSFA 60 imposiciones mensuales consecutivas y los pensionistas su calidad de tales, en los registros internos del ISSFA; y no tener vigente ningún préstamo del ISSFA de igual naturaleza. Además que deberán presentar los siguientes documentos:

- Copia de la cédula de identidad actualizada.
- Copia de libreta de ahorro ó cuenta corriente (personal servicio activo)
- Copia del certificado de votación (pensionistas de retiro, discapacidad, invalidez y montepío)

El monto del préstamo estará de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante y este será acredita en la cuenta corriente o de ahorros del solicitante.

En cuanto al plazo de pago del préstamo, este será en un máximo de 24 meses, es decir 2 años, a una tasa de interés promedia entre activa y pasiva referencial establecida por el Banco Central de la semana en que el préstamo sea otorgado.

Las formas de pago se harán mediante cuotas mensuales que incluirán el pago del capital e intereses. Estos valores serán retenidos del sueldo mensual del personal activo y de las pensiones mensuales en el caso de pensionistas.

El afiliado podrá cancelar la totalidad del crédito en cualquier época y podrá acceder a un nuevo crédito de la misma naturaleza, siempre y cuando no tenga dividendos vencidos de otros préstamos del ISSFA.

El afiliado que no fuere descontado el dividendo mensual de su remuneración o pensión, cancelará directamente al ISSFA.

En caso de mora, se cobrará el interés legal fijado por el directorio del Banco Central del Ecuador, si la misma persiste por tres meses consecutivos, la deuda se declarará de plazo vencido y se tomará las acciones judiciales pertinentes.

En caso de que el afiliado fallezca o sufra una incapacidad total permanente se destinará el 1% adicional a la tasa de interés para cubrir los saldos del crédito.

El afiliado podrá cancelar anticipadamente el saldo de capital del crédito quirografario en cualquier época; y, renovar su crédito con descuento automático del saldo que adeuda, siempre y cuando haya transcurrido, por lo menos, el 40% del tiempo para el que solicitó el crédito anterior y no tenga dividendos vencidos de otros préstamos del ISSFA.

✓ **Hipotecario:**

Es un préstamo destinado a aquellas personas que quieren adquirir, construir o mejorar una vivienda.

En el Ecuador existen algunas entidades públicas que emiten este tipo de créditos, como son el IESS, ISSFA y el Banco de la Vivienda, así como las que conforman el Sistema Financiero Nacional.

IESS: Dentro de este tipo de préstamo, esta institución ha calificado 3 tipos de créditos hipotecarios. Uno para vivienda terminada, otro para construcción y otro para remodelación.

Existen algunos requisitos generales que esta institución solicita para la solicitud de este préstamo. Los mismos se detallan a continuación:

- Poseer una clave personal de Historia Laboral
- Tener mínimo 36 aportes.
- En caso de parejas entre los dos deben sumar las 36 aportaciones y cada uno debe contar con las 12 últimas aportaciones consecutivas
- Tener los últimos 12 aportes consecutivos
- El jubilado debe encontrarse en goce de su pensión otorgada por el IESS
- No tener calificación C, D o E en la Central de Riesgos y superar el sistema de evaluación crediticia del IESS
- No mantener préstamo hipotecario con el IESS
- No mantener obligaciones pendientes ni vencidas con el IESS
- No encontrarse el empleador en mora de sus obligaciones con el IESS.

Adicional a los requisitos que se mencionaron anteriormente se han establecido algunos requisitos exclusivos para cada uno de los tipos de préstamos que ya fueron mencionados.

Para vivienda terminada:

- Si el monto solicitado, que depende de la capacidad y el plazo, es menor o igual a USD 70.000,00 y si el asegurado no posee vivienda propia, se financiará el 100% del valor del avalúo de realización de la vivienda, caso contrario se financiará únicamente el 80% del avalúo de realización
- La vivienda a adquirir debe estar terminada, lo cual implica que la vivienda debe ser absolutamente habitable, además no debe tener

gravámenes con terceros y de ser este el caso, debe presentar la minuta de levantamiento de hipoteca.

- El desembolso de recursos se efectuará directamente a la cuenta del vendedor.

Para construcción:

- Dependerá, a más de la capacidad de endeudamiento y del plazo, del valor de avalúo del terreno. El financiamiento, que va desde el 80% hasta el 100%, estará en función directa con el valor del Proyecto de Construcción, que no podrá sobrepasar el 400% del avalúo de realización del terreno.
- El terreno debe estar ubicado en lugares que contengan obras básicas de urbanización y tiene que estar a nombre del asegurado o su cónyuge. No puede tener gravámenes para con terceros: personas naturales o jurídicas.
- El proyecto debe ser elaborado por un Técnico Civil calificado y autorizado, no podrá exceder de un plazo de 12 meses, contendrá un cronograma de desembolsos (más de 1 y máximo 4) y el flujo de caja correspondiente, además debe contar con la aprobación de planos y el permiso de construcción otorgado por el Municipio respectivo. El desembolso de recursos se efectuará directamente al asegurado.

Para remodelación y ampliación de vivienda:

- Además de la capacidad operativa y el plazo, el monto a financiar no podrá superar el 50% del valor del avalúo de realización de la vivienda a remodelar. El valor de la vivienda a ser remodelada debe ser de al menos USD 10.000,00.

- La vivienda a remodelar, debe ser de propiedad exclusiva del solicitante y/o su cónyuge y no puede contener gravámenes de ningún tipo para con personas naturales o jurídicas.
- Debe ser elaborado por un Técnico Civil y contendrá el permiso de construcción y obras civiles otorgado por el Municipio respectivo. El desembolso de recursos se efectuará directamente al asegurado.

Una vez conocidas las condiciones establecidas para cada uno de los préstamos pasaremos a hablar sobre los documentos que los solicitantes deberán presentar al momento de realizar la solicitud:

- Acta de matrimonio.
- Certificado bancario actualizado o estado de la cuenta bancaria de ahorros o corriente del vendedor.
- Certificado de Gravámenes, emitido por el Registrador de la Propiedad del Cantón en el que se ubica la vivienda.
- Certificado de avalúo catastral.
- Estar al día en las cuotas del condominio.
- Certificado de ser o no propietario de vivienda en el Municipio donde reside. En caso de que se quiera adquirir una vivienda en otro cantón diferente a su residencia, adicionalmente se deberá presentar el certificado del respectivo municipio.
- Declaración juramentada de unión libre ante notario.
- Escritura de Declaratoria de la Propiedad Horizontal.
- Impuesto Predial.

Existen algunas formas en que se puede dar por cancelada la hipoteca, como por ejemplo por pagos anticipados, por vencimiento y por fallecimiento. Por lo que en cualquiera de los tres casos, una vez

terminado con la transacción, el afiliado podrá realizar el levantamiento de la hipoteca presentando los siguientes documentos:

- Cédula de Ciudadanía del afiliado.
- Papeleta de votación actualizada.
- Fotocopia del Comprobante de Cancelación del Préstamo Hipotecario.
- Boletín Global por Vencimiento, en caso de cancelación por vencimiento.
- Boletín por Fallecimiento, en caso de muerte.
- Certificado de Gravámenes Actualizado.

La tasa de interés que se aplicará en estos préstamos estará en función de la tasa de interés activa efectiva referencial del segmento de vivienda calculada por el Banco Central del Ecuador vigente a la fecha de concesión del Préstamo Hipotecario.

ISSFA: Dentro de esta institución existe un fondo llamado Fondo Inmobiliario de las Fuerzas Armadas (FONIFA), el mismo que consiste en un sistema de acumulación de cuotas de los socios afiliados, en donde conjuntamente con los fondos de vivienda del ISSFA constituyen el total de los fondos disponibles, por las Fuerzas Armadas, que servirán para los préstamos hipotecarios.

Este fondo posee 2 tipos de afiliados: los unos llamados ahorristas y los otros llamados calificados.

Dentro de los afiliados ahorristas se encuentran aquellos militares en servicio activo que cuenten hasta con 5 años de servicio prestado. Su

porcentaje de participación a este fondo está conformado de la siguiente manera:

Tabla 20: Porcentaje de participación militar en el fondo del ISSFA

Años de Servicio	% de Haber Militar
0	10%
1	11%
2	12%
3	13%
4	14%

Fuente: ISSFA

Elaborado por: Gabriela Macas

Una vez que los integrantes de este grupo hayan cumplido los 5 años de servicio pasarán automáticamente a ser afiliados calificados y se ubicarán en el plan inicial de vivienda de acuerdo al monto que hayan acumulado en los anteriores años.

Mientras que dentro de los afiliados calificados, como ya se mencionó anteriormente, estarán aquellos militares con más de 5 años de servicio activo y aquellos pensionistas de retiro, siempre que acrediten su condición como tales.

BANCO DEL PACIFICO: A pesar de que esta institución bancaria es privada pertenece al Estado también genera este tipo de préstamos a bajos costos y con muchas facilidades para los clientes. Ofreciendo 2 tipos de créditos, uno para viviendas en general y otro para clientes que van a adquirir su vivienda por primera vez, siempre y cuando esta sea nueva.

Cualquier tipo de vivienda: Es un préstamo destino para la compra de cualquier tipo de vivienda, presentando las siguientes características:

- Tasa desde el 8.75%:

Tabla 21: Tasas de financiamiento para vivienda

Banco del Pacífico

% Financiamiento del Banco	Tasa
0 - 50%	8.75%
>50 - 60%	9.00%
>60 - 80%	9.25%

Fuente: Banco del Pacífico

Elaborado por: Gabriela Macas

- Financiamiento hasta 12 años plazo.
- Tres meses de gracia para inicio de pago de dividendos.
- Financiamiento de hasta el 80% del avalúo de la vivienda.
- Financiamiento de gastos legales hasta \$2000, (este valor no es adicional, deberá estar incluido dentro del 70% que financia el Banco).
- Financiamiento para viviendas nuevas desde \$30.000 para viviendas ubicadas en Guayaquil y Quito, y desde \$25.000 para viviendas ubicadas en otras ciudades.
- Financiamiento para viviendas usadas hasta 20 años de antigüedad.
- Tasa de interés fija durante el primer año.
- Para clientes y no clientes del Banco.

Mi primera vivienda: Préstamo destinado para la adquisición de una vivienda ya construida. A continuación se mencionarán las características de este producto.

- Tasa del 5%.
- Financiamiento hasta 12 años plazo.
- Financiamiento de hasta el 80% del precio de venta de la vivienda.
- Financiamiento para viviendas cuyo precio de venta sea hasta \$60000.
- Tasa de interés fija durante todo el período de crédito.
- Para clientes y no clientes del Banco.
- Sólo aplica para viviendas nuevas.

En cuanto a los requerimientos que solicita esta institución financiera tenemos los siguientes:

Documentación e información general requerida del cliente y cónyuge:

- Solicitud de crédito, completamente llena y firmada.
- Fotocopias a color de cédula de identidad actualizada.
- Fotocopias a color del certificado de votación.
- Declaración de Impuesto a la renta de los últimos 3 años.
- Copia de estados de cuenta de los últimos 3 meses.
- Soporte de patrimonio, si lo tuvieren.
- No constar con referencias negativas en los organismos de control.

Requisitos laborales adicionales del cliente y cónyuge:

Como dependiente:

- Estabilidad laboral mínima de 1 año.
- Certificado de trabajo, el cual deberá contener: tiempo de labores, funciones que desempeña e ingresos.
- Roles de pago de los últimos 3 meses.
- Copia del carnet o libreta de afiliación del IESS.

Como independiente:

- Copia de Ruc.
- Estabilidad mínima de 2 años.
- Copia de facturas de los últimos 6 meses.
- Copia de declaración del IVA de los últimos 6 meses, o copia del RISE.

✓ **Prendario:**

Este tipo de crédito está destinado a fines de consumo. Es decir, para satisfacer necesidades inmediatas de la persona que lo solicita. A diferencia de los otros créditos, el cliente debe entregar una garantía para acceder el mismo, la misma que está conformada por joyas de oro o piedras preciosas.

Esta garantía será verificada por un perito valuator de joyas que certificará la autenticidad de las mismas.

Dentro de los requisitos para acceder a este crédito tenemos los siguientes:

- Ser mayor de edad
- Ser ecuatoriano o extranjero,
- Portar Joyas en oro, con piedras preciosas, no susceptibles de deterioro por el transcurso del tiempo.

En el caso de los ciudadanos ecuatorianos se deberá presentar la cédula de ciudadanía y la papeleta de votación. En ambos casos original y copia. Mientras que para los ciudadanos extranjeros únicamente presentarán el pasaporte.

El monto máximo del crédito es de \$ 1.500, pudiendo efectuarse un número ilimitado de préstamos, siempre que el cliente cuente con el respaldo de las joyas.

La tasa de interés es la Máxima de Consumo Minorista del Banco Central del Ecuador, vigente al inicio de cada mes.

El plazo máximo en el que el cliente debe realizar el pago es de 180 días, los mismos que pueden ser renovables. El solicitante puede efectuar hasta dos renovaciones, para lo cual debe cancelar el 30% del capital, más los intereses por el nuevo período.

Cabe recalcar que el trámite es personal por lo que él es el único que aceptará si está de acuerdo con el valor que la institución cree conveniente entregar a cambio de la garantía dejada.

A más del IESS, que otorga estos créditos a través de los llamados Montes de Piedad, en el sector privado se ha impulsado este sistema,

principalmente en entidades como La Olla de Oro y La Yapa, que cumplen esta misma actividad, pero con condiciones financieras más exigentes.

Por el sector o segmento de la economía:

✓ Empresarial:

Es un préstamo destinado a aquellas empresas que desean aumentar el capital de trabajo, ampliar las instalaciones, comprar activos fijos o emprender un proyecto nuevo.

En el Ecuador existen varias instituciones que brindan este tipo de crédito, una de ellas es el Banco del Pacífico, el mismo que ofrece algunos beneficios para las empresas como los que se mencionan a continuación:

- Montos y plazos de acuerdo a tus necesidades.
- Tasas competitivas con el mercado.
- Agilidad en la aprobación.

En cuanto a los requisitos que estas deben presentar tenemos los siguientes:

- Ser cliente del Banco.
- Llenar solicitud de crédito.
- No estar reportado en la Central de Riesgos.
- Presentar garantías reales.

El monto y los años de plazo dependerán de las necesidades de las diferentes empresas. En cuanto a la tasa de interés tenemos que, según el

Banco Central del Ecuador, para el mes de julio del presente año estará comprendida entre el 9,77% y 10,21% anual.

✓ **Pymes:**

Son operaciones de crédito dirigidas a las pequeñas y medianas empresas cuyas rentas anuales superan o igualan los 100.000 dólares, que desean adquirir un activo fijo o aumentar su capital de trabajo.

Dentro de los aspectos más importantes que caracterizan a las Pymes podemos encontrar que sus tasas de interés son elevadas a comparación de las que se ofrecen a las grandes empresas, llegando en algunos casos a ser el doble de las mismas. Además de que los períodos de pago son menores y las garantías para la emisión de estos préstamos son altamente exigentes.

En el Ecuador existen algunas instituciones que brindan este tipo de créditos, por lo que el cliente puede elegir la que mejor se acomode a sus necesidades. Una de estas instituciones es el Banco ProCredit, la misma que ofrece algunas ventajas como las que se mencionan a continuación:

- Montos desde 20.000 dólares
- No se necesita movimientos en la cuenta de ahorros o corriente previos a la solicitud del préstamo.
- Plazo y cuotas de pago flexible dependiendo la capacidad de pago.
- Se pueden realizar varios préstamos adicionales.
- Dependiendo del monto, la garantía puede ser prendaria o hipotecaria.

Cabe recalcar que no todas las instituciones brindan el monto que se mencionó anteriormente, ya que algunas solo brindan préstamos desde o hasta 20.000 dólares

En cuanto a la tasa de interés que se aplica a este tipo de créditos va desde e 11, 33% al 11,83% para el mes de julio del 2010. En cuanto al plazo de pago se manejan tiempos que van desde los 3 a los 7 años dependiendo de la capacidad de pago del cliente y del monto del préstamo.

Dentro de los requisitos que exigen estas instituciones se mencionarán algunos:

- Ser propietario de un negocio con al menos 3 años de estabilidad.
- Poseer una calificación crediticia buena.
- Documentos de identificación personal y de los cónyuges.
- Documentos que respalden los ingresos económicos de la empresa.
- Presentación de los Estados Financieros.
- Certificaciones bancarias.
- Copias de pagos de impuestos a la fecha de la solicitud del préstamo.

✓ **Microcrédito:**

Es un préstamo de dinero destinado al aumento de capital o a la adquisición de un activo fijo para micro empresas. En el Ecuador, el Banco Nacional de Fomento es una de las principales entidades que brinda este tipo de créditos. A este tipo de crédito podrán acceder aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren realizando actividades de producción, comercio o servicios.

Los requisitos que los clientes deben presentar para solicitar este préstamo son los siguientes:

- Copia de la cédula de ciudadanía (solicitante, garante y cónyuges)
- Copia de la papeleta de votación actualizada. (solicitante, garante y cónyuges)
- Copia del último comprobante de pago de servicios básicos: luz, agua o teléfono, o un documento que permita la verificación del domicilio.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.) o el Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (R.I.S.E.).
- Declaración Impuesto a la Renta del último año (de los que estén obligados a hacerlo).

En el caso de que el monto a solicitar sea mayor a 2.000 dólares se deberán presentar una proforma de los bienes a adquirirse o un contrato de arriendo o título de propiedad del lugar de inversión.

En este tipo de créditos se puede financiar hasta en un 100% el valor del proyecto, siempre que este no exceda un valor de 7.000 dólares. El crédito deberá ser devuelto en un máximo de 5 años con una tasa de interés de 11% anual para el sector de la producción y un 15% anual para el sector de comercio y servicios.

✓ **Consumo:**

Se dice que un crédito de consumo es aquel desembolso de dinero destinado a satisfacer necesidades inmediatas y personales de los clientes que lo solicitan.

Una de las condiciones más importantes dentro de este tipo de crédito, es que la persona que los vaya a solicitar se encuentre realizando alguna actividad económica, sin importar si este es ejecutivo, empleado o trabajador independiente. Además de que posteriormente tendrá que presentar una serie de documentos, algunos de ellos se detallan a continuación:

- Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación.
- Documentos que sugieran posesión de cualquier tipo de patrimonio. En el caso de poseer una propiedad se deberá presentar el pago perteneciente al impuesto predial, y en el caso de los vehículos se entregará una copia de la matrícula.
- Documentos que respalden la estabilidad laboral del solicitante, en donde se mencione el tiempo, el cargo que ocupa y los ingresos mensuales.
- Copias de los recibos de pago de los servicios básicos.
- Certificaciones bancarias de al menos 3 meses antes a la fecha de la solicitud.
- Copias de los documentos de identificación y certificaciones para la persona que hará las veces de garante.
- En caso de ser una persona independiente se presentará los respectivos estados financieros, además de una copia del pago del impuesto a la renta.

El monto máximo fijado para este tipo de créditos es de 25.000 dólares, según el Banco Nacional de Fomento, por lo que para la emisión del mismo se hará un cálculo en base al saldo que el cliente posea en las cuentas de ahorros y corrientes, o en algunos casos en certificados de inversión.

La tasa de interés que se fijara a este tipo de crédito estará comprendida entre el 15% y 16% según el boletín de julio 2010 emitido por el Banco Central del Ecuador.

Además el plazo establecido para la devolución del préstamo será de máximo 3 años.

4.1.5 C's del crédito

En la actualidad, es importante que todas las empresas tengan una base sólida en cuanto a las finanzas que poseen. Es por ello, que el manejo de los recursos con los que cuentan es muy importante para continuar con el funcionamiento de las operaciones y mantener la base sobre la cual trabajar.

Dentro de los recursos importantes que se manejan en las compañías, los ingresos generados por las ventas y a su vez las cuentas por cobrar son de vital importancia ya que el objetivo es que todo ese dinero regrese a la empresa.

Es por ello que se han creado 5 herramientas que les permitirá a las compañías que emiten créditos analizar de una manera adecuada a las personas que serán sujetas de crédito.

Se mencionarán algunos conceptos sobre cada una de estas herramientas para luego establecer la utilidad e importancia que tendrán estas dentro de la empresa donde se llevará a cabo el proyecto de estudio.

4.1.5.1 Capacidad

- Capacidad en crédito significa la posibilidad y la facilidad para pagar una deuda a su vencimiento.
- Se refiere a la habilidad del solicitante para pagar sus deudas basándose en el análisis de estados financieros, además fijándose en los flujos de efectivo para liquidar obligaciones de deuda, también se puede complementar con una observación física de sus instalaciones.

4.1.5.2 Carácter

- Hace referencia a la propia personalidad del individuo, por lo tanto es el factor más importante de la evaluación del crédito. Esto se revela en los reportes de crédito que dan información del cumplimiento de obligaciones anteriores del solicitante.
- Comprende un conjunto de cualidades del sujeto que lo hacen querer pagar al vencimiento de una deuda.

4.1.5.3 Capital

- “Activos netos de una empresa, sociedad o figura semejante, incluyendo la inversión original y todas las ganancias y beneficios sobre la misma” (Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, p 69).
- Se refiere a la relación de la deuda con el capital del solicitante, es decir, del cliente. Se debe conocer las razones de riesgos, es decir las razones de deuda/activo, la razón circulante y la razón de rotación del interés ganado.
- “El capital de un individuo está constituido por el total de sus bienes líquidos y de sus inversiones, menos el total de sus deudas y

obligaciones”. (Robert Marcuse, Diccionario de términos financieros y bancarios, p 35).

4.1.5.4 Colateral

- Son las garantías que el solicitante puede ofrecer para asegurar el pago del crédito. Si es que la cantidad de activos que posee el solicitante es grande hay mayor probabilidad de que la empresa recupere esos fondos en caso de que el solicitante se retrase en los pagos.
- Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, incluyendo efectivo, inventario y otros activos que posee una persona o compañía y que le servirán para pagar sus cuentas.

4.1.5.5 Condiciones

- Son todas las variables tales como las condiciones económicas en general, desarrollo de mercado, aquellas que afecten a esa transacción específica.
- “Aquellas en que la adquisición de un derecho sobre la propiedad depende de la realización de un suceso futuro e incierto” (Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, p 111).
- “Clausula en un contrato que cubre un evento del cual pueden derivar derechos y deberes.” (Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, p 111).

4.1.6 TASAS DE INTERÉS

Cuando hablamos de tasas de interés nos referimos a aquel porcentaje de dinero que se le añade a un capital por la utilización de un dinero en una actividad a un plazo determinado.

Existen algunos tipos de tasas de interés, dentro de los principales tenemos a la tasa activa, pasiva, de mora, entre otras. Para el proyecto en estudio analizaremos sólo las tasas de interés activa y de mora ya que son las que le competen a la compañía para la emisión de créditos directos.

4.1.6.1 Tasa de interés activa

“Es la que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados” (Banco Central del Ecuador)

4.1.6.2 Tasa de mora

“Porcentaje adicional que se cobra sobre las cuotas impagadas de un préstamo y proporcionalmente a los días de retraso en el pago”

4.1.7 ANÁLISIS DE RIESGOS

Para entender los distintos análisis de riesgos primero se necesita conocer su significado. Por lo que un riesgo es la probabilidad de que ocurra un evento en un tiempo indeterminado produciendo siempre una pérdida económica.

Se dice que una organización segura es aquella que utiliza todas las herramientas a su alcance, para minimizar los riesgos en los que ésta puede ser envuelta debido a las actividades que realiza.

Una vez conocido su concepto, pasaremos a hablar sobre aquellos posibles riesgos en los que la compañía se podría ver involucrada debido a las operaciones que presenta.

4.1.7.1 Riesgo de crédito

- “Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas”. (Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Regulaciones de Junta Bancaria).
 - “Riesgo por impago de un crédito en el plazo fijado por insolvencia del deudor.”. (Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas, p 449).

4.1.7.2 Riesgo de mercado

- “Parte del riesgo de un valor que no puede eliminarse por medio de diversificación porque está asociada con factores económicos o de mercado, que afectan en forma sistemática a la mayoría de las empresas...” (Scott Besley, Fundamentos de Administración Financiera, p 225).

- “Son aquellas pérdidas que se tienen cuando cambian las tasas de interés, cuando se cae la bolsa de valores, porque las acciones ya no son las mismas, los factores de mercado son tasas, monedas y precios”
- ... Contingencia que una institución controlada incurra en pérdidas por movimientos de los precios del mercado como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera del balance”. (Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Regulaciones de Junta Bancaria).

4.1.7.3 Riesgo de liquidez

- “Se entiende por riesgo de liquidez, cuando la institución enfrenta una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello tiene la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en condiciones desfavorables...” (Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Regulaciones de Junta Bancaria).

4.1.7.4 Riesgo de gestión operativa

- “El riesgo operativo se entenderá como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externos. El riesgo operativo incluye el riesgo legal”. (Superintendencia de Bancos y Seguros, Codificación de Regulaciones de Junta Bancaria)

Todos aquellos términos observados anteriormente son una gran referencia para iniciar la parte práctica del proyecto que se llevará a cabo. Y es que cada uno de ellos tendrá una participación importante en la elaboración de las políticas y normas que se

aplicarán en el área de crédito y cobranzas, y a su vez en la evaluación que se hará a los clientes al momento de solicitar un pago por este medio.

Pero no solo serán una herramienta para la calificación de los clientes, sino que también nos ayudará a tomar todas las medidas precautelarias con el fin de evitar algún tipo de inconveniente que ponga en riesgo las finanzas de la compañía.

Cabe recalcar que las políticas a ser elaboradas estarán estructuradas de acuerdo a las necesidades de la compañía tomando en cuenta algunas de las políticas manejadas por organizaciones similares.

4.2 Formas de Pago y/o Crédito en Organizaciones Similares

Dentro de este tema se revisarán algunas de las políticas de cobro empleadas por compañías de similar actividad económica. Estas servirán de referencia para la elaboración de las políticas de la compañía en cuestión.¹⁹

4.2.1 Cinticomp

Es una de las compañías de computación más grande y reconocida en el Ecuador. Ofrece a los clientes una gran variedad de productos y equipos tecnológicos que satisfacen las necesidades y gustos de todos quienes la visitan. Poseen varias sucursales en 3 ciudades del país, como son Quito, Guayaquil y Ambato.

Dentro de las políticas de pago que ofrecen a sus clientes se encuentran las siguientes:

¹⁹ Investigación de Campo de la Autora

- ✓ Pagos en efectivo: Mediante esta forma de pago, el cliente paga únicamente el valor del producto más el IVA correspondiente. Cabe recalcar que con esta forma de pago no existe descuento alguno.
- ✓ Pagos con cheque: Este medio de pago es aceptado cuando los cheques pueden ser cobrados en ese mismo instante. En caso de que provengan de una compañía y el valor sea elevado se necesitará una certificación de Gerencia para verificar la autenticidad del mismo. Caso contrario no son aceptados.
- ✓ Pagos con tarjeta de crédito: Serán aceptadas todas las tarjetas de crédito sin restricción alguna. Dentro de esta forma de pago se incluye el valor del IVA más los intereses correspondientes de la tarjeta de crédito dependiendo del número de cuotas a las que el cliente elija pagar.

Se puede decir que en esta compañía no se manejan políticas sobre la opción de un crédito directo hacia los clientes, por lo que las únicas formas de pago son las que se mencionaron anteriormente. Es decir, que la empresa no se hace responsable por los créditos emitidos, sino que toda esta responsabilidad recae sobre los emisores de las respectivas tarjetas de crédito.

Cabe mencionar que los precios ofrecidos al público en general son fijos y por lo tanto no se puede hablar de un descuento o premio o por pronto pago.

En el caso de la compañía sobre la cual se realiza el presente proyecto, se puede decir que podría tener una ventaja competitiva, no solo por los precios y calidad de los productos, sino por ofrecer una forma de pago poco común a sus clientes, la misma que brindaría beneficios tanto para los clientes como para la compañía permitiendo su posible crecimiento en el mercado.

4.2.2 Nova Computer Cía. Ltda.

Esta compañía es pequeña y no muy conocida. A diferencia de la empresa anterior, esta no posee mayor número de sucursales, ya que no cuenta con la infraestructura suficiente y aún se encuentra en desarrollo y posicionamiento en el mercado.

Dentro de las formas de pago ofrecidas a los clientes se tiene las siguientes:

- ✓ Pagos en efectivo: Como su nombre lo indica son los pagos que el cliente realiza en moneda fraccionaria, por lo que únicamente paga el valor marcado en cada uno de los productos. Cabe mencionar que dentro del precio ya se encuentra incluido el IVA.
- ✓ Pagos con cheque: A diferencia de la compañía anterior, la empresa Novo Computer acepta el pago con cheques a la vista o con cheques cruzados, siempre que el monto no sea excesivo. Caso contrario se necesitará una certificación de Gerencia.
- ✓ Pagos con tarjeta de crédito: Sin importar el monto de la compra, esta compañía acepta cualquier tipo de tarjeta de crédito. Considerando que dependiendo el monto y el plazo generan intereses para el usuario.
- ✓ Pagos con crédito directo. En caso de que el cliente quisiera hacer una negociación directa con la compañía, esta le ofrece dos formas de pago: la primera con un pago del 30% del valor total de la compra el mismo día y la diferencia con un plazo de 7 meses

incluyendo únicamente el valor del IVA. (cero intereses)Mientras que la segunda forma de pago implica el mismo pago del 30% a la fecha de compra y el restante 70% a 12 meses pero esta vez no sólo incluye el IVA sino que además se incluye el interés por el plazo ofrecido.

Pese a que esta compañía no ofrece una gran variedad de productos y no cuenta con una gran infraestructura, se puede decir que el hecho de poseer mecanismos de financiamiento muy poco comunes en otras empresas de la misma actividad económica, ha permitido que se generen lazos de fidelidad con sus clientes más frecuentes y a la vez la capacidad de generar un aumento en su cartera y un futuro crecimiento y posicionamiento en el mercado computacional.

CAPITULO 5

MANUAL DE CREDITO PARA LA EMPRESA BIOSCENTER CIA. LTDA.

5.1 ELABORACIÓN DE POLÍTICAS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS.

- Se considerarán sujetos de crédito a todas aquellas personas que requieran adquirir un producto o servicio de la compañía, y que califiquen para tal efecto conforme lo establecido en el reglamento de operación.
- La compañía contará con un área específica de crédito y cobranzas, la misma que estará conformada por una ejecutiva y un agente de cobranzas. Para la aprobación de un crédito se necesitará la autorización del comité de crédito.
- El comité de crédito estará conformado por el Gerente de la compañía, su asistente, quien con la nueva creación pasará a ser la ejecutiva de crédito, y una persona que se hará las veces de secretaria. Cabe recalcar que la última persona mencionada no tiene voto en el comité. La firma de uno de ellos será suficiente para la aprobación del mismo, y si el caso lo amerita se necesitarán ambas firmas.
- La secretaria del comité de crédito será la encargada de la elaboración del informe al final de cada reunión. Todo esto con el fin de tener un respaldo de las decisiones que fueron tomadas durante el desarrollo del comité.
- Se optará por resolver la aprobación del crédito el mismo día de la recepción de la solicitud, o en un máximo de 2 días, dependiendo de las condiciones.

- El cliente deberá entregar los documentos habilitantes en un plazo máximo de 2 días. Período en el cual, el producto solicitado será considerado como reservado. Una vez vencido este período, el o los productos serán puestos nuevamente para la venta.
- Si el cliente posee una calificación D, no será considerado como sujeto de crédito.
- Se establecerá la cantidad de \$300 dólares americanos como monto mínimo para la emisión de un crédito directo. Pero existirán rangos de precios, los mismos que contarán con plazos y tasas de interés diferenciados.
- Para que una persona pueda acceder a un crédito directo, debe encontrarse ejerciendo alguna actividad económica con el fin de que la compañía pueda asegurar la recuperación del mismo.
- Dentro de las garantías que la compañía exigirá para respaldar la emisión de los créditos tenemos dos opciones: la primera es un pagaré y la segunda es la entrega de uno o varios cheques por el monto total del crédito. Estos documentos de respaldo serán efectivizados en caso de que el cliente incumpla con los pagos.
- En caso de que el cliente posea una excelente calificación crediticia y buenas referencias de pago, se le podrá hacer una extensión del plazo de pago fijado en el contrato, siempre que esta solicitud sea hecha con previa anticipación y presentando los respectivos justificativos.
- Si el cliente presenta demoras constantes en los pagos pactados o entregue documentos de pago sin fondos, la compañía cancelará automáticamente la entrega de créditos en un futuro.
- Ya que la compañía cuenta con una sucursal, la persona encargada de esta deberá canalizar las solicitudes de crédito que se generen dentro de la misma; es decir, que dichas solicitudes deberán ser enviadas a la matriz ya

sea vía e-mail o utilizando el servicio del mensajero de la compañía. Este proceso de transportación hará que la aprobación de estos créditos se tarde al menos un día más de los establecidos anteriormente.

5.2 REGLAMENTOS DE OPERACIÓN

5.2.1 Solicitud

Al igual que las instituciones financieras, la compañía BIOS Center contará con su propio formulario para la solicitud de un crédito. A continuación se presenta el formato a ser utilizado:

Ilustración 21: Solicitud de Crédito BIOS Center Cía. Ltda.

SOLICITUD DE CRÉDITO					
SOLICITANTE					
DATOS PERSONALES					
Apellido Paterno: _____		Apellido Materno: _____		Nombres: _____	
C.I / Pasaporte: _____		Lugar de Nacimiento: _____		Fecha de Nacimiento	
				Día: _____	Mes: _____ Año: _____
Edad: _____	Género M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Estado Civil Soltero: <input type="checkbox"/> Viudo: <input type="checkbox"/> U. Libre: <input type="checkbox"/>		No. De Dependientes: _____
Dirección de Residencia: _____			Casado: <input type="checkbox"/> Divorciado: <input type="checkbox"/> Separado: <input type="checkbox"/>		Separación de Bienes: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Tiempo que reside: _____		No. Teléfono: _____		Celular: _____	E-mail: _____
Tipo de Vivienda					
Propia: <input type="checkbox"/>	Alquilada: <input type="checkbox"/>	Prestada: <input type="checkbox"/>	Otros (Especifique): _____		
DATOS LABORALES DEL SOLICITANTE					
Condición de Relación Laboral			Nombre de la Empresa: _____		No. Teléfono: _____
Fijo: <input type="checkbox"/>	Jubilado: <input type="checkbox"/>	Contrato	Cargo que Ocupa: _____		Años Trabajados: _____
Independiente: <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="checkbox"/>	Temporal: <input type="checkbox"/>	Dirección de la Empresa: _____		
(si es independiente o negocio propio)					
Actividad a la que se dedica					Tiempo en la misma actividad: _____
Servicios Profesionales: <input type="checkbox"/>	Pequeña Industria: <input type="checkbox"/>	Agricultura, Ganadería: <input type="checkbox"/>	No. Empleados a su cargo: _____		
Comercio: <input type="checkbox"/>	Servicios: <input type="checkbox"/>	Otros: _____	No. RUC: _____		
REFERENCIA PERSONAL					
Nombre de un pariente que no viva con usted: _____			Parentesco: _____		No. Teléfono: _____
DATOS DEL CÓNYUGE					
Apellido Paterno: _____		Apellido Materno: _____		Nombres: _____	
C.I / Pasaporte: _____		Lugar de Nacimiento: _____		Fecha de Nacimiento	
				Día: _____	Mes: _____ Año: _____
DATOS LABORALES DEL CÓNYUGE					
Condición de Relación Laboral			Nombre de la Empresa: _____		No. Teléfono: _____
Fijo: <input type="checkbox"/>	Jubilado: <input type="checkbox"/>	Contrato	Cargo que Ocupa: _____		Años Trabajados: _____
Independiente: <input type="checkbox"/>	Otros: <input type="checkbox"/>	Temporal: <input type="checkbox"/>	Dirección de la Empresa: _____		
PARA EMPLEADOS FIJOS/ CONTRATO / JUBILADOS			PARA INDEPENDIENTES O NEGOCIO PROPIO		
Ingresos Mensuales		Egresos Mensuales		Ventas Anuales: \$	
Sueldo Mensual: \$ _____	Alimentación/ Servicios Básicos: \$ _____		(-) Costo Ventas y Gastos Operativos: \$ _____		Hogar (Alimentación / Servicios Básicos: \$ _____
Otros Ingresos: \$ _____	Arriendo: \$ _____		Utilidad del Negocio: \$ _____		Arriendo: \$ _____
Ingreso Fijo Cónyuge: \$ _____	Gastos Educación/ Vestimenta: \$ _____		Otros Ingresos Personales: \$ _____		Gastos Educación/ Vestimenta: \$ _____
Otros Ingresos Cónyuge: \$ _____	Préstamos: \$ _____		Ingreso Fijo Cónyuge: \$ _____		Préstamos: \$ _____
	Tarjetas de Crédito: \$ _____		Otros Ingresos Cónyuge: \$ _____		Tarjetas de Crédito: \$ _____
Total Ingresos: \$ _____	Total Egresos: \$ _____		Total Ingresos: \$ _____		Total Egresos: \$ _____
REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES					
Banco: _____	Cta. Corriente:	Cta. Ahorros:	Ha obtenido crédito		Fecha de Apertura
			Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Monto: _____	Cta: _____
Banco: _____	Cta. Corriente:	Cta. Ahorros:	Ha obtenido crédito		Fecha de Apertura
			Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Monto: _____	Cta: _____
Casa Comercial (Crédito Obtenido): _____			Año: _____		Teléfono: _____
Casa Comercial (Crédito Obtenido): _____			Año: _____		Teléfono: _____
Tarjeta de Crédito: _____	No. _____	Cupo: _____	Tarjeta de Crédito: _____		No. _____ Cupo: _____
FIRMA DEL SOLICITANTE					

En este punto el cliente deberá proporcionar a la compañía los documentos que se mencionarán a continuación con el fin de poder tener toda la información necesaria al momento de realizar la evaluación. Es por ello que se hará una lista individual de los documentos que deberán entregar tanto personas naturales como jurídicas.

5.2.2 Documentos Habilitantes

Personas Naturales:

- ✓ Original y copia de la cédula de ciudadanía y del cónyuge.
- ✓ Carta de pago de un servicio básico.
- ✓ Certificaciones bancarias
- ✓ Referencias comerciales.
- ✓ Certificado de ingresos laborales. En caso de ser una trabajador dependiente se solicitará los roles de pago y en caso de ser una persona independiente se solicitará una copia del Registro Único de Contribuyentes.

Personas Jurídicas:

- ✓ Copia de la escritura de constitución.
- ✓ Nombramiento del representante legal.
- ✓ Original y copia de la cédula de ciudadanía del representante legal.
- ✓ Carta de pago de un servicio básico de la compañía.
- ✓ Referencias de los accionistas.
- ✓ Referencias bancarias
- ✓ Copia de los Estados financieros del último año.

Además de presentar los documentos presentados anteriormente, el solicitante deberá llenar la solicitud de crédito presentada en el punto anterior.

5.2.3 Análisis de comité de crédito

En este punto, es donde la compañía analizará detenidamente a cada uno de los solicitantes de crédito, evaluando no solo los componentes de las 5 C's del crédito sino también su historial crediticio ya sea dentro o fuera de la empresa.


En caso de que cumpla con todos los requisitos, el crédito será concedido inmediatamente; pero en caso de que incumpla con alguno de ellos el crédito, le será negado.

5.2.4 Informe del comité de crédito

La secretaria del comité de crédito será la encargada de elaborar, al final de cada reunión, el respectivo informe en el cual se detallarán las condiciones bajo las cuales serán aprobados los créditos tratados en dicha reunión.

El informe tendrá el siguiente formato:

Ilustración 22: Informe comité de crédito

 INFORME COMITÉ DE CRÉDITO	
ACTA No.	
Motivo de la Reunión:	
Fecha:	
Hora:	
Cliente:	
Decisión:	
Condiciones:	
Cliente:	
Decisión:	
Condiciones:	

Cliente:		
Decisión:		
Condiciones:		
Cliente:		
Decisión:		
Condiciones:		
<p>Afirmando y asegurando que todo lo que está anteriormente escrito es verdadero y confiable, firman las siguientes personas:</p>		
_____	_____	_____
Gerente General	Ejecutiva de Crédito	Secretaria

Elaborado por: Gabriela Macas

5.2.4 Suscripción del contrato

Se elaborará un contrato, a fin de que la compañía tenga un respaldo legal que le permita recuperar en su totalidad el valor de una determinada venta.

El formato que tendrá el contrato se muestra a continuación:

Ilustración 23: Contrato de crédito



CONTRATO DE CRÉDITO

Yo, _____, debo y pagaré a la empresa BIOS Center Cía. Ltda., la cantidad de (valor total de la deuda) dólares americanos. La misma que será cancelada en cuotas (semanales, quincenales, mensuales, semestrales, etc.) que incluyen capital e intereses.

Las fechas y montos a cancelar se detallan en la siguiente tabla:

No. Cuota	Fecha	Capital	Interés	Dividendo	Saldo	Observaciones
0	dd/mm	\$	\$	\$	\$	-----
1	dd/mm	\$	\$	\$	\$	-----
2	dd/mm	\$	\$	\$	\$	-----

Además aceptaré las cláusulas que se mencionan a continuación:

- ✓ En caso de mora, pagaré el máximo interés legal o convencional publicado por el Banco Central del Ecuador en la semana en la que se produzca la mora.
- ✓ Las partes de mutuo acuerdo, establecen que renuncian fuero, domicilio, vecindad y toda formalidad que les favorezca, y en caso de juicio se someten a los jueces de la ciudad de Quito y al trámite que elija el actor.

Gerente General

Cliente

5.2.5 Recuperación de Cartera

Primero se debe tener en cuenta que el proceso de recuperación de cartera comienza cuando se emite un crédito a un cliente. Es por ello que desde ese instante se debe generar un lazo de comunicación y confianza entre el cliente y el agente de cobranza, a fin de establecer las reglas con claridad y seguridad.

Es por ello que se formularán algunas estrategias que le servirán a la compañía como referencia para recuperar casi en un 100%, el total de las cuentas por cobrar generadas por los créditos emitidos.

Existen algunos elementos que pueden ser considerados para la elaboración de un sistema de cobranzas. A continuación se mencionarán y se hablara un poco de cada uno de ellos:

- ✓ Agenda de Cobranzas: Se trata de llevar un registro en el que conste toda la información del cliente. Es decir, un seguimiento de la deuda desde que esta fue originada hasta el momento en el que es cancelada en su totalidad.
- ✓ Reportes de gestión de cobranzas: Son informes que se realizan con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de los agentes de cobro. Y sobre todo verificar como los clientes van realizando sus pagos.
- ✓ Estadística de recuperación de cartera: Esto le permite a la compañía observar en base de estadísticas, cuánto tarda el agente de cobranzas en recuperar una deuda.

- ✓ Grabación de conversaciones telefónicas: Es una opción a la cual las grandes compañías recurren con el fin de tener un respaldo legal sobre posibles acuerdos a los que el agente de cobro llegó con el cliente. Cabe recalcar que esta opción puede ser un poco costosa para las medianas y pequeñas empresas, ya que se necesita un equipo adecuado para poder realizar las grabaciones. Además que se debe contar con el consentimiento del cliente para poder realizarlas.

- ✓ Liquidación de deuda: Consiste en la elaboración de un programa donde el agente puede verificar plazos, montos y tasas de interés de cualquier cliente. Todo eso con el fin de poder verificar en cualquier instante el progreso de la deuda.

- ✓ Convenios de pago: Consiste en elaborar un plan de pago para cada uno de los clientes, en donde hay convenios, pagos por anticipado, renegociaciones, etc. Todo esto con el fin de mejorar la recuperación de la cartera que posee la empresa.

Cabe recalcar que todos los componentes mencionados anteriormente forman parte de un adecuado sistema de cobranzas, que puede ser realmente efectivo para la compañía con la ayuda de los siguientes parámetros:

- ✓ Premiar el pago oportuno y castigar el retraso
- ✓ El agente debe involucrarse con el proceso de cobranza
- ✓ Procedimientos adecuados y decisiones oportunas
- ✓ Reducir la morosidad al máximo

Es por ello, que tanto la ejecutiva y el agente de cobro deben estar conscientes de que este proceso es de vital importancia para la compañía, ya que esta nueva forma de pago que la misma ofrecerá puede ser un camino para el crecimiento y posicionamiento dentro del mercado tecnológico.

5.2 CREACIÓN DEL ÁREA DE CRÉDITO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

5.2.1 Estructura del área

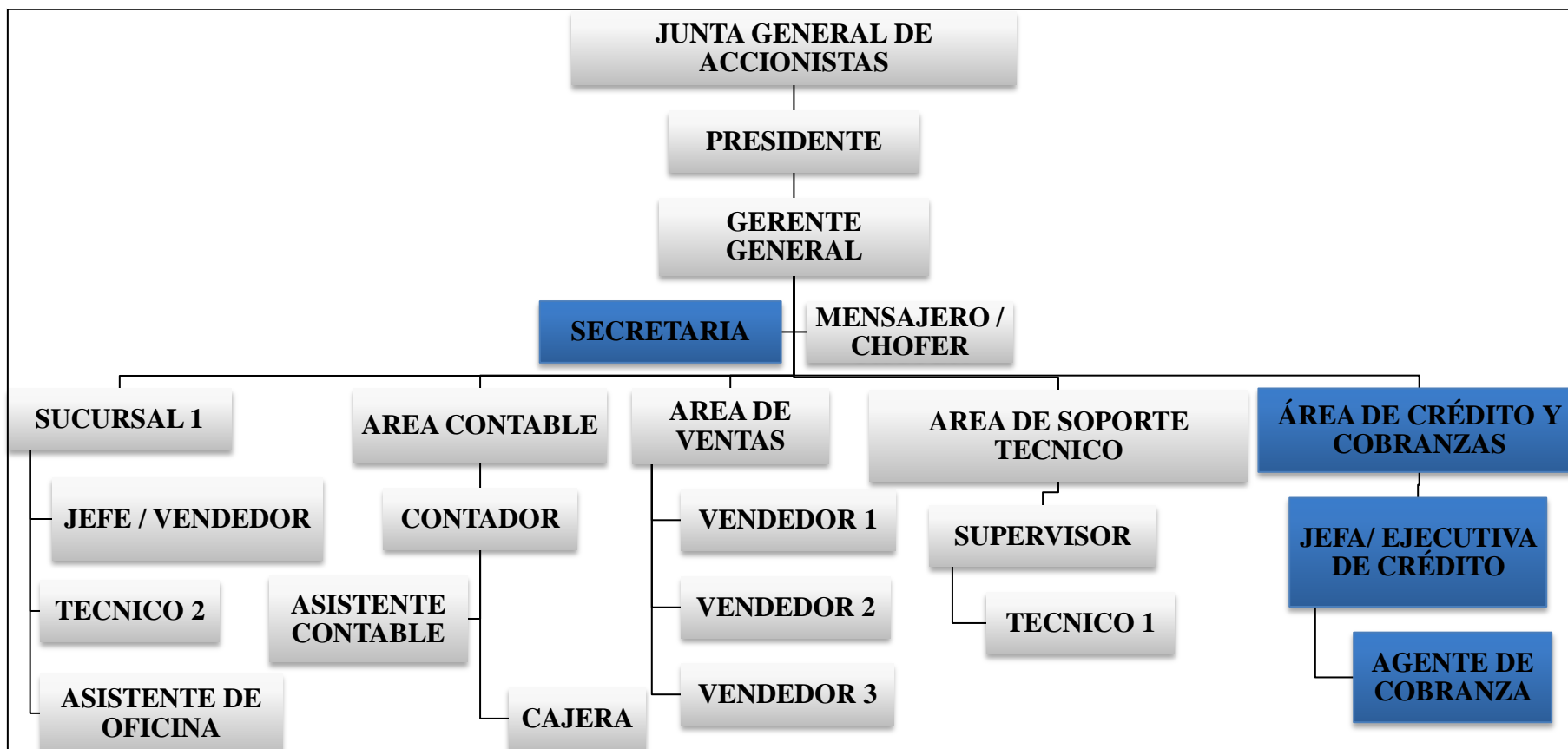
5.2.1.1 Reestructuración del organigrama

Debido a la creación de una nueva área dentro de la organización, el organigrama estructural sufrirá algunos cambios, como es el caso de la asistente del Gerente, ya que pasará a ser la Jefa del Área de Crédito y Cobranzas, y el chofer que se encontraba bajo su mando ahora estará bajo el mando del Gerente General.

Además que también se necesitará una persona encargada de la gestión de cobranzas.

Es por ello que el organigrama quedará de la siguiente manera:

Ilustración 24: Organigrama estructural reformado

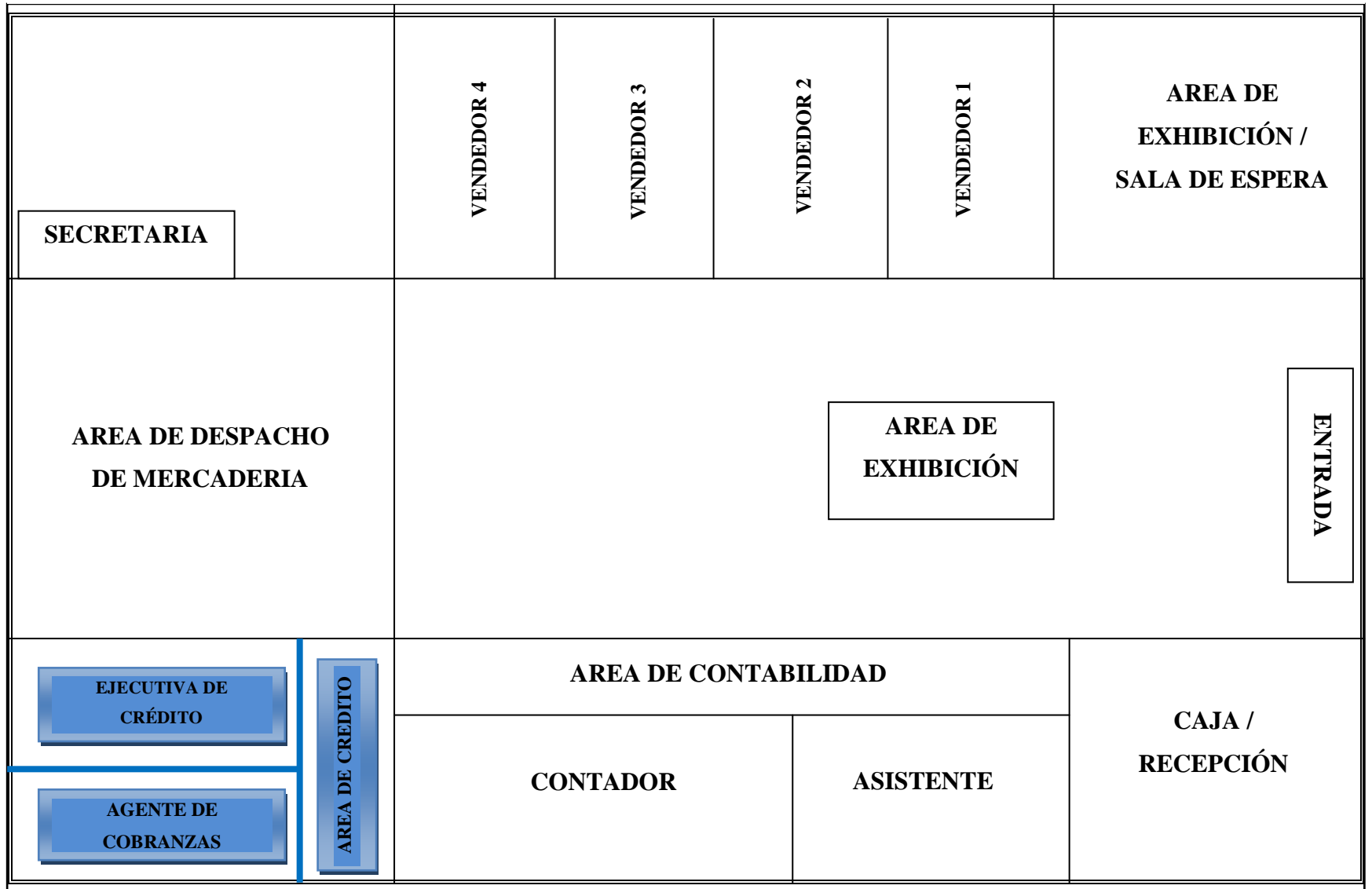


5.2.1.2 Infraestructura

5.2.1.1.1 Espacio físico

La creación de una nueva área en la compañía requerirá una reorganización del espacio físico con el que dispone la misma ya que se necesitará integrar dos estaciones de trabajo a las ya existentes. Es por ello que se ha elaborado una especie de plano, con el fin de obtener una visión de cómo quedarán las instalaciones después de los últimos cambios.

Ilustración 25: Reestructuración física BIOS Center



5.2.1.1.2 Muebles y enseres

Al necesitar 2 personas para la nueva área dentro de la compañía, la misma debe contar con 2 nuevas estaciones de trabajo. Las mismas que estarán conformadas por el siguiente mobiliario:

- ✓ 2 estaciones de trabajo
- ✓ 1 archivador
- ✓ 2 sillas ejecutivas
- ✓ 3 sillas para clientes
- ✓ 1 credenza

5.2.1.1.3 Equipo de oficina, de computación y sistemas informáticos.

Ya que se aumentarán dos estaciones de trabajo para el área de crédito, la compañía deberá contar con 2 equipos computacionales, equipos telefónicos y suministros de oficina; los mismos que servirán para el desarrollo de las actividades diarias de dicho personal.

En cuanto a los sistemas informáticos, se deberán obtener las licencias originales de Windows y Microsoft Office y todos aquellos programas a ser instalados en los respectivos computadores.

Para toda aquella información que se generará de los créditos emitidos, la compañía en un principio podrá realizar un pequeño programa en Microsoft Excel, el mismo que contendrá toda la información del cliente, con su respectivo código y el monto, plazo y cuotas fijadas para su crédito. Conforme vaya creciendo la cartera de clientes y la organización en sí, se podrá optar por contratar un sistema más completo y profesional.

5.2.1.2 Presupuesto

Una vez que se conoce todo el mobiliario que la compañía requiere para la implementación de la nueva área de trabajo, se procederá a realizar una cotización de todos estos elementos con el fin de verificar cual es la inversión que la compañía deberá realizar.

A continuación se muestra una tabla en donde se puede constatar de mejor manera los equipos y materiales necesarios; y, sus precios.

Tabla 22: Cotización mobiliario necesario para la nueva área

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO (\$)	VALOR TOTAL (\$)
MUEBLES Y ENSERES			
Estación de Trabajo	2	157	314
Silla Ejecutiva	1	99	99
Silla Secretaria	1	54	54
Silla para Cliente	3	25	75
Archivador de Pared	1	58	58
Credenza	1	90	90
SUBTOTAL			690
EQUIPO DE COMPUTACIÓN			
Computador	2	650	1300
Impresora / Copiadora	1	160	160
Fax	1	150	150
SUBTOTAL			1460
SUMINISTROS DE OFICINA			
Calculadora	2	20	40
Teléfonos	2	20	40
Varios			30
SUBTOTAL			110
TOTAL			2260

Fuente: Varios

Elaborado por: Gabriela Macas

5.2.2 Contratación del personal

5.2.2.1 Presupuesto

Debido a que la compañía necesitará contratar dos personas, se realizará un rol de pagos para verificar cuales serán los gastos que los nuevos empleados generarán durante el primer año, tomando en cuenta todas las obligaciones que la ley exige.

Tabla 23: Rol de pagos nuevo personal

BIOS CENTER CIA. LTDA										
ROL DE PAGOS										
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Días Trabajados	Sueldo Mensual	Sueldo Ganado	Total Ganado	IESS 9,35	Impuesto a la Renta	Total Egresos	Líquido a Recibir
1	Empleado A	Agente de Cobro	30	250	250	250	23,375	0	23,375	226,625
2	Empleado B	Secretaria	30	250	250	250	23,375	0	23,375	226,625
TOTAL										453,25

Elaborado por: Gabriela Macas

Tabla 24: Rol de pagos nuevo personal

ROL DE PROVISIONES					
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Total Ganado	Décimo Tercero	Décimo Cuarto
1	Empleado A	Agente de Cobro	250	20,833333	20
2	Empleado B	Secretaria	250	20,833333	20
TOTAL			500	41,666667	40

Elaborado por: Gabriela Macas

Tabla 25: Presupuesto anual personal nuevo

PRESUPUESTO ANUAL					
No.	Nombres y Apellidos	Cargo	Total Ganado	Décimo Tercero	Décimo Cuarto
1	Empleado A	Agente de Cobro	3000	250	240
2	Empleado B	Secretaria	3000	250	240
TOTAL			6000	500	480
TOTAL ANUAL					6980

Elaborado por: Gabriela Macas

5.2.2.2 Requisitos de contratación

Para la contratación de las dos personas que se necesitarán en la compañía, se establecerán los siguientes parámetros:

Secretaria: Será la persona encargada de asistir al gerente general en todas las actividades que éste le solicite, ya sea redacción de documentos, organización de reuniones, etc. Además esta persona será la encargada de elaborar el informe del comité de crédito una vez concluida la sesión. Los requisitos para este cargo son los siguientes:

- ✓ Título de secretaria.
- ✓ Buena ortografía
- ✓ Habilidad para redactar
- ✓ Organizada y responsable
- ✓ Manejo de paquetes informáticos

Agente de Cobro: Será la persona encargada de realizar la gestión de cobranzas de los clientes, a los cuales se les ha otorgado el crédito. Además realizará actividades encomendadas por la ejecutiva de crédito. Los requisitos para este cargo son los siguientes:

- ✓ Conocimientos básicos de cartera y cobranzas.
- ✓ Manejo de paquetes informáticos.
- ✓ Capacidad de negociación
- ✓ Habilidad para tratar con los clientes.
- ✓ Experiencia en el campo.
- ✓ Capacidad de aprendizaje

Todas aquellas personas que cumplan con los requisitos mencionados podrán aplicar para cualquiera de los cargos.

5.2.2.3 Contratación

Para los dos cargos requeridos, la compañía realizará en primera instancia un contrato de prueba por 3 meses, así como lo establece la ley. En caso de que las personas contratadas cumplan a cabalidad con las actividades encomendadas se les hará un contrato por 1 año con la posibilidad de futuras renovaciones.

5.2.3 Herramientas a utilizar

5.2.3.1 Buró de crédito

Un buró de crédito es una empresa constituida como sociedad de información crediticia dedicada a integrar y proporcionar información, previo a la concesión de un crédito, cuyo objetivo principal es registrar el historial crediticio de las personas y empresas que hayan obtenido algún tipo de préstamo o financiamiento.

Al momento, la compañía no cuenta con este servicio, por lo que para la elaboración del proyecto se utilizará la información obtenida de la empresa Credit Report. La misma que entrega 3 tipos de reportes crediticios:

- ✓ **Smart:** Reporte claro y de fácil interpretación de la situación crediticia actual de la persona consultada. Presenta algunas características como las que se mencionan a continuación:
 - Consolida la información crediticia de la persona en la central de riesgos, casas comerciales y entidades de micro crédito.

- Presenta la información de habilitación para el manejo de cuentas corrientes
- ✓ **Plus:** Reporte de crédito que presenta la situación crediticia actual e histórica. Presenta algunas características como las que se mencionan a continuación:
- Reporte gráfico que permite una clara evaluación del perfil crediticio a partir del año 2002.
 - Consolida la información crediticia de la persona en la central de riesgos, casas comerciales y entidades de micro crédito.
 - Presenta la información de habilitación para el manejo de cuentas corrientes.
- ✓ **Full:** Reporte de crédito que presenta la situación crediticia actual e histórica con un profundo detalle. Presenta algunas características como las que se mencionan a continuación:
- El más completo, detallado y claro reporte de crédito.
 - Indicadores crediticios históricos.
 - Reporte gráfico que permite una clara evaluación del perfil crediticio a partir del año 2002.
 - Consolida la información crediticia de la persona en la central de riesgos, casas comerciales y entidades de micro crédito.
 - Presenta la información de habilitación para el manejo de cuentas corrientes.

Esta compañía ofrece servicios en varias ciudades del Ecuador, siendo las principales Quito y Guayaquil, aunque también posee representantes comerciales en Ambato, Ibarra y Cuenca.

El costo por el servicio que prestan se detalla de la siguiente forma:

Tabla 26: Cotización Credit Report

CREDIT REPORT PLAN FIJO			
PLAN	CONSULTAS MENSUALES	PRECIO UNITARIO POR CONSULTA \$	COSTO FIJO MENSUAL \$
1	20 Consultas SMART	1,50	30,00
1	20 Consultas PLUS	1,60	32,00
1	20 Consultas FULL	1,65	33,00
2	25 Consultas SMART	1,40	35,00
2	25 Consultas PLUS	1,50	37,50
2	25 Consultas FULL	1,60	40,00
3	30 Consultas SMART	1,30	39,00
3	30 Consultas PLUS	1,40	42,00
3	30 Consultas FULL	1,50	45,00

Fuente: Credit Report
Elaborado por: Gabriela Macas

Cabe recalcar que los precios mencionados anteriormente no incluyen IVA. Además que el solicitante deberá cancelar una membrecía anual, cuyo valor es de \$100,00.

5.3 Diseño de un modelo de calificación y financiamiento crediticio para los clientes de la empresa BiosCenter Cía. Ltda.

5.3.1 Modelo de calificación crediticia.

Una vez que se han establecido todos los parámetros necesarios para la creación del departamento, se procederá a elaborar el modelo de evaluación a los clientes de la compañía.

Por lo que dicho proceso se basará en 3 pasos principales:

✓ **Recopilación de la información**

Comienza cuando el cliente solicita un crédito dentro de la compañía. La ejecutiva o el agente de cobro le entregan una solicitud de crédito y ésta debe ser entregada juntamente con los documentos habilitantes mencionados anteriormente.

✓ **Evaluación de la información**

Una vez que el cliente presenta la información solicitada en el punto anterior, la ejecutiva o el agente de cobro deben verificar la autenticidad de los documentos presentados, ya sea por vía telefónica, visitas personales o confirmaciones por escrito.

Una vez comprobada la información presentada por el cliente, se procederá a evaluar su comportamiento crediticio a través de un modelo llamado Credit Scoring. El mismo que permitirá dar una calificación a algunos de los parámetros que integran las 5 C's del crédito y de esta manera obtener el nivel de riesgo que representa para la compañía emitir un crédito a un cliente determinado.

El modelo se presenta a continuación:

Tabla 27: Credit Scoring

CREDIT SCORING				
	Parámetro	Calificación	% Asignado	Puntaje Total
CAPACIDAD	Estabilidad Laboral	100	0,2	20
	Ingresos Mensuales	100	0,2	20
CARÁCTER	Pagos otras instituciones / Compañía	100	0,2	20
CAPITAL	Bienes	100	0,2	20
COLATERAL	Pagaré / Cheque	100	0,1	10
CONDICIONES	Favorables / No Favorables	100	0,1	10
TOTAL		600	1	100

Elaborado por: Gabriela Macas

Una vez establecidos los parámetros a ser evaluados. Se procederá a establecer las características de cada uno de ellos con el fin de que la compañía pueda evaluar de manera objetiva a los clientes.

A continuación se presentan los cuadros con las características a evaluar y sus respectivos puntajes.

Tabla 28: Rango de calificación estabilidad laboral

ESTABILIDAD LABORAL	
De 5 años en adelante	100 puntos
De 3 años a 5 años	80 puntos
De 1 año a 3 años	60 puntos
De 6 meses a 1 año	40 puntos
Menos de 6 meses	0 puntos

Elaborado por: Gabriela Macas

El cuadro trata de evaluar la estabilidad que el cliente posee en su respectivo lugar de trabajo.

Tabla 29: Rango de calificación ingresos netos

INGRESOS NETOS	
Más de \$ 2000	100 puntos
De \$ 1500 a \$ 2000	80 puntos
De \$ 1000 a \$ 1500	60 puntos
De \$ 500 a \$ 1000	40 puntos
Menos de \$ 500	0 puntos

Elaborado por: Gabriela Macas

Este cuadro le permite a la compañía evaluar cual es la capacidad de pago que el cliente posee para cubrir con una nueva obligación.

Tabla 30: Rango de calificación para los pagos

PAGOS	
Adelantados o A tiempo	100 puntos
Hasta 5 días de retraso	80 puntos
De 5 a 15 días de retraso	60 puntos
De 15 a 25 días de retraso	40 puntos
Más de 25 días de retraso	0 puntos

Elaborado por: Gabriela Macas

Se trata de establecer el carácter que posee el cliente para cumplir con el pago de sus obligaciones.

Tabla 31: Rango de calificación para los bienes

BIENES	
Casa Propia	100 puntos
Vehículo	60 puntos
Acciones	30 puntos

Elaborado por: Gabriela Macas

Es un respaldo que el cliente posee para respaldar su crédito en caso de mora. Es decir se evaluará la solvencia del cliente.

Tabla 32: Rango de calificación para las garantías

GARANTÍAS	
Cheque	100 puntos
Pagaré	80 puntos

Elaborado por: Gabriela Macas

Son las garantías que el cliente deja en la compañía al momento de la firma del contrato de crédito.

Tabla 33: Rango de calificación para las condiciones

CONDICIONES	
Favorables	100 puntos
No Favorables	50 puntos

Elaborado por: Gabriela Macas

Dependerán de algunos factores ajenos a la compañía como son políticos, económicos, sociales, legales, etc.

Todas las características anteriormente mencionadas le sirven a la compañía para evaluar de manera puntual a cada uno de los clientes y así evitar los riesgos de posibles cuentas en mora, y si el caso lo amerita tomar las medidas adecuadas correspondientes.

✓ **Resolución del comité de crédito**

Una vez que el comité haya receptado la información y la haya evaluado, deberá sumar todas las ponderaciones y determinar en qué rango de condiciones se le entregará el crédito al cliente, y si es el caso rechazar el mismo.

A continuación se presenta la tabla de ponderación final:

Tabla 34: Cuadro de calificación final

Calificación	Puntaje Final (puntos)	Condiciones	Características
A	80 - 100	Crédito concedido en condiciones normales	80% del sueldo disponible
B	60 - 79	Crédito limitado	70% del sueldo disponible
C	46 - 59	Crédito limitado y con garantías adicionales	60 % del sueldo disponible y presencia de un garante
D	Menos de 45	Solicitud negada	

Elaborado por: Gabriela Macas

En caso de que el cliente realice sus pagos de manera cumplida y mejore alguno de los parámetros calificados, se le podrá realizar una nueva evaluación crediticia.

Cuando la compañía ya tenga establecidos los parámetros y las respectivas calificaciones que se les dará a los clientes, se procederá a realizar un plan de financiamiento con los respectivos plazos y tasas de interés. Los mismos se detallan en el siguiente cuadro:

Tabla 35: Cuadro de financiamiento

Cuadro de Financiamiento	
Plazos (meses)	Tasas de Interés (anual)
3 meses	4%
6 meses	6%
9 meses	8%
12 meses	10%
18 meses	12%
24 meses	14%

Elaborado por: Gabriela Macas

Como se puede apreciar, las tasas de interés fijadas son mucho menores que las que ofrecen las tarjetas de crédito normalmente. Por lo que ésta podría ser una opción atractiva para los clientes ya que la compañía ofrece facilidades de pago que no pueden encontrar en otros lugares de similar actividad económica.

5.3.2 Análisis de resultados.

Una vez obtenido el modelo de calificación y financiamiento, se procederá a realizar un ejemplo con un cliente ficticio, para ver el funcionamiento del mismo.

Ejemplo:

El Sr. Luis Felipe Pérez López requiere comprar algunos insumos de computación, los mismos que han sido valorados en \$ 1.500,00 dólares americanos. Por lo que ha solicitado a la compañía realizar el pago de su compra a través de un crédito directo.

El cliente ha presentado todos los documentos habilitantes solicitados por la compañía y ha llenado la respectiva solicitud.

A continuación se presenta algunos de los datos necesarios para el ejemplo y la solicitud llenada por el cliente. Además del informe emitido por el comité de crédito junto con su resolución.

Datos del Cliente:

- ✓ Posee vehículo propio
- ✓ Dejará como garantía un cheque
- ✓ Dentro de su historial crediticio se muestra que ha tenido un retraso máximo de 5 días en algunos de sus créditos.

Ilustración 26: Solicitud de crédito llenada por el cliente

SOLICITUD DE CRÉDITO							
SOLICITANTE							
DATOS PERSONALES							
Apellido Paterno: Pérez			Apellido Materno: López			Nombres: Luis Felipe	
C.I / Pasaporte: 1718756834			Lugar de Nacimiento: Quito			Fecha de Nacimiento	
Edad: 36 años		Género M <input checked="" type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		Estado Civil Soltero: <input type="checkbox"/> Viudo: <input type="checkbox"/> U. Libre: <input type="checkbox"/>		No. De Dependientes: 2	
		Casado: <input checked="" type="checkbox"/> Divorciado: <input type="checkbox"/> Separado: <input type="checkbox"/>		Separación de Bienes: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Dirección de Residencia: Av. Jaime Roldos Aguilera y Velasco Ibarra. Conjunto Los Leños Casa 15 A							
Tiempo que reside: 5 años		No. Teléfono: 3444026		Celular: 084606503		E-mail: lfelipe@hotmail.com	
Tipo de Vivienda							
Propia: <input type="checkbox"/>		Alquilada: <input checked="" type="checkbox"/>		Prestada: <input type="checkbox"/>		Otros (Especifique):	
DATOS LABORALES DEL SOLICITANTE							
Condición de Relación Laboral Fijo: <input checked="" type="checkbox"/> Jubilado: <input type="checkbox"/> Contrato			Nombre de la Empresa: VMV Comercio Exterior			No. Teléfono: 6023293	
Independiente: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/> Temporal: <input type="checkbox"/>			Cargo que Ocupa: Contador			Años Trabajados: 3	
Dirección de la Empresa: Av. Gonzalo Benítez E54-91 y San Lorenzo (si es independiente o negocio propio)							
Actividad a la que se dedica							
Servicios Profesionales: <input type="checkbox"/>		Pequeña Industria: <input type="checkbox"/>		Agricultura, Ganadería: <input type="checkbox"/>		Tiempo en la misma actividad:	
Comercio: <input type="checkbox"/>		Servicios: <input type="checkbox"/>		Otros: <input type="checkbox"/>		No. Empleados a su cargo:	
						No. RUC:	
REFERENCIA PERSONAL							
Nombre de un pariente que no viva con usted: Andrés García				Parentesco: Amigo		No. Teléfono: 3440846	
DATOS DEL CÓNYUGE							
Apellido Paterno: Domínguez			Apellido Materno: Robledo			Nombres: María Cristina	
C.I / Pasaporte: 0701493774			Lugar de Nacimiento: La Libertad			Fecha de Nacimiento	
						Dia: 16 Mes: Mayo Año: 1976	
DATOS LABORALES DEL CÓNYUGE							
Condición de Relación Laboral Fijo: <input checked="" type="checkbox"/> Jubilado: <input type="checkbox"/> Contrato			Nombre de la Empresa: Chevrolet			No. Teléfono: 2437522	
Independiente: <input type="checkbox"/> Otros: <input type="checkbox"/> Temporal: <input type="checkbox"/>			Cargo que Ocupa: Asistente de Ventas			Años Trabajados: 3	
Dirección de la Empresa: Av. Eloy Alfaro y Granados							
PARA EMPLEADOS FIJOS/ CONTRATO / JUBILADOS				PARA INDEPENDIENTES O NEGOCIO PROPIO			
Ingresos Mensuales		Egresos Mensuales		Ventas Anuales: \$		Gastos Personales Mensuales	
Sueldo Mensual: \$ 900,00		Alimentación/ Servicios Básicos: \$ 300,00		(-) Costo Ventas y Gastos Operativos: \$		Hogar (Alimentación / Servicios Básicos: \$	
Otros Ingresos: \$		Arriendo: \$ 250,00		Utilidad del Negocio: \$		Arriendo: \$	
Ingreso Fijo		Gastos Educación/ Vestimenta: \$300,00		Otros Ingresos Personales: \$		Gastos Educación/ Vestimenta: \$	
Cónyuge: \$ 550,00		Préstamos: \$		Ingreso Fijo Cónyuge: \$		Préstamos: \$	
Otros Ingresos Cónyuge: \$		Tarjetas de Crédito: \$ 150,00		Otros Ingresos Cónyuge: \$		Tarjetas de Crédito: \$	
Total Ingresos: \$ 1.450,00		Total Egresos: \$ 800,00		Total Ingresos: \$		Total Egresos: \$	
REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES							
Banco: Pichincha		Cta. Corriente:	Cta. Ahorros: 4147350000	Ha obtenido crédito		Fecha de Apertura Cta: 10 de abril del 2000	
				Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
Banco: Pacífico		Cta. Corriente:	Cta. Ahorros: 5150660800	Ha obtenido crédito		Fecha de Apertura Cta: 23 Agosto de 2002	
				Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>		
Casa Comercial (Crédito Obtenido):				Año:		Teléfono:	
Casa Comercial (Crédito Obtenido):				Año:		Teléfono:	
Tarjeta de Crédito: Visa		No. 360221800510239	Cupo: 10.000,00	Tarjeta de Crédito:		No.	Cupo:
FIRMA DEL SOLICITANTE							

Elaborado por: Gabriela Macas

Una vez que el cliente ha entregado todos los documentos necesarios, el comité de crédito se reúne para analizar al cliente. Por lo que durante la reunión, los integrantes del comité han calificado al cliente de la siguiente manera:


Tabla 36: Credit Scoring realizado al cliente

CREDIT SCORING				
	Parámetro	Calificación	% Asignado	Puntaje Total
CAPACIDAD	Estabilidad Laboral	80	0,2	16
	Ingresos Netos	40	0,2	8
CARÁCTER	Pagos otras instituciones / Compañía	80	0,2	16
CAPITAL	Bienes	60	0,2	12
COLATERAL	Pagaré / Cheque	100	0,1	10
CONDICIONES	Favorables / No Favorables	100	0,1	10
TOTAL		460	1	72

Elaborado por: Gabriela Macas

Cuando el comité ha realizado la respectiva calificación, se procede a la elaboración del informe. El mismo que se muestra a continuación:

Tabla 37: Ejemplo resolución del comité de crédito

 INFORME COMITÉ DE CRÉDITO		
ACTA No. 001		
Motivo de la Reunión:	Emisión de un crédito directo	
Fecha:	12 de Agosto 2010	
Hora:	14:30	
Ciente:	Luis Felipe Pérez López	
Decisión:	Aprobado	
Condiciones:	Crédito limitado debido a que el puntaje obtenido fue de 72/100. Por lo que se le dará cuotas de máximo \$ 455 dólares americanos.	
<p>Afirmando y asegurando que todo lo que está anteriormente escrito es verdadero y confiable, firman las siguientes personas:</p>		
<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Gerente General</p>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Ejecutiva de Crédito</p>	<hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Secretaria</p>

Elaborado por: Gabriela Macas

Una vez que el crédito ha sido aprobado, se procederá a realizar el contrato bajo las condiciones en las que se negoció con el cliente de acuerdo a sus posibilidades.

Ilustración 27: Contrato de crédito realizado al cliente



Contrato de Crédito

Yo, **LUIS FELIPE PEREZ LOPEZ**, debo y pagaré a la empresa BIOS Center Cía. Ltda., la cantidad de **\$1.500** dólares americanos. La misma que será cancelada en cuotas mensuales que incluyen capital e intereses.

Las fechas y montos a cancelar se detallan en la siguiente tabla:

No. Cuota	Fecha	Capital	Interés	Dividendo	Saldo	Observaciones
0	15-ago				1500	
1	15-sep	246,89	7,50	254,39	1.253,11	
2	15-oct	248,13	6,27	254,39	1.004,98	
3	15-nov	249,37	5,02	254,39	755,61	
4	15-dic	250,62	3,78	254,39	505,00	
5	15-ene	251,87	2,52	254,39	253,13	
6	15-feb	253,13	1,27	254,39	(0,00)	

Además aceptaré las cláusulas que se mencionan a continuación:

- ✓ En caso de mora, pagaré el máximo interés legal o convencional publicado por el Banco Central del Ecuador en la semana en la que se produzca la mora.
- ✓ Renuncia a que el acreedor pueda compeler al pago de la deuda al fiador cuando legalmente, el fiador no puede ser compelido a pagar al acreedor, sin previa excusión de todos los bienes del deudor, es decir agotar primero todos los bienes que pudiese tener el deudor de la obligación.

Gerente General

Cliente

Como se muestra en el contrato, se negoció con el cliente que el crédito será emitido a 6 meses con sus respectivos intereses a pesar de que podría haberlo hecho a menos tiempo debido a las condiciones que presentaba.

Con esto se concluye el manual que la compañía debe seguir para la creación del Área de Crédito y Cobranzas.

CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- ✓ El mercado tecnológico es un mercado que está en constante crecimiento, por lo que cada una de las compañías que trabaja en este sector debe buscar alternativas o estrategias que le permitan establecer un nicho de mercado o simplemente la fidelidad del cliente.
- ✓ Los factores externos juegan un papel muy importante en el desarrollo de las economías de las organizaciones y es que, algunos de ellos poseen una evolución constante mientras que otros sufren cambios inesperados por situaciones casi impredecibles.
- ✓ En cuanto a los factores internos de la compañía, se puede decir que ellos dependen únicamente de cómo las personas que laboran en ella aplican las políticas y reglamentos ya establecidos. Además de que el desarrollo interno de la compañía se verá reflejado en los resultados que arrojen los índices financieros, los mismos que le permitirán a los encargados de la misma tomar las medidas necesarias en caso que de los resultados obtenidos no sean alentadores.
- ✓ La compañía sobre la cual se realizó el proyecto, busca un mayor crecimiento y sobre todo lograr posicionarse dentro del mercado tecnológico, por lo que requiere contar con una de las áreas claves dentro

de su estructura, el área de crédito y cobranzas. Razón por la cual se creó un manual en el que constan todos los requerimientos necesarios para la creación de dicha área, como es el caso de la infraestructura necesaria, el personal que estará a cargo de la misma y las herramientas a ser utilizadas para su funcionamiento.

- ✓ La elaboración del modelo de calificación y financiamiento crediticio en la compañía, dio origen a una nueva forma de pago para los clientes. La misma que consiste en un crédito directo con cuotas mensuales cómodas a tasas de interés competitivas. Cabe mencionar que para la emisión de este crédito, se realizará un análisis sobre las condiciones económicas de los clientes.

- ✓ El comité de crédito, conformado por el Gerente y la ejecutiva de crédito, será el encargado de la aprobación o rechazo de las solicitudes hechas por los clientes. Este comité elaborará un informe, el mismo que contendrá las condiciones bajo las cuales el crédito es emitido.

- ✓ Con políticas establecidas para los clientes, la compañía puede reducir en un gran porcentaje el riesgo de que alguna de estas cuentas se vuelva incobrable, ya que el análisis realizado a cada uno de los clientes estará basado en algunos de los criterios que usan las instituciones financieras para calificar a los prestamistas. Además el hecho de realizar este análisis le permitirá a la compañía manejar en un futuro una cartera sana y confiable.

- ✓ Con un sistema adecuado y con varias estrategias de cobranzas, la compañía podría recuperar casi en un 100% el total de los créditos emitidos. Considerando que en un futuro, estas estrategias pueden ser cambiadas o mejoradas, dependiendo del crecimiento y necesidades de la compañía.

- ✓ El buen manejo del área de crédito y cobranzas dentro de una compañía se puede transformar en una fortaleza frente a la competencia existente en el mercado, ya que ofrecer formas de pago atractivas y productos o servicios de calidad atrae un mayor número de clientes.

6.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Es recomendable que la compañía siempre esté a la par con la evolución de la tecnología, ya que al ser un mercado que está en constante crecimiento, necesita estudiar y analizar a sus posibles competidores a fin de que pueda aplicar diferentes estrategias y ganar espacio en el mercado.

- ✓ Al ser muchas veces impredecibles los factores externos de la compañía, es recomendable que los accionistas de la misma tomen las respectivas medidas precautelarias ante cualquier evento inesperado que pueda suceder en el país y de esta manera reducir el impacto de estos factores sobre la empresa.

- ✓ A fin de que internamente la compañía se maneje bien, es preciso que todas las normas y políticas ya establecidas se cumplan a cabalidad por

todo el personal que labora en ella, sin excepción alguna. Además es necesario que se haga una revisión periódica de los índices financieros que presenta la compañía a fin de tomar medidas correctivas a tiempo en caso de ser necesario.

- ✓ Debido a que se implementará una nueva área dentro de la compañía, es necesario que quienes la dirigen tomen en cuenta los costos que la creación de esta generan y traten de minimizarlos al máximo a fin de que no signifique un gasto fuerte para la empresa.

- ✓ Las personas encargadas de las ventas, deberán informar a los clientes sobre la nueva forma de pago que la empresa ofrecerá para la adquisición de sus productos. Dándoles una breve sobre idea sobre los aspectos que abarca este tipo de crédito.

- ✓ Es indispensable que luego de cada reunión del comité de crédito, se elabore un acta en el que conste la decisión que el mismo tomó con respecto a un cliente y las condiciones bajo las cuales se le aprobó o negó la solicitud presentada.

- ✓ Los miembros del comité de crédito, deberán tener muy en cuenta todos los aspectos que deberán calificar en cada una de las solicitudes de los clientes, aplicando las mismas políticas para todas ellas, sin excepción alguna. Ya que no solamente emitirán las condiciones bajo las cuales se entrega el crédito sino que también disminuirán el riesgo de que alguna de ellas sea incobrable.

- ✓ Aquella persona encargada de la gestión de cobranzas, deberá aprovechar al máximo todas las herramientas a su alcance, ya que eso le permitirá a la compañía recuperar en su totalidad el valor de los créditos emitidos y sobre todo le permitirá manejar una cartera sana.

- ✓ La compañía deberá sacarle el mayor provecho posible a esta forma de pago que ofrece a los clientes. Ya que al ser un método de pago poco común en la sociedad, puede atraer un mayor número de compradores y así obtener una ventaja frente a sus posibles competidores.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Aduana del Ecuador
<http://www.aduana.gov.ec/contenido/faqsMedidas.asp>
- ✓ Asamblea Nacional Constituyente
<http://www.analitica.com/constituyente/nueva/>
- ✓ Asamblea Nacional
<http://www.asambleanacional.gov.ec/201001292331/noticias/boletines/ley-de-educacion-superior-establecera-los-parametros-para-una-nueva-evaluacion-y-acreditacion-del-sistema-universitario.html>
- ✓ Asociación de Bancos Privados del Ecuador
http://www.asobancos.org.ec/inf_macro/InfoMes%20Marzo%202007.pdf
- ✓ Banco Central del Ecuador
<http://www.bce.fin.ec>
- ✓ Banco del Pacífico
<http://www.bp.fin.ec/productos/miprimeraCasa.htm>
- ✓ Banco Nacional de Fomento, préstamos
http://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=254&Itemid=455
- ✓ BESLEY, Scott, Fundamentos de Administración Financiera
- ✓ Consejo de Comercio Exterior e Inversiones
http://www.comexi.gov.ec/reso_docs/registro512salvuardiaaranceles.pdf

- ✓ CRE Satelital Ecuador
<http://www.cre.com.ec/Desktop.aspx?Id=143&e=92318>
- ✓ Credit Report
<https://www.creditreport.ec/WebSite/productos.html>
- ✓ Diario El Comercio
<http://www.elcomercio.com>
- ✓ Diario El Telégrafo
http://www.eltelegrafo.com.ec/files/Asamblea/Nueva_Constitucion_del_Ecuador.pdf
- ✓ Diario El Tiempo
<http://www.eltiempo.com.ec>
- ✓ Diario El Universo
<http://www.eluniverso.com>
- ✓ Diario Hoy
<http://www.hoy.com.ec>
- ✓ Ecuador en cifras
<http://www.ecuadorencifras.com>
- ✓ El Ciudadano
http://www.elciudadano.gov.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=321:la-nueva-ley-de-mineria-promueve-un-ambiente-sano-y-sustentable&catid=21:entrevistas&Itemid=29
- ✓ Enciclopedia Wikipedia

- <http://es.wikipedia.org>
- ✓ http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf
 - ✓ <http://geografia.laguia2000.com/geografia-de-la-poblacion/ecuador-poblacion>
 - ✓ <http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20071113203216AAs4TK2>
 - ✓ http://www.bajacalifornia.gob.mx/transparencia/2do_foro/presentaciones/tonatiuh_guillen.pdf
 - ✓ <http://www.casasydepartamentos.net/component/content/article/36-consejospracticos/86-prestamoies.html>
 - ✓ <http://www.cash-pot.com.ar/sistema-de-gestion-de-cobranzas.aspx>
 - ✓ http://www.cidob.org/es/documentacio/biografias_lideres_politicos/america_del_sur/ecuador/lucio_gutierrez_borbua
 - ✓ <http://www.coac-sanfra.com/pagina.php?id=3&id1=2&id2=5>
 - ✓ http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4900&Itemid=130
 - ✓ <http://www.docstoc.com/docs/3172751/ECUADOR-EN-CIFRAS-INDICADORES-ECONOMICOS-OCTUBRE-BALANZA-COMERCIAL-La-balanza/>
 - ✓ http://www.economia.com.mx/producto_interno_bruto.htm
 - ✓ http://www.ecuadorinmediato.com/Noticias/news_user_view/ecuadorinmediato_noticias--30798
 - ✓ <http://www.elfinanciero.com/economia/economia.html>
 - ✓ <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Bloch.htm>

- ✓ <http://www.lacavernadeplaton.com/actividadesbis/valores00/igualdad00.htm>
- ✓ <http://www.mexicomaxico.org/Voto/Inflacion.htm>
- ✓ <http://www.ntn24.com/content/pib-ecuador-2008-aumenta-53-ciento>
- ✓ http://www.trabajo.com.mx/credito_pyme.htm
- ✓ Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.
http://www.issfa.mil.ec/paginas/prestamos_quiro.htm
- ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social:
<http://www.iess.gov.ec/site.php?content=93-prestamos-quiografarios>
- ✓ MARCUSE, Robert, Diccionario de términos financieros y bancarios
- ✓ Océano Centrum, Diccionario de Administración y Finanzas
- ✓ OLORTEGUI, Dante: Análisis, descripción y diseño de cargos, 2004.
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh1/18hossanbor.htm>
- ✓ Radio Equinoccio
<http://www.radioequinoccio.com>
- ✓ Revista Judicial
http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&task=view&id=4541
- ✓ Súper Intendencia de Bancos y Seguros, Codificación y regulaciones de la junta bancaria
<http://www.superban.gov.ec/>