



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

**TEMA:**

**ESTUDIO SOBRE LA CONTRATACIÓN DE CRÉDITOS COMO  
FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS DE LA EMPRESA  
COMERCIAL CASA TOSI C.A. GUAYAQUIL**

**AUTORA:**

**AGUAYO SESME ESTEFANY TATIANA**

**TUTOR:**

**EC. CARLOS LUÍS RIVERA FUENTES PHD**

**Guayaquil, Ecuador.**

**2017**

## ÍNDICE PRELIMINAR

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Carátula o portada.	
Constancia de la aprobación del tutor.	II
Declaración de autoría.	III
Dedicatoria.	IV
Agradecimiento.	V
Índice General.	VI
Índice de Cuadros.	IX
Índice de Gráficos.	IX
Resumen.	X
Abstract.	XII
Aprobación del sistema urkund	XIV



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## **CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del proyecto de investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“ESTUDIO SOBRE LA CONTRATACIÓN DE CRÉDITOS COMO FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS DE LA EMPRESA COMERCIAL CASA TOSI C.A. GUAYAQUIL”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Incidencia de la concesión de crédito como causal de la iliquidez que condujo a mayor endeudamiento de la empresa comercial CASA TOSI C.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, período de cierre fiscal 2014?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

**Presentado por la Egresada:** AGUAYO SESME ESTEFANY TATIANA

**Tutor:** EC. CARLOS LUÍS RIVERA FUENTES PHD

---

**Aguayo Sesme Estefany T.**

---

**Ec. Carlos L. Rivera Fuentes**

**Fecha:** Guayaquil, julio 17 de 2017

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Aguayo Sesme Estefany alumna del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de la Carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, declaro que todo lo expuesto en este trabajo de investigación es de absoluta y exclusiva responsabilidad de la autora no constituye plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

**AUTORA:**

**AGUAYO SESME ESTEFANY TATIANA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado a Jehová por ser mi guía en todos mis pasos y por haberme dado la inteligencia para cumplir esta etapa de estudio satisfactoriamente durante estos tres años de estudio y en el desarrollo de este trabajo de tesis.

Aguayo Sesme Estefany Tatiana

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Jehová por darme inteligencia y conocimiento para haber podido sobresalir en mis estudios y sobre todo para el desarrollo de este trabajo.

A mi papá quien desde el cielo sé que me cuida y me protege en cada paso que doy.

A mi mamá que siempre me apoya y en especial a mi hermana gemela por ser las mejores amigas y ayudarnos siempre Incondicionalmente en todo momento.

A mi profesor tutor por haberme brindado su tiempo, apoyo, ideas y recomendaciones para culminar este proyecto.

Aguayo Sesme Estefany Tatiana

# ÍNDICE GENERAL

## CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1.	Planteamiento del problema.	Pág. 1
1.2.	Ubicación del problema en un contexto.	Pág. 3
1.3.	Situación Conflicto.	Pág. 4
1.4.	Delimitación del problema.	Pág. 6
1.5.	Formulación del problema.	Pág. 6
1.6.	Variables de la investigación.	Pág. 6
1.6.1.	Variable independiente.	Pág. 6
1.6.2.	Variable dependiente.	Pág. 6
1.7.	Evaluación del problema.	Pág. 6
1.8.	Objetivos de la investigación.	Pág. 7
1.8.1.	Objetivo General.	Pág. 7
1.8.2.	Objetivos Específicos.	Pág. 8
1.9.	Justificación e Importancia.	Pág. 8
1.9.1.	Justificación de la investigación.	Pág. 8
1.9.2.	Importancia de la investigación.	Pág. 9

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes Históricos.	Pág. 12
	Historia de la tarjeta de crédito en el Ecuador	Pág. 13
2.2.	Fundamentación Teórica.	Pág. 16
	Tarjeta de Crédito SI Casa Tosi Visa de Banco Territorial.	Pág. 19

2.3.	Antecedentes Referenciales.	Pág. 24
2.4.	Marco Legal de la Investigación.	Pág. 28
2.5.	Definiciones Conceptuales.	Pág. 40
2.6.	Definición de variables de la investigación.	Pág. 45
	Variable independiente	Pág. 45
	Variable dependiente.	Pág. 45

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

3.1	Presentación de la empresa.	Pág. 46
	F.O.D.A de Casa Tosí C.A.	Pág. 50
	Historia de la tarjeta Visa Tosi de Banco Territorial.	Pág. 50
3.2.	Diseño de investigación.	Pág. 52
	Investigación Científica.	Pág. 52
	Investigación Empírica.	Pág. 53
3.3.	Tipos de investigación.	Pág. 53
	Investigación cualitativa.	Pág. 53
	Investigación cuantitativa.	Pág. 54
3.4.	Modalidad de la investigación.	Pág. 54
	Descriptiva.	Pág. 54
	Documental.	Pág. 55
	De campo.	Pág. 55
	Correlacional.	Pág. 55
3.5.	Población y Muestra.	Pág. 55
3.5.1	Población.	Pág. 56
3.5.2.	Muestra.	Pág. 56
3.6	Técnicas de investigación.	Pág. 56
	Observación científica.	Pág. 56
	Entrevista.	Pág. 57
	Tipos de Entrevista.	Pág. 57

Encuesta.	Pág. 59
Tipos de Encuesta.	Pág. 59
3.6.1 Instrumentos de la investigación.	Pág. 60
3.7 Procedimiento de la investigación.	Pág. 61

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados	Pág. 62
Valores de las ventas realizadas.	Pág. 63
4.2 Conclusiones.	Pág. 73
4.3. Plan de mejoras.	Pág. 75
4.4. Recomendaciones.	Pág. 81
4.5. Bibliografía.	Pág. 83

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 1: Tiendas operativas de Casa Tosí S.A.	Pág. 49
Cuadro # 2: Montos de créditos otorgados por los Bancos pequeños del Ecuador.	Pág. 62
Cuadro # 3: Ventas Totales Casa Tosí C.A.	Pág. 64
Cuadro # 4: Ingresos Operacionales Ventas Netas.	Pág. 65
Cuadro # 5: Composición de la Cartera de créditos.	Pág. 66
Cuadro # 6: Porcentajes de la Cartera de Créditos.	Pág. 67
Cuadro # 7: Valores de la cartera de crédito vencida.	Pág. 69

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Montos de créditos otorgados por los bancos	Pág. 63
Valores de la Cartera de créditos vencida.	Pág. 70
Porcentajes de la Cartera de crédito vencida.	Pág. 71



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología

## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

**TEMA:** ESTUDIO SOBRE LA CONTRATACIÓN DE CRÉDITOS  
COMO FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS DE LA EMPRESA  
COMERCIAL CASA TOSI C.A. GUAYAQUIL

**ELABORADO POR:** AGUAYO SESME ESTEFANY TATIANA

**TUTOR:** EC. CARLOS LUÍS RIVERA FUENTES PHD

### **RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación basado en el estudio de la contratación de crédito que es el elemento esencial en las actividades de las empresas u organizaciones como la casa comercial Casa Tosí C.A que se dedican a comercializar productos de diferentes índoles, tuvo afectaciones por mala administración y bajas en ventas por la salida de su mayor fuente de ingresos en ventas que era su tarjeta de crédito otorgada por el Banco Territorial, es por esto que los créditos son instrumentos de financiamiento que ayudan a apreciar rentabilidad, los otorgamientos de créditos son a través de tarjetas quienes son el documento que permite a su titular disponer de un crédito del emisor, para adquirir bienes o servicios en establecimientos, es así que estos créditos comerciales son regulados de diferente forma a los créditos bancarios, ya que estos no tienen mayor supervisión como los bancos.

El principal problema a tratar en este trabajo es la incidencia de la concesión de crédito como causal de la iliquidez que condujo a mayor endeudamiento, es así que entendemos de mejor manera que no siempre los créditos nos ayudan a financiarnos adecuadamente. Los objetivos son los principales puntos para la comprensión del tema es de esta manera que nos enfocamos en el estudio de la contratación de créditos como fuentes de financiamiento para establecer su incidencia en la iliquidez que conduce a endeudamientos, conociendo sus causas y efectos e impactos que producirían en las empresas.

Para justificar este trabajo tenemos que las empresas comerciales son pilar fundamental para el impulso económico del país, y sus financiamientos son a corto y largo plazo y con un control adecuado generar fondos necesarios para mantener su liquidez y obtener los recursos fundamentales. Su diseño comprende ya que es una investigación documental la investigación científica, empírica, tipos cualitativos y cuantitativos, y las técnicas empleadas en este trabajo encontramos la observación científica, la entrevista donde se realiza una conversación entre personas para conocer algo sobre la otra, la encuesta la cual recoge información de una parte de la población.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**PROYECTO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

**TEMA:** ESTUDIO SOBRE LA CONTRATACIÓN DE CRÉDITOS  
COMO FUENTES DE FINANCIACIÓN AJENAS DE LA EMPRESA  
COMERCIAL CASA TOSI C.A. GUAYAQUIL

**ELABORADO POR:** AGUAYO SESME ESTEFANY TATIANA

**TUTOR:** EC. CARLOS LUÍS RIVERA FUENTES PHD

**ABSTRACT**

The following research work, based on the study of credit contracting, which is the essential element in the activities of companies or organizations such as the commercial house Casa Tosi CA that are dedicated to commercialize products of different kinds, was affected by maladministration and losses in sales due to the departure of its largest source of sales revenue that was its credit card granted by the Territorial Bank, which is why the loans are financing instruments that help to appreciate profitability, the loans granted through Cards that are the document that allows the holder to have a credit from the issuer to purchase goods or services in establishments, so these commercial credits are regulated in a different way to bank loans, since they do not have greater supervision as the banks.

The main problem to be addressed in this paper is the incidence of credit granting as the cause of the illiquidity that led to greater indebtedness, so we understand better that not always the credits help

us adequately finance. The objectives are the main points for the understanding of the subject is this way that we focus on the study of the contracting of credits as sources of financing to establish their incidence in the illiquidity that leads to indebtedness, knowing their causes and effects and impacts that Would produce in companies

To justify this work we have that commercial companies are fundamental pillar for the economic impulse of the country and its financing is short and long term and with adequate control generate the necessary funds to maintain its liquidity and obtain the fundamental resources. Its design comprises since it is a research documentary scientific research, empirical, qualitative and quantitative types, and the techniques used in this work we find scientific observation, the interview where a conversation between people is made to know something about the other, the survey which collects information from a part of the population.

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Proyecto Aguayo Sesme Estefany.docx (D29531686)  
**Submitted:** 2017-06-30 16:47:00  
**Submitted By:** estaaguayo@hotmail.com  
**Significance:** 7 %

### Sources included in the report:

Leg. Merc. (4) Rocio Guzman.docx (D25340705)  
Retroalimentación de marketing 2.docx (D27007349)  
Tesis Alexandra Huayamabe.docx (D15756347)  
TESIS COMPLETA SIN PLAGIO.docx (D22713051)  
ENCUESTA.docx (D12886379)  
<https://sites.google.com/site/conocimientocspina/estructura-de-la-investigacion-cientifica/entrevistas-no-estructuradas>  
<http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/eciec053es.pdf>  
<http://www.tiposde.org/general/32-tipos-de-entrevista/#xzz4h5XWsyNf>  
<http://www.monografias.com/trabajos43/encuesta-y-cuestionario/encuesta-y-cuestionario.shtml#ixzz4h5wBTIj4>

### Instances where selected sources appear:

35

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

En este trabajo de investigación se busca dar a conocer como la contratación de crédito es un elemento esencial en las actividades de las empresas u organizaciones que se dedican a comercializar productos sean estos de diferentes índoles.

El crédito es una operación económica donde se intercambian bienes o servicios existiendo promesa de pago futura, basados en la confianza y solvencia del deudor corriendo riesgos que lo asume el prestador de que el prestatario incumpla con su obligación en dicho acuerdo.

Este estudio de créditos es necesario en las organizaciones, creando que la situación económica del país nos conlleve a otorgamientos de créditos, quienes establecen un instrumento de financiamiento del capital de trabajo, logrando que el volumen de ventas aumente, permitiendo obtener los ingresos necesarios para cubrir gastos y apreciar a su vez cierta rentabilidad. (Saldivia, 2005)

Estos créditos son usados principalmente por entes no bancarios, los cuales usan este mecanismo de entregas de tarjetas de crédito con

montos inferiores a las casas comerciales, quienes también optan por este mecanismo.

La tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular disponer de un crédito del emisor, para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al correspondiente sistema, sin perjuicio de las prestaciones adicionales al titular. (Superintendencia de Bancos, 2016)

Las fuentes de financiamiento son varias entre estas están los avales bancarios, Cartas de crédito, Créditos a corto plazo DCP, Créditos acabados de construcción, Créditos respaldo de facturas, Línea de crédito cerrada, Sobregiros, Créditos de empresas, Crédito pequeña y mediana empresa, Crédito microempresa, Garantía Bancaria y Aduanera, entre otras. (Bayas, Astudillo, Aulestia, Calderón, Cacarán, & Cepeda, 2012)

Los créditos comerciales tienen regulaciones distintas a los créditos bancarios, hecho que ocurre porque los bancos prestan dinero que no les pertenece sino alcanzados por depósitos efectuados con terceros, razón por la cual la autoridad imputa una vigilancia fuerte sobre las decisiones de crédito que ofrecen los bancos, esta vigilancia ejercida por instancias tales como la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y el Banco Central de Chile. (El Dinero, 2011)

Las casas comerciales en su nivel de regulación son menores de carácter claro en algunos casos e inexistente en otros. Las casas comerciales que emiten y operan tarjetas de crédito no bancarias y cuyas transacciones con entidades no relacionadas con el emisor

superen el millón de dólares por año, se encuentran reguladas por la SBIF. (El Dinero, 2011)

Endeudamiento es la captación por parte de las empresas de recursos ajenos, fuentes de financiación externas para desarrollar sus actividades. (Blas, 2014). Es asumir una obligación financiera que deberá ser cancelada en un tiempo acordado. (Superintendencia de Bancos, 2016)

## **1.2. Ubicación del problema en un contexto.**

Las casas comerciales son tiendas departamentales, nombre proveniente de Europa y Estados Unidos a finales del siglo pasado, en el siglo XX aparece en España el Corte Inglés, alcanzando este formato por la necesidad de resolverles a los clientes todas sus necesidades. (Valencia, 2015)

Estas tiendas son establecimientos con dimensiones grandes que ofrecen amplia variedad de productos a las familias para satisfacer necesidades y su principal característica es la división de su superficie comercial en secciones o departamentos definidos: compra, venta, promoción y control. (Valencia, 2015).

Conformadas por 3 grandes grupos, según sus productos:

- 1) Retail Comestible.- Almacenes, hipermercados y supermercados.
  - 2) Retail Financiero.- Donde constan los servicios que pueda brindar el sistema financiero (Bancos, financieras, etc.).
  - 3) Retail No comestible.- Tiendas por departamento y de especialidad.
- (Valencia, 2015)

Casa Comercial Tosi C.A. inicia actividades desde 1941 con la característica de cadena de tiendas por departamento, fortaleciéndose como una empresa líder en el sector del “retail” ecuatoriano que se encuentra en constante innovación. La actividad principal la compra y venta de mercadería en general de una gran variedad de productos, vestimenta, artículos personales, electrodomésticos y artículos para hogar. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

La compañía desarrolló su propia tarjeta de crédito denominada CrediTosí, y prestó gran variedad de servicios, como Cafetería, Tosi Seguros, Tosi Regalos, Tosi Viajes permitiéndole satisfacer una diversidad de gustos y necesidades de clientes.

Su nivel de ventas decreció por consecuencia del cambio de enfoque, que pasó de tienda exclusiva a tienda popular, que no fue de buena acogida por los clientes. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

En el 2013, el decrecimiento se agudizó con los retiros de las tarjetas de crédito, denominada Visa Tosí Banco Territorial y CrediTosí, cerrando sus puertas un martes 1 de Abril del 2014. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

### **1.3. Situación Conflicto.**

Este estudio se centra en la incidencia de los otorgamientos de créditos y créditos directos que brindaba la casa comercial a sus clientes, siendo afectada por el retiro de su tarjeta de crédito CrediTosí para cumplir con la disposición de la Junta Bancaria, y el cierre de la tarjeta manejada por el Banco Territorial que era su mayor ingreso en dinero efectivo de las ventas.

Además de los procesos judiciales que tenía y los incumplimientos al contrato de Fideicomiso, los debilitó aún más, en sus flujos de efectivo como casa comercial al servicio del público, afectándoles su reputación y dándoles riesgos legales.

La afectación en su decrecimiento tuvo que ver en parte por el incendio producido en su local matriz un 17 de Junio del 2012, lo que produjo que permaneciera cerrado por el lapso de tres meses con reapertura un 7 de Octubre del 2012, conduciendo a que no hubieran ventas. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

Esto conllevó a que la casa comercial no generara ganancias, solo pérdidas y acumulara deudas por mala administración desde el 2008: \$17'000.000 Banco Pichincha, \$12'000.000 Banco Territorial, \$3'000.000 a proveedores, \$665.000 Servicio de Rentas Internas (SRI), y \$560.000 Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), encontrándose los \$12 millones del Territorial como pasivo oculto durante el proceso de liquidación del Banco. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

La atención al público en sus cinco tiendas se dio con normalidad, habiendo inquietud e incertidumbre en los empleados por el futuro de la compañía. La gerencia administrativa de la Casa comercial en reunión con Recursos Humanos les informó a sus empleados del cese definitivo de sus operaciones en el mes de Abril. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

**Tema:**

Estudio sobre la contratación de créditos como fuentes de financiación ajenas de la empresa comercial CASA TOSI C.A. Guayaquil

#### **1.4. Delimitación del problema.**

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa  
**Provincia:** Guayas  
**Cantón:** Guayaquil  
**Campo:** Financiero  
**Área:** Crédito  
**Aspecto:** Contratación de crédito  
**Periodo:** 2013-2014

#### **1.5. Formulación del problema.**

¿Incidencia de la concesión de crédito como causal de la iliquidez que condujo a mayor endeudamiento de la empresa comercial CASA TOSI C.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, período de cierre fiscal 2014?

#### **1.6. Variables de la investigación.**

**1.6.1. Variable independiente:** Concesión de crédito.

**1.6.2. Variable dependiente:** Iliquidez que conduce a endeudamiento

#### **1.7. Evaluación del problema.**

**Delimitado.-** La problemática inició desde el año 2008 hasta 2014, cuando la casa comercial empezó a tener bajas en sus ventas debido a la acumulación de deudas con entidades bancarias y otros organismos, situación que al pasar el tiempo se agudizó en el 2013, por el cierre de la institución bancaria a la cual estaba vinculada.

**Claro.-** Es un tema que evidencia que la casa comercial dependía en mayor proporción en sus ingresos, del servicio de entrega de tarjetas de crédito por la institución bancaria, en sus ventas.

**Evidente.-** Ingresos operacionales decrecientes debido a cambios de la línea de negocio, mala administración, costos y gastos fijos no decrecientes al mismo ritmo, procesos judiciales vigentes hasta el 2014.

**Concreto.-** Entender como la contratación de créditos ayuda en el financiamiento y para el funcionamiento de las empresas comerciales y así no afectar su liquidez.

**Original.-** Esta empresa innovadora y creativa tuvo un cambio en su línea de negocio en el 2007, lo que la llevo a cambios de estrategias para atraer clientes.

**Factible.-** Esta empresa no se imaginó que sería difícil recuperarse ya que su tarjeta de crédito propia no les daba los ingresos en ventas suficientes para pagar sus cuentas con sus proveedores, como la entregada por la entidad bancaria.

## **1.8. Objetivos de la investigación.**

### **1.8.1. Objetivo General.**

Realizar un estudio de la contratación de créditos como fuentes de financiamiento para establecer su incidencia en la iliquidez que conduce a endeudamientos.

## **1.8.2. Objetivos Específicos.**

- Fundamentar teóricamente aspectos sobre la contratación de créditos como fuentes de financiación en las casas comerciales.
- Diagnosticar el efecto del crédito como financiación para determinar su impacto en la iliquidez que conduce a endeudamiento en las empresas.
- Emitir un informe de las causas que sostienen las fuentes de financiamientos mediante tarjetas de crédito y su efecto en el endeudamiento de la empresa.

## **1.9. Justificación e Importancia.**

### **1.9.1. Justificación de la investigación**

Las empresas comerciales son pilar fundamental para el impulso económico del país, preservando los márgenes de beneficios de estas, manejando procesos productivos y administrativos.

Ellas participan generalmente en dos negocios distintos que son la venta al detalle, comercio máximo de productos a grandes cantidades de usuarios, y el otorgamiento de créditos a sus clientes, el cual tiene una gran importancia significativa en sus resultados en los últimos años. (El Dinero, 2011)

Los financiamientos sean a corto plazo o largo plazo u otra índole, como créditos, préstamos y más, ayudan a su normal funcionamiento, pero si no se tiene un control adecuado puede este no generar los fondos necesarios que son la fuente para mantener su liquidez y así

obtener los recursos fundamentales para cumplir con sus obligaciones de pagos.

El objetivo de este estudio es dar a conocer las causas que llevan a las casas comerciales a la suspensión definitiva de sus operaciones debido a una mala e ineficiente administración y los endeudamientos por falta de ingresos en efectivo.

Su conveniencia se basa que de esta manera las casas comerciales deben determinar el riesgo significativo para la institución al otorgar un crédito, teniendo en cuenta la necesidad de conocer mediante un análisis cuidadoso los estados financieros del cliente, además de diversos puntos cualitativos como cuantitativos permitiendo una mejor visión sobre el mismo y determinar la capacidad para poder pagar dicho crédito.

### **Importancia de la investigación**

La casa comercial CASA TOSI C.A se caracterizó por ser innovadora y creativa siempre buscando la acogida de sus clientes, renovándose constantemente en su ambiente cálido mantenido por generaciones.

Empieza operaciones desde 12 Febrero 1941 como tienda departamental, Su principal actividad la comercialización de variedad de productos como prendas de vestir, productos del hogar, electrodomésticos.

PACIFIC CREDIT RATING S.A, en Comité No. 005-2014 del 21 de enero 2014, respecto a los estados financieros internos e información adicional con corte 30 de noviembre 2013, por unanimidad decidió mantener calificación “**C (Credit Watch)**” para Serie B del Fideicomiso

Mercantil Irrevocable “Primera Titularización de Flujos Casa Tosi”, respaldada en incumplimientos al contrato del Fideicomiso: porque no depositaba el total de las ventas en efectivo. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

Considerando procesos judiciales pendientes y la situación financiera de Casa Tosi C.A., en la cual sus ingresos eran afectados por retrasos de estrategias comerciales en años anteriores, y el cierre de la tarjeta de crédito que les emitía el Banco Territorial representaba el 40% de las ventas siendo elemento primordial del cierre de la entidad, lo cual les generó un riesgo de reputación y riesgo legal generado por vinculación a dicha Institución Financiera. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

Además Casa Tosi desde mayo de 2013 contó con nueva administración, situación que mantenía a la empresa en proceso de fijar nuevas estrategias y políticas, encontrándose políticas de cuentas por cobrar y pagar. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

El 30 de noviembre de 2013, Casa Comercial Tosi C.A., registró un total de activos de \$43.64 millones, restándole activos inmuebles gravados, activos diferidos de seguros pagados por anticipado, cuentas por cobrar por las acciones que Casa Tosi mantenía en Banco Territorial S.A., y el saldo de la presente titularización, obteniendo un total de activos libres de gravamen 9.38 millones. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

Los ingresos operacionales de la Casa Comercial Tosi C.A., presentó comportamiento decadente por el cambio de la línea de negocio y segmento social enfocado en los años 2008 y 2009, pasando de tienda exclusiva a tienda más popular.

La importancia de las casas comerciales la podemos apreciar en que tienen su mayor margen de crecimiento en sus ingresos al otorgar créditos a los clientes, pero al realizar ventas de sus productos obtienen un bajo nivel de regulación enfrentándose a riesgos mayores de incumplimiento por las tasas cobradas en cada uno de ellos.

La vinculación de la casa comercial Casa Tosí C.A. con la entidad bancaria Banco Territorial le favoreció en sus ingresos por ventas desde el 2004 que su administrador adquirió acciones de la institución financiera por medio de créditos.

Tal situación generó en su administrador, un desequilibrio en su responsabilidad de manejar las finanzas de negocios, ya que esto no les benefició en su totalidad al ser de índoles muy diferentes, y el grupo Zunino al ser afectado por el cierre de su institución financiera Banco Territorial un año antes 2013 no supo responder a sus deudas contraídas con proveedores y perdió su principal fuente de liquidez efectiva para esta empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Históricos**

La tarjeta de crédito es un documento que permite al titular o beneficiario adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados al sistema, difiriendo su pago a crédito, quien puede contener o no intereses. El uso incluye algunas tarifas, costos de emisión, costo de estado de cuenta, intereses y comisiones. (Superintendencia de Bancos, 2015)

Estas son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total o monto mínimo de la obligación; no obstante; realizar un abono mínimo implica pago de intereses.

La tarjeta de crédito, sea de plástico con banda magnética, microchip y número de relieve, emitidas por bancos o entidades financieras, facultando a las personas a manejarla como medio de pago en negocios ligados al sistema mediante firma. Modalidad de financiación en la que el usuario asume obligación de devolver el valor dispuesto e intereses, comisiones bancarias y gastos. (Herrera, Jara, & Jerez, 2005)

Estas cuentan con: Nombre del cliente, Número del cliente, Nombre de Institución Financiera, Fecha de Vencimiento, Holograma, Logo de la Red de Cajeros u otros servicios, Banda para la Firma, Banda Magnética está en el dorso, de franja negra donde graban informaciones valiosas de la tarjeta, Información del Emisor. (Acaro, 2010)

## **HISTORIA DE LA TARJETA DE CRÉDITO EN EL ECUADOR**

Las tarjetas de créditos aparecen en Ecuador a inicios de la década de los 70, época petrolera comercial, dando arranque a una nueva economía entrando el país a un sistema de consumo y así captar nuevos ingresos para el Estado Ecuatoriano y de forma indirecta a la sociedad, surgiendo la aparición de las primeras tarjetas de crédito, experimentando el uso de crédito instantáneo. (Martinez & Merchán, 2010).

Encontrando el país en el petróleo una fuente de ingreso para costear de manera mayoritaria el Presupuesto General del Estado tradicionalmente. El Ecuador en 1970 la explotación y exportación del petróleo ecuatoriano inicia su prosperidad económica que no fue bien utilizada por los gobiernos, por la falta de planificación adecuada llevando a que no se destinaran los recursos ordenadamente hacia partes claves para desarrollo económico. (Castillo & Montalvo, 2012)

En el Ecuador el uso de las tarjetas de crédito ha incrementado en los hábitos de consumo, ya que actualmente estas se han vuelto más amplias y se pueden utilizar en varios establecimientos. En el 2010 existían 15,000 establecimientos afiliados donde se adquieren para hacer uso de las tarjetas de crédito. (Martinez & Merchán, 2010)

Surgen las entidades autorizadas para emisión de las tarjetas de crédito una oportunidad para extender su actividad y lograr grandes rendimientos en intereses, comisiones, financiamientos de gastos operativos, etc. Beneficiando de manera igualitaria a varios establecimientos proveedores de bienes y servicios. (Castillo & Montalvo, 2012)

La primera tarjeta de crédito autorizada en Ecuador fue en 1974 llamada Diners con cobertura nacional e internacional de la empresa Diners Club C.A, constituida en 1968 como compañía limitada, convirtiéndose a Sociedad Financiera en 1997, con las actividades principales actuales de emitir, administrar y promocionar la franquicia de Diners Club Internacional. En el 2005, ya contaba con más de 15.000 establecimientos comerciales afiliados.

La empresa Pacificard S.A., hace 32 años, varios inversionistas junto con el Banco del Pacífico crean la primera empresa emisora y administradora de tarjetas de crédito en el Ecuador, Unicredit. La cual transcurridos 14 años cambia de denominación MasterCard del Ecuador, en el 2003 adopta la tarjeta de crédito Visa, y actualiza su imagen con el nombre Pacificard S.A., circulando más de 35.000 tarjetas con esta marca y 20.000 establecimientos. (Quintana, 2014)

El Banco Internacional fue la primera institución en emitir la primera tarjeta Visa en Ecuador en el 2000, otorgando facilidades de crédito a sus usuarios. Las diferentes marcas que operan a nivel nacional e internacional están American Express, Cuotafácil Unibanco, Rose de Banco Internacional, Diners, MasterCard, Visa, Crediandes, Mi Socia de Banco Solidario, Crédito Si de Banco Territorial.

En la actualidad, las tarjetas de crédito Diners Club, MasterCard, Visa, y American Express, envuelven dos fases del comercio: la venta de la tarjeta, y el financiamiento de consumo siendo las más importantes en el mercado ecuatoriano. (Castillo & Montalvo, 2012)

American Express Ecuador S.A. corresponde al Banco de Guayaquil, que empezó a emitir tarjetas de marca American Express en Ecuador en el año 2001. Cuenta con 120.000 socios, y alrededor de 16.000 establecimientos afiliados. (Coello & Gavilánez, 2012)

La Superintendencia de Bancos indica que la modalidad de pagos diferidos es la de mayor preferencia por los usuarios con 3 meses en adelante, creciendo el uso de las TC en Guayas 0.21%. El Gobierno por medio del Banco Central del Ecuador fija una tasa de interés de consumo 16.30% anual para las TC. La Superintendencia de Bancos y Seguros con Resolución emitida No.- JB- 2009-1435 elimina y reduce costos financieros a las mismas y a otros servicios financieros.

El saldo diferido de las TC en el país año 2016 aumentó 4,5%; y el corriente disminuyó 5,7%, descrito por la recesión económica vivida en el 2015. (El Comercio, 2017)

De acuerdo a datos de la SB, la tasa de morosidad de crédito de consumo es más alta comparada con otros segmentos. Creciendo está un 6,25% en Octubre 2014 y 7,87% en Octubre 2015, no existiendo un porcentaje ideal de morosidad. (El Comercio, 2015)

Los usuarios son conscientes de que mantener un historial crediticio positivo es la clave para acceder de manera fácil a un crédito. Al principio operaron respaldadas por bancos y empresas intermediarias,

cambiando a sistemas de concesión que permitía el uso del nombre a cambio de comisión llamada royalty. (Castillo & Montalvo, 2012)

Cuando la economía creció, su porcentaje en el segmento 5%, el crédito comercial incrementó 3,61% (2015) concedido por bancos pequeños, del 1,75% en Octubre 2014 según datos de SB. (El Comercio, 2015)

La tarjeta VISA y MasterCard opera por un sistema multibancario. La tarjeta multibancaria aprueba a bancos del sistema el negocio de colocar dinero a través de ella con su marca.

## **2.2. Fundamentación Teórica**

### **Administración de recursos financieros**

**Objetivo:** Es cuidar y maximizar el patrimonio de la empresa a largo plazo, buscando recursos rentables y que la empresa tenga liquidez, buscando lograr recursos financieros: aportar capital o créditos para utilizarlos y aplicarlos correctamente. (Ramirez, 2013)

La administración financiera cuida de los recursos financieros de la empresa, que se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros: La Rentabilidad y La Liquidez, buscando que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos de forma equitativa. Crea la necesidad de desarrollar, aplicar, mejorar y evaluar distintas actividades del proceso administrativo y financiero con la finalidad de obtener una eficaz y eficiente área Financiera y alcanzar los objetivos y metas propuestos y así lograr un adecuado nivel de bienestar económico. (Ramirez, 2013)

Administración financiera se divide en:

**Análisis financiero:** Área donde se realiza el estudio y evaluación de conceptos y cifras del pasado de una empresa. (Ramirez, 2013)

**Planeación financiera:** Lugar en el cual se evalúan y proyectan los conceptos y cifras que intervendrán en el futuro de una empresa, con relación lógica entre estrategia y operación, visualizando procesos financieros, como la planeación financiera y el presupuesto.

**Control financiero:** Parte que corresponde al estudio y evaluación de las áreas anteriores con la finalidad de corregir anomalías que se muestran. (Ramirez, 2013)

### **Recursos financieros**

Activos con algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, créditos, depósitos en entidades financieras, divisas y tenencias de acciones y bonos. Las empresas generan estos recursos por diversas actividades. Venta de productos y servicios, emisión de acciones, Rondas de capitalización, préstamos solicitados y subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros. Los encargados de la administración de recursos financieros analizan y planifican correcto flujo de fondos, para así evitar problemas de falta de recursos para enfrentar actividades productivas. (Anzil, 2009)

Los presupuestos y balances repercuten para conocer el estado de los recursos financieros, reflejando ingreso y salida de dinero de las arcas de la organización. El manejo de estos recursos se proveen mediante implantes de sistemas de gestión como ERP, Planeamiento de

Recursos Empresariales proporciona gran fama en el mercado empresarial. (Pérez & Gardey, 2010.)

Estos sistemas ayudan al mantenimiento de una administración eficiente conduciendo a maximización de los beneficios, por medio de disminución de costos; y brindando soporte suficiente para que las compañías cumplan los objetivos planteados. Las ERP integran todos los aspectos del funcionamiento de una empresa: gestión financiera, comercial, de producción, de entradas y salidas, control de almacenes lo que ahorra tiempo y minimiza posibilidades de errores.

**Indicadores Económicos:** información que los inversores examinan para la comprensión del estado y dirección actual de la economía. La correcta interpretación de las cifras económicas permite:

- Obtener mejor retorno posible respecto a una inversión realizada;
- Estudio del funcionamiento y productos de las empresas;
- Detectar momentos adecuados para adquirir, invertir o entrar en el mercado;
- Entender el desarrollo de la economía, analizar y juzgar diversas políticas económicas. (Pérez & Gardey, 2010.)

### **Potenciales riesgos financieros. Consecuencias para la Economía**

- Pérdida inesperada y
- Repercusión en la estabilidad de una empresa.

Situaciones de emergencia que nunca son bien vistas por los inversionistas, y la caída de las acciones siempre se refleja de forma notoria por pasos en falso. (Pérez & Gardey, 2010.)

La distribución del riesgo se ejecuta por diferentes tipos de inversiones

- Inversión en el mercado de dinero.
- Inversión de valor estable.
- Inversión en bonos y en acciones. (Pérez & Gardey, 2010.)

### Tarjeta de Crédito SI Casa Tosi Visa de Banco Territorial



En el Ecuador está prohibido que establecimientos no bancarios emitan tarjetas de crédito, causa por la cual empresas comerciales realizaron alianzas con algunos bancos para regirse a la norma sin despojar a sus clientes de los beneficios brindados. (Créditos en Ecuador, 2012)

El Banco Territorial fue pionero en este diseño se alió con la tienda departamental Casa Tosí en el 2004 para la emisión de una de las primeras tarjetas Visa de su género llamada Tarjeta de Crédito TOSI Visa de Banco Territorial.

La tarjeta de crédito CrediTosí Visa de Banco Territorial, un producto utilizado en diversos tipos de transacciones comerciales concediendo

beneficios especiales a sus clientes que realizan sus compras en la popular tienda de departamentos ecuatoriana Casa Tosí. (Créditos en Ecuador, 2012)

### **Concesión de créditos**

Son otorgamientos de recursos que brinda el Gobierno Federal sea directamente o por fondos fideicomitidos que son bienes y derechos del fideicomiso independiente, estos van a los estados, municipios, Distrito Federal, particulares, empresas privadas, organismos descentralizados y empresas con participación estatal, conforme a políticas y normas establecidas.

Participando en esta concesión de créditos dos elementos asociados:

**Prestante o prestador:** Entidades financieras y bancarias, Sociedades financieras, tarjetas de crédito, cooperativas, mutualistas o entidades comerciales que por medio de créditos entregan bienes o servicios. (Superintendencia de Bancos, 2015)

**Contraprestante o prestatario:** Titular de crédito persona natural o jurídica responsable de la obligación contraída mediante este, y garante tercera persona natural o jurídica prestador de garantía personal y se responsabiliza por obligación contraída por el titular. Y si este no cumple con su pago o codeudor que junto con titular es deudor de la misma obligación. (Superintendencia de Bancos, 2015)

Las cooperativas de ahorro y crédito son fuente dominante para los socios, fundadas en una ideología de satisfacer necesidades inmediatas, orientadas a financiar actividades rentables para generar ingresos, pagar créditos y excedentes para capitalizar y mejorar las

condiciones de vida. Teniendo el crédito un papel definitivo en nuestra economía y una función fundamental en las mismas.

### **La concesión de crédito con tarjetas**

Su origen se fundamenta que se produce en Estados Unidos a inicios del siglo XX. En España comienza a difundirse en la década de los setenta, pero su auténtica generalización se da en la década de los noventa. Su implantación varía de un país a otro. (Marín, 2014)

Las tarjetas de crédito en la actualidad conforman el último eslabón en mecanismo de concesión crediticia para los consumidores. En su inicio histórico la forma de concesión de crédito es el aplazamiento en pago.

Los financiadores pueden ser Entidades que dependen del proveedor de bienes o servicios, y en su mayoría son entidades de crédito dedicadas profesionalmente, a la concesión de crédito para consumidores, con este instrumento se abre una nueva etapa en el desarrollo del crédito al consumo.

Para regular contratos vinculados hechos con la LCC Ley de contrato de crédito de consumo, no impide que se admita, conforme con ordenamientos jurídicos, otros supuestos de vinculación contractual en los que acontecimientos producidos en contrato de consumo provoquen consecuencia jurídica en el contrato crediticio. Caso que conlleva a hablar de contratos vinculados con el margen de la LCC, que no estén regulados en la ley, para distinguirlos de los contratos vinculados con LCC, que cumplen los requisitos establecidos en las letras a), b) y c) del art. 15.1 LCC. (Marín, 2014)

Sosteniendo que utilizar una tarjeta de crédito en un establecimiento comercial donde se adquieren bienes o servicios se presume que ambos contratos están vinculados al margen de la LCC. Sin duda de que el crédito se ha entregado debido a la colaboración entre los dos agentes, materializado en contrato de admisión de la tarjeta como medio de pago. (Marín, 2014)

### **Uso de las tarjetas de créditos en empresas comerciales**

La aparición de la tarjeta de crédito hace que toda actividad de compra resulte rápida. Siendo su éxito dependiente de su posicionamiento en el mercado para competir a nivel mundial. El saber usarla correctamente representa crecimiento sostenido de la economía, y su mal uso desemboca innumerables problemas para el tarjetahabiente como para las entidades emisoras.

**Las empresas comerciales.** Son aquellas que emiten sus propias tarjetas de crédito, donde identifican a sus clientes favoritos y beneficiarios con apertura de créditos limitados a una cantidad determinada. (Castillo & Montalvo, 2012)

**Instituciones financieras:** Aquellas que emiten la gran cantidad de tarjetas de crédito que se encuentran transitando en el mercado mediante estudio y análisis de las solicitudes de sus clientes.

Las tarjetas de crédito se clasifican:

**Por el crédito que conceden:** Tarjetas que otorgan un crédito a los titulares de ellas, denominadas tarjetas de crédito corriente o diferido.

**Por el tipo de la entidad emisora:**

**Bancarias:** Tarjetas emitidas por un banco o por un grupo de bancos.

**No Bancarias:** emitidas por sociedades comerciales, con principal actividad en este tipo de operaciones.

**Mixtas:** emitidas por una sociedad comercial, apoyada por un banco o grupo de bancos.

**Propias de un establecimiento comercial:** constituidas por un sistema primitivo de tarjetas de crédito, que son expedidas por dicho establecimiento utilizadas como credencial para distinguir a establecidos clientes. Quienes pueden utilizarla en la propia entidad emitida. La cual consta de un solo contrato, no de un triángulo jurídico como D' Prati, Planeta, Casa Tosi. (Castillo & Montalvo, 2012).

La relación existente entre locales comerciales con emisores de tarjetas de crédito se constituye mediante contratos, donde se disponen procedimientos para cumplir con un establecimiento donde se va a vender con dicho objeto, comisiones y formas de pago.

Para que un establecimiento opere con la tarjeta de crédito se crean varios requisitos: establecerse legalmente, tener RUC y propietarios no tener calificación baja en la central de riesgos, contar con una cuenta corriente o ahorros para que el banco emisor deposite pagos realizados con la tarjeta, con una comisión no mayor a 4,5% de la venta realizada por modo crédito corriente, y cuando estas se dan por crédito diferido, sin intereses, las comisiones pueden ser más altas, bajando de acuerdo a la rapidez que se pague al local comercial por parte del banco. (El Comercio, 2011)

### **2.3. Antecedentes Referenciales**

**Paladines, Katherine, (2014)** “Propuesta de un modelo de financiamiento mediante la emisión de obligaciones de la empresa EDESA S.A.” Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Departamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio. Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría.

La tesis nos dice que para el porvenir, inversiones y empleo de utilidades las empresas se tienen que enfocar en la estructura de financiamiento, preocupándose por analizar y conocer qué tipos de fuentes de financiamiento quieren utilizar sea externas o internas a corto y a largo plazo como emisión de obligaciones que son títulos emitidos por empresas con el fin de captar recursos del público sin participar intermediarios financieros. Siendo esta la estrategia financiera de la empresa Edesa quienes le proporcionan liquidez inmediata generando altos costos por interés. Su proceso consiste en desarrollar actividades con realización de tareas previas, actividades legales y elaboración del prospecto de emisión de obligaciones.

Por lo que la autora de esta tesis plantea que toda empresa se enfoca en su estructura de financiamiento buscando la mejor opción del mismo para aplicarla en la empresa para su crecimiento, mediante costo de capital y rentabilidad para justificar sus flujos. Es así que debido a falta de flujos tienden las empresas a quebrar por no realizar una buena gestión en sus carteras de créditos. Como es el caso de la Casa comercial en estudio que debido a su alianza con una institución bancaria su mayor fuente de liquidez es por parte del producto brindado a través de ella para realizar compras con beneficios.

**Martínez, Fernanda & Merchán, Ximena, (2010).** “Análisis de los patrones de consumo de la tarjeta de crédito cuota fácil en la ciudad de Loja periodo 2009.” Universidad Técnica Particular de Loja. La Universidad Católica de Loja. Escuela de banca y finanzas.

El objetivo principal de la tesis Análisis de los patrones de consumo de la tarjeta de crédito cuota fácil en la ciudad de Loja, es para conocer el impacto de ella en las actividades de la ciudad y aceptación como medio de pago, ya que su estudio realza que se ha ido entrando al mercado paulatinamente para competir con las entidades emisoras del instrumento financiero, con el objetivo de conocer a su tarjetahabiente para determinar sus preferencias de uso, plazos, montos de compras, entre otras. Hoy en día se ha vuelto la tarjeta de crédito en un medio de pago más utilizado en los medios comerciales

Por lo que las autoras nos relatan que la apertura que van teniendo estos instrumentos financieros como son las tarjetas de crédito en las casas comerciales de las diferentes ciudades del país, razón por la cual es necesario conocer exactamente sus pros y contras como las ventajas y desventajas que ellas aportan tanto para los negocios y clientes, y de igual manera como ayudaría en su utilización como medio de pago en los establecimientos comerciales.

**Castillo, Eddy & Montalvo, Esteban, (2012).** “Plan estratégico tendiente a mejorar los niveles de comercialización y cobertura del mercado de tarjetas de crédito por parte del Banco del Austro en el distrito metropolitano de Quito.” Universidad Central del Ecuador. Facultad de Ciencias Económicas. Carrera de Finanzas

En esta tesis se da una propuesta de planificación con el fin de mejorar la gestión del departamento de tarjetas de crédito para renovar sus servicios para ofrecer una atención de calidad. Esta planificación estratégica es una herramienta eficaz en diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones para el porvenir de una institución. Además de proponer planes operativos mediante dirección estratégica para mejorar los puntos débiles que ayuden al desarrollo del departamento de tarjetas de crédito y el Banco.

Los autores de esta tesis nos plantean que con una correcta planificación en las actividades de una empresa como para el

departamento de tarjetas de crédito, el cual brinda atención a usuarios que desean este servicio, tienen que brindarles una atención adecuada con la información correcta y clara sobre el producto a utilizar al igual que ellos conocer sus flujos económicos y así no tener inconvenientes en sus obligaciones para con sus organismos de control.

**Barragán, María, (2015).** "Aplicación de un modelo de control y gestión financiera en la recuperación de cartera y maximizar los niveles de liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito 13 de abril". Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Facultad de Administración. Carrera de Contabilidad y Auditoría

La tesis nos dice que entre las desventajas que presentan las instituciones financieras y cooperativas, es el incremento de morosidad en su cartera de créditos, por no existir una eficaz gestión de cobros, técnicas y controles específicos en créditos vencidos, que ayuden a fortalecer el óptimo desempeño del área más importante dentro de una institución como es la de cobros, estos mecanismos reducirían la morosidad en la cartera y mejoraría el nivel de liquidez, como fue el caso de la cooperativa en cuestión que mediante el análisis de su situación en 2015 en el departamento de cobro descubrieron falencias con riesgos, que afecta la estructura financiera, para cumplir con sus metas proyectadas, se plantearon series de cambios con el fin de aumentar el capital y mejorar niveles de liquidez, a través de la gestión financiera y el control interno que orienten a proveer un aporte positivo neutralizando los efectos de mala gestión de cobro, técnicas y estrategias que agilicen recuperación de cartera de créditos, minimicen riesgos e incrementos de morosidad, con un seguimiento y control de dicha empresa.

Por lo que la autora nos narra da a entender que al acceder a un crédito como conocemos se contrae una deuda con una institución y si esta no realiza una correcta gestión en sus créditos especialmente en los vencidos afectará su liquidez lo que la llevara a incrementar

morosidad por falta de pagos de sus clientes y así mismo no podrá hacer frente a sus obligaciones por los ineficientes procesos de cobros que realizan.

**Medina, Azucena de los Ángeles, (2015).** “Crecimiento de la emisión de tarjetas de crédito en la banca pequeña del Ecuador y su impacto en el incremento de la morosidad de la cartera de consumo, periodo 2008-2012.”. Universidad San Francisco de Quito

En esta investigación de tesis enfocada en el análisis del crecimiento que ha tenido el mercado de las tarjetas de crédito, e incremento de la morosidad en cartera de consumo de la banca pequeña del Ecuador se concluye que para determinar, analizar y proyectar la directriz de los índices de morosidad en bancos pequeños, por incumplimiento en la cancelación de los préstamos otorgados por medio de las TC el análisis de la importancia y beneficios de su uso como mecanismo de financiamiento del consumo se descubrió que durante el periodo 2008-2012 se reflejo un incremento de la demanda en emisión de TC, y crecimiento lento del índice de morosidad en entidades bancarias.

La autora nos dice que cada vez se evidencia el acogimiento que va teniendo la tarjeta de crédito en los establecimientos que buscan dar una mejor atención y servicios a sus usuarios al igual que por ocasiones de no saber utilizarlas sea por el cliente o institución crece la morosidad es decir se contraen deudas que se vuelven críticas para la cartera, la cual es la fuente primordial en ellas.

**Conclusión global:** Los trabajos mencionados dan ideas claras de cómo se quiere que las empresas conozcan de forma exacta que es un financiamiento, para que sirva, sus beneficios, sus riesgos y cómo aplicarlos de forma correcta y exacta en estas, sean a corto y largo plazo, igualmente si son internos o externos, para obtener liquidez y mantenerla, sin llegar al punto de los endeudamientos por la falta de liquidez en sus carteras por no saber cómo manejar sus recursos.

## **2.4. Marco Legal de la Investigación**

### **RESOLUCIÓN N° JB 2013 – 2483 JUNTA BANCARIA**

#### **CONSIDERANDO**

**QUE** a través de resolución N°. 2013 – 2439 de 27 de Marzo de 2013, la Junta Bancaria resolvió lo siguiente:

“ARTÍCULO ÚNICO.- Autoriza al Superintendente de Bancos y Seguros, disponer al liquidador del Banco Territorial S.A., en liquidación, para tomar a su cargo la administración de las acciones de Casa Comercial Tosi S.A. de titularidad del Fideicomiso Garantía Acciones Casa Tosi, y que con las utilidades consecuentes cubrir parcial o totalmente, las acreencias de los depositantes, gastos de administración, y/o pérdidas del Banco Territorial en Liquidación.

**QUE** mediante comunicación ingresada en la Superintendencia de Bancos y Seguros el 10 de Abril del 2013, el señor Pedro Ortiz Reinoso, Gerente General de Fiducia S.A. Administradora de Fondos y Fideicomisos Mercantiles, con patrocinio profesional del doctor Xavier Paredes García y la abogada María Verónica Arteaga M., interfirió recurso de reposición, ante organismo colegiado, de la resolución N°. JB-2013-2439 de 27 de marzo de 2013. A través del oficio N° JB-2013- 745 de 15 de abril 2013, el señor secretario de la Junta Bancaria aceptó a trámite el recurso ibídem.

# **CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO**

## **TITULO PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONES COMUNES**

#### **CAPÍTULO 1: PRINCIPIOS GENERALES**

**Artículo 1:** El Código Orgánico Monetario y Financiero su objeto es regular los sistemas monetarios financieros, igual que los regímenes de valores y seguros del Ecuador. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Artículo 2:** En su ámbito este Código crea el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financieros, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

#### **CAPÍTULO 2: DE LAS ENTIDADES**

**Artículo 6:** Se refiere a la integración del sistema monetario y financiero nacional, entidades responsables de la formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión, control y seguridad financiera y las entidades públicas, privadas y populares y solidarias que ejercen actividades monetarias y financieras. Integran regímenes de valores y seguros las entidades responsables de formulación de las políticas, regulación, implementación, supervisión y control, además de las entidades públicas y privadas que ejercen operaciones con valores y efectúen actividades de seguros. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

## **SECCIÓN 1: DE LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA**

**Artículo 13:** La conformación de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, parte de la Función Ejecutiva, con la responsabilidad de formular las políticas públicas, regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores. Conformada con plenos derechos por titulares de los ministerios de Estado responsables de la política económica, producción, finanzas públicas, titular de la planificación del Estado y un delegado del Presidente de la República. Participarán en las deliberaciones de la Junta, con voz pero sin voto, el Superintendente de Bancos, el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros, el Superintendente de Economía Popular y Solidaria, el Gerente General del Banco Central del Ecuador y el Presidente del Directorio de la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera invitará a participar en sus sesiones a cualquier otra autoridad pública, entidad privada o popular y solidaria que considere necesaria para sus deliberaciones. (Código Organico Monetario y Financiero, 2014)

## **SECCIÓN 3: DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**Artículo 59** La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

**Artículo 60:** La Superintendencia de Bancos su finalidad es efectuar la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que las actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

## **LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA**

### **NORMA QUE REGULA LAS OPERACIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

#### **REGLAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

##### **SECCIÓN 1. DEFINICIONES PARA EL ENTENDIMIENTO DE LA LEY**

**Artículo 1:** Nos habla de las diferentes conceptualizaciones de los términos utilizados en esta ley como son para las tarjetas de crédito por el sistema financiero. Encontrando entre estos

Entidad financiera, emisor y/u operador es la entidad del sector público o privado que realiza un contrato de crédito con el tarjetahabiente forjando la entrega de una o más tarjetas de crédito con el objetivo de utilizarla para fines comerciales o retiros de efectivos en condiciones previas pactadas en el contrato.

La afiliación cuando una entidad financiera y un establecimiento comercial o de servicios mediante tratado acuerdan que dicha compañía efectúe sus ventas con los diferentes tipos de tarjetas por medio de los canales establecidos con el adquiriente.

Tarjeta de crédito es medio de pago que ofrece una línea de crédito.

Los cargos de las tarjetas de crédito son valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

El cupo o línea de crédito es autorizado por la entidad financiera por cuyo monto el tarjetahabiente podrá realizar sus consumos. (La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera., 2016)

## **SECCIÓN 2. DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EMISORAS Y/U OPERADORAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**Artículo 2:** Sólo las entidades financieras pueden proceder como emisores y /u operadores de tarjetas de crédito en forma directa o a través de entidad auxiliar del sistema financiero. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera., 2016)

**Artículo 3:** Son entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito las que prestan servicios de carácter financiero, mediante emisión o por concesión de marca, administración, financiamiento o mercadeo de tarjetas de crédito o afinidad de circulación general, en moneda de curso legal, así como tarjeta de crédito y afinidad de sistema cerrado y sistema cerrado de circulación restringida, en moneda de curso legal, y que realizan las siguientes actividades indistintas a las actividades financieras propias de la entidad;

Emitir y promover la tarjeta de crédito,

Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de los establecimientos

Conceder líneas de crédito, por entrega de dinero en efectivo y utilización de crédito en establecimientos comerciales.

Efectuar fondos a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos,

Recibir fondos de sus tarjetahabientes con el fin de efectuar pagos a sus futuros consumos, y

Otras actividades estrictamente relacionadas con el objeto de las entidades financieras emisoras y/u operadoras de tarjetas de crédito,

que deberán ser previamente autorizadas y reportadas a la Superintendencia de Bancos.

Los emisores de tarjetas de crédito podrán operar por si mismos o contratar su operación total o parcial con una entidad auxiliar del sistema financiero facultadas por la Superintendencia.

**Artículo 4:** Son operadoras de tarjetas de crédito, las autorizadas a operar como tales, que convienen con una entidad financiera emisora en realizar cualquiera de las actividades detalladas en el artículo 3 mediante un contrato de servicios provistos por terceros, excepto la emisión de tarjetas de crédito a su nombre y concesión de líneas de crédito a tarjetahabientes.

**Artículo 5:** Cuando una entidad financiera opera con tarjeta de crédito con marca de servicios perteneciente a un tercero debe aplicar lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos mediante normas de control. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera., 2016)

**Artículo 6:** Las entidades financieras facultadas para emitir u operar tarjetas de crédito sólo podrán ofrecer a sus tarjetahabientes para el pago de sus consumos corrientes, saldo diferido y rotativo, modalidad de pago mínimo, parcial o total.

**Artículo 7:** Las entidades financieras podrán brindar servicios y ofertar al público diferentes tipos de tarjetas previa autorización del organismo de control. La Superintendencia de Bancos en ejercicio de sus atribuciones legales, dispondrá modificación de contratos y formatos puestos en su conocimiento, cuando no se ajusten al régimen monetario vigente o cuando existan cláusulas abusivas definidas en la Ley de Defensa del Consumidor. (Junta de Regulación Monetaria y Financiera., 2016)

**Artículo 8:** Las tarjetas deben ser previamente solicitadas por el cliente. Las entidades públicas o privadas no podrán emitir las sin antes ser aceptada y escrita del cliente. Si estas emiten una tarjeta no aceptada y solicitada por escrito del cliente, será anulada y no generará ni un costo ni cargo por el mismo.

### **SECCIÓN 3: DE LOS CONTRATOS Y FORMATOS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

**Artículo 9:** Las entidades del sector financiero público y privado para emitir tarjetas de crédito y para la concesión de adecuada línea de créditos a sus clientes, aplicarán y observarán términos establecidos en modelo de contrato que la Superintendencia de Bancos determine mediante norma de control. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

**Artículo 10:** Las entidades financieras emisoras y operadoras de tarjetas de crédito cobrarán intereses por:

1. Si el tarjetahabiente ha realizado pagos mínimos o mayores al pago sin cubrir su totalidad dentro de la fecha máxima, cobrará interés de financiamiento sobre:

Saldo de capital de valores pendientes de cancelación de los consumos corrientes dentro de la fecha máxima de pago.

Saldo rotativo desde la fecha de inicio de corte.

Si al vencimiento del pago el tarjetahabiente no ha cubierto el pago mínimo, las entidades financieras emisoras y/u operadoras de tarjetas de crédito cobrarán interés de mora especialmente al valor de capital no cubierto correspondiente al pago mínimo desde fecha máxima de pago y cobrarán interés de financiamiento sobre:

Saldo de capital de valores pendientes de cancelación de consumos corrientes del mes, excepto la cuota de capital considerada en el pago mínimo a partir la fecha de pago y,

Saldo rotativo excepto la cuota de capital considerada en el pago mínimo a partir de la fecha de inicio de corte.

**Artículo 11:** Los contratos de afiliación con las empresas comerciales o servicios contendrán los requisitos mínimos que para el efecto establezca la Superintendencia de Bancos.

**Artículo 12:** Las notas de cargo físicas o electrónicas contendrán información que disponga la Superintendencia de Compañías. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

**Artículo 13:** La entidad financiera entregará de manera mensual al tarjetahabiente titular, físicamente el estado de cuenta de su tarjeta de crédito, que debe presentarse basado al modelo de la Superintendencia de la Bancos determine para el efecto. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

#### **SECCIÓN 4: DE LOS PROCEDIMIENTOS Y OBLIGACIONES**

**Artículo 19:** Las entidades financieras facultadas para emitir y operar tarjetas de crédito pueden acoger fondos o pagos anticipados de parte de sus tarjetahabientes para pagos futuros de consumo, y el valor recibido por ellos como anticipos se registrarán por órdenes del titular de tarjetas de crédito y ganar intereses acorde lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sujetas a disposición de encajes.

**Artículo 20:** El titular de la tarjeta de crédito dará por terminado el contrato de tarjeta emitida por medio de los diferentes medios habilitados por el emisor, no debiendo registrar valores pendientes de pago y si existen, el emisor mantendrá el valor adeudado como

operación de crédito. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

## LEY DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

### CAPITULO 1

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1: Objeto:** Establecer el marco legal para regular las operaciones por medio de tarjetas de crédito, créditos, compra venta, realizadas por su medio y relacionadas entre emisor, operador, tarjetahabiente, y afiliado. (Ley de las tarjetas de crédito, 2015)

**Artículo 2:** La tarjeta de crédito es instrumento material, nominativo e intransferible, contiene dispositivos o medios magnéticos, electrónicos o cualquier tecnología, que permite a la persona individual o jurídica, utilizar la línea de crédito como medio de pago para adquirir bienes, servicios o retiros de dinero en efectivo y otros servicios autorizados, y ha sido otorgada por un emisor. La emisión de tarjetas de crédito en general, son operaciones crediticias o mercancía utilizada en la emisión de instrumentos de pago diferidos conocidos como tarjetas de crédito.

#### Servicios a establecimientos por consumos pagados con tarjetas

Servicios	Cargo en porcentaje
Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de crédito, crédito corriente rotativo (%)	4.02
Cargos a establecimientos comerciales (salud y afines) por consumos con tarjetas de crédito, corriente rotativo (%)	4.02
Cargos a establecimientos comerciales (educación) por consumos con tarjeta de crédito, corriente rotativo (%)	4.02
Cargos a establecimientos comerciales por consumos con tarjetas de débito/prepago (%)	2.00

Fuente: Junta Monetaria Financiera 2016.

A estos valores se les agregará el valor correspondiente al IVA

- Prohibición de transferir estos cargos o cobro de estos a usuarios o tarjetahabientes de tarjetas de crédito, débito o prepago.
- Incluye servicios de interconexión entre los participantes, sistemas auxiliares de pago, no podrán recaudar dos veces por el mismo servicio, ni servicios ya pagados, no podrán realizar cobros por cargos no aceptados previamente y expresados de usuarios, ni aumentar valores adicional a cargos por servicios financieros, excepto los permitidos por esta ley.
- Casos de dudas o no contemplados los resolverá el Banco Central del Ecuador. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2016)

## **LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

### **CAPITULO 1**

#### **PRINCIPIOS GENERALES**

##### **Artículo 1: Ámbito y Objeto**

Las instrucciones descritas en este documento de ley son de mandato público e interés social, sus normas tratadas en esta ley son de carácter orgánico, sobresaldrán en las disposiciones contenidas en leyes ordinarias. Su objetivo es regular las relaciones entre consumidores y proveedores, con el conocimiento y la protección de sus consumidores, gestionando equidad y seguridad jurídica en las relaciones entre las dos partes.

**Artículo 3:** Los Derechos y Obligaciones Complementarios de esta ley no excluyen los de la legislación destinada a regular la protección del medio ambiente y desarrollo sustentable y otras leyes relacionadas. (Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor, 2011)

## **CAPITULO 2**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

**Artículo 4:** Los Derechos del consumidor son:

Derechos esenciales del consumidor aparte de los señalados en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en consumo de bienes y servicios, satisfacción de las necesidades fundamentales y acceso a los servicios básicos;

Derecho a los proveedores públicos y privados ofrezcan bienes y servicios competitivos, en óptima calidad, y elegirlos con libertad;

Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

Derecho a información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, precios, características, calidad, condiciones de contratación y más aspectos relevantes de ellos, y riesgos que pudieren presentar;

Derecho al trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo de parte de los proveedores de bienes o servicios, fundamentalmente en las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Derecho a protección contra publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;

Derecho a la educación del consumidor, orientada a promover el consumo responsable y difusión adecuada de sus derechos;

Derecho a reparación e indemnización por daños y perjuicios, deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;

Derecho a recibir el auspicio del Estado para establecer asociaciones de consumidores y usuarios, el cual deber ser consultado al momento de elaborar o reformar una norma jurídica o disposición que afecte al consumidor; y,

Derecho para acceder a mecanismos efectivos para tutela judicial y administrativa de sus derechos e intereses genuinos, que conlleven a adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de ellos;

Derecho a seguir las acciones administrativas y/o judiciales que correspondan; y,

Derecho a que las empresas o establecimientos lleven un libro de reclamos útil para el consumidor, para anotar el debido reclamo y ser reglamentado. (Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor., 2011)

**Artículo 5:** Las Obligaciones del Consumidor son:

1. Fomentar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
2. Preocuparse por no afectar el medio ambiente por el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
3. Evitar todo riesgo afectante a su salud y vida, y la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; e informarse de forma responsable sobre las condiciones de uso de bienes y servicios a consumirse. (Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor., 2011)

## **CAPITULO VII PROTECCION CONTRACTUAL**

**Artículo 47:** Se refiere a los sistemas de crédito que utilizan los consumidores cuando adquieren establecidos bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor está obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

Precio de contado del bien o servicio materia de la transacción;

Monto total propio a intereses, tasa a calcularse y tasa de interés moratorio y demás recargos adicionales;

El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y suma total a pagar por referido bien o servicio. (Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor., 2011)

**Artículo 48:** Se refiere a los pagos anticipados realizados ante toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor tiene derecho a pagar de forma anticipada el total de la deuda o efectuar pre pagos parciales en mayores cantidades a cuotas siendo los intereses pagados sobre saldo pendiente, este incluye al Sistema financiero. (Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor., 2011)

**Artículo 49:** Nos habla de la cobranza de créditos para los consumidores en la cual, el consumidor no debe ser arriesgado al ridículo, amenaza o difamación, u otro tipo de coacción ilícita, regida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre. La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

**Artículo 50:** Los pagos con tarjeta de crédito, precio que será el mismo que al contado. Toda oferta, promoción, rebaja o descuento exigible respecto a modalidad de pago al contado, será exigible por el consumidor que efectúe pagos mediante uso de tarjetas de crédito, salvo que conozca oportuna y adecuadamente, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario.(Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor., 2011)

## **2.5. Definiciones Conceptuales**

**Banco Central del Ecuador:** Es la institución oficial facultada para el manejo nacional de la liquidez y medios de pago en la economía, de derecho público, creado para funciones de emisión monetaria restando de los ingresos totales obtenidos los costos incurridos de dichos ingresos e instrumentar políticas crediticias, cambiarias y financieras del Estado. Con su misión de certificar el correcto funcionamiento del

régimen monetario, controlar la inflación e impulsar el crecimiento económico del país.

**Codeudor:** Persona que contigua a otra que es el deudor, está obligada a cumplir con una misma obligación por voluntad propia, garantizando así al acreedor que recibirá el total de los recursos prestados, en el caso de incumplimiento este tendrá las mismas acciones que aplicarán al deudor para enfrentar el pago de intereses por mora.

**Código Orgánico Monetario Y Financiero:** Su objetivo es regular sistemas tanto monetario como financiero, y los regímenes de valores y seguros del Ecuador. Estableciendo marco legal de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas regidos por los sistemas monetario y financiero, y regímenes de valores y seguros, en el ejercicio de sus actividades y su relación con sus usuarios. Con el principal objetivo de dar seguridad a los depósitos mejorando la capacidad de regulación y con la finalidad de mejorar la utilización de los recursos.

**Endeudamiento:** Es una obligación financiera que una persona asume para ser cancelada en un tiempo acordado. Medida relativa porcentual la cual mide proporciones de deudas contra total de recursos de la empresa, es decir si es 100% su diferencia representa la proporción del capital contable dentro de la estructura. El Sistema Nacional de endeudamiento es el conjunto de órganos, normas y procedimientos encaminados a lograr una eficiente administración del endeudamiento con plazos mayores a un año de las entidades y organismos del Sector Público; integrado por Dirección Nacional del Endeudamiento Público, subordinado del Viceministerio de Hacienda y por Unidades Ejecutoras que conducen a procesos relacionados con el sistema, de todas las

entidades del Sector Público quienes administran fondos de las entidades y organismos públicos, responsables de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos que emita el órgano rector con los siguientes principios Eficiencia y prudencia, Responsabilidad fiscal, Transparencia y credibilidad, Capacidad de pago, Centralización normativa y descentralización operativa,.

**Fondos fideicomisos:** Son bienes o servicios que forman parte del fideicomiso que constituyen un patrimonio autónomo con transmisión de bienes a favor de la fiduciaria. Siendo este fideicomiso una herramienta de administración de riesgos fundamentados en la transferencia temporal e irrevocable de bienes muebles o inmuebles corporales o incorpórale, existentes o que se espera que existan, a un patrimonio autónomo administrado por una Administradora de Fondos y Fideicomisos que efectuará instrucciones específicas con el fin de alcanzar una finalidad determinada.

**Fuentes de financiamiento:** Son mecanismos de las empresas a las que acuden cuando tienen falta de liquidez necesaria para enfrentar las operaciones diarias, como pago de deudas u obligaciones.

Clases de financiamientos a los que se recurren:

Bancos, Entidades financieras no bancarias, Proveedores, Emisión de acciones o bonos, Canjes o trueque con otras empresas, Socios o Inversionistas.

**Ilíquidez:** Es la falta o ausencia de liquidez, la falta de fondos necesarios para el pago de obligaciones a corto plazo, difícil conversión en efectivo aplicado a la economía se refiere a la situación en que la oferta monetaria queda entorpecida con respecto a la demanda. Falta de tesorería en una empresa o sistema económico. Dada por la relación entre activos líquidos y pasivo circulante. Situación en la que

una institución no cuenta con activos suficientes líquidos para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Es una característica de productos financieros que imposibilita retirar fondos invertidos transcurridos cierto plazo después de realizar una inversión.

**Junta Bancaria:** Es un organismo de control para las instituciones del sistema financiero, quien es supervisada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cual establece leyes, políticas, lineamientos, resoluciones y regulaciones que permiten un buen funcionamiento y desarrollo de la economía. Con el fin de mantener el control y vigilancia en instituciones financieras públicas, privadas, de seguros y reaseguros además de determinar tasas de interés. Conformada por cinco miembros el Superintendente de Bancos y Seguros quien preside, Gerente General del Banco Central del Ecuador, dos miembros designados por el Presidente Constitucional de la República y sus alternos, y un miembro con su alterno designado por los cuatro restantes.

**Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera:** Es una promulgación del Código Orgánico Monetario y Financiero donde consta las resoluciones para la Economía nacional y Política Monetaria para reordenar el Sistema Financiero Público Privado, al igual que al Régimen de Valores y Seguros, un ente de control que será parte de la Función Ejecutiva, conformada por Ministro de Política Económica, Ministro de Producción, Ministro de Finanzas Públicas, Titular de Planificación del Estado y un Delegado del Presidente de la República. Además de que el Superintendente de Bancos, Superintendente de Economía, Popular y Solidaria, Superintendente de Compañías, Valores y Seguros participarán en las sesiones del organismo con voz pero sin voto.

**Ley de Bancos e Instituciones Financieras:** Es donde se autoriza al presidente de la república a dictar decretos con fuerza de ley en materias delegadas por consejo de ministros. Ley que establece la creación, organización, actividades, extinción y funcionamiento de las instituciones del sistema financiero privado además de la organización, funcionamiento y atribuciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros entidad encargada de controlar y supervisar el sistema financiero en lo que respecta a proteger los intereses del público.

**Ley de Defensa del Consumidor:** Se refiere a la defensa de los ciudadanos por los abusos de empresas públicas y privadas, garantizando el derecho de disponer de bienes y servicios al igual que su información adecuada. Establece mecanismos de control de calidad, procedimientos de defensa del consumidor, reparación e indemnización de deficiencias, daños, mala calidad de bienes y servicios.

**Presupuesto General del Estado:** Estimación de recursos financieros que tiene el Ecuador; como ingresos de la venta de petróleo, recaudación de impuestos, gastos de servicio, producción y funcionamiento estatal para educación, salud, vivienda, seguridad, transporte de acuerdo a necesidades identificadas en los sectores y la planificación de programas de desarrollo.

**Reglamento de tarjetas bancarias:** Medio por el cual su objetivo es disponer y definir reglas, criterios, normas y derechos para interpretar y aplicar los artículos referentes al régimen de responsabilidad, oferta, promoción, publicidad y requisitos a cumplir de la emisión de tarjetas de crédito aplicados por las entidades de intermediación financiera y operadores de las mismas, para personas físicas y jurídicas.

**Superintendencia de Bancos y Seguros:** Es un organismo técnico de derecho, ente con personalidad jurídica. Su finalidad es la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de la mayoría de las actividades financieras del Ecuador, en las instituciones públicas y privadas que conforman el sistema financiero nacional, forma parte de la Función de Transparencia y Control Social, de forma autónoma administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, su organización y funciones las determina la Constitución de la República y la ley. El propósito es que las actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y se atienda el interés general.

## **2.6. Definición de variables de la investigación**

**Concesión de crédito:** Es un mecanismo que se realiza a usuarios, Esta concesión de crédito es aprobada por la entidad al cliente basada y afianzada en la confianza depositada en ellos, de acuerdo a las normas establecidas por la empresa, por medio de un contrato el cual es formalizado a través de un documento privado o público. Esta concesión de tarjeta de crédito se las brindaba la institución bancaria a sus clientes más allegados para darles beneficios especiales en sus consumos, primordialmente en su tienda popular Casa Tosi.

**Iliquidez que conduce a endeudamiento:** Es la ausencia de fondos útiles para enfrentar a sus obligaciones en un tiempo establecido, es decir, riesgo de liquidez que presenta la empresa en uno de sus indicadores que le está afectando drásticamente su rentabilidad. El endeudamiento se relaciona con 9 variables que son: deudas, medios de pagos, velocidad de circulación, nivel de precios, valor neto, beneficios, comercio, confianza, y tipo de interés. Esta iliquidez se produjo por las deudas mantenidas con instituciones bancarias y otras entidades como SRI, Instituto Ecuatoriano de Seguridad social, Banco Pichincha, Banco territorial.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Presentación de la empresa**

El Banco Territorial creado por Eduardo Arosemena Merino, nace en el desemboque de la época cacaotera, 21 de Diciembre del 1886, proyecto aprobado por la primera Junta General de Accionistas del Banco, iniciando sus operaciones el lunes 3 enero de 1887, marcada su historia por cuatro apellidos los cuales son Arosemena, Goldbaum, Suarez y Zunino, institución financiera de 125 años de existencia en actividad bancaria considerada la más antigua del Ecuador.

Eduardo Arosemena primero se dedicó durante décadas a la índole hipotecaria, financiando las plantaciones de cacao primordialmente y fomentó el desarrollo urbanístico de Guayaquil, emitía cédulas hipotecarias cinco veces mayor al valor original, por un proceso inflacionario iniciada la década de 1980 las cédulas empezaron a desaparecer finalizando como entidad hipotecaria.

Desde 1980 desaparecida la actividad hipotecaria, estrategia iniciada por Federico Goldbaum, Gerente del Banco Territorial S.A. en aquella época para no finalizar su banco, fue dedicarse a la actividad comercial orientada a los créditos de consumo. Durante el patrocinio de la familia Arosemena y Federico Goldbaum que era el empresario del sector

asegurador, compra acciones del banco en 1950. (Revista Lideres, 2013)

En el año 2004 la entidad financiera de la familia Goldbaum pasa a ser administrada por el Grupo Empresarial Zunino que compra el 70% del paquete de acciones del Banco Territorial, y se vincula con una empresa comercial, propiedad de la familia Zunino, Casa Comercial Casa Tosi, que a través del banco emitía la tarjeta de crédito Visa Tosi de Banco Territorial, función ejecutada hasta marzo 2013 que cierra actividades.

En el 2010 comienza el Programa de Regularización dispuesto por la Superintendencia de Bancos y supervisado por la Junta Bancaria del Ecuador para evitar el cierre terminante de la entidad y cese total de actividades. La Comisión Especial de Vigilancia, el 15 febrero del 2013 comunicó, que la entidad financiera no superó sus inconvenientes de iliquidez, por lo que la Junta Bancaria por resolución JB-2013-2433, determina terminar de manera anticipada el Programa de Regularización y termina las operaciones del Banco Territorial S.A.

El grupo empresarial Zunino administraba la Casa Comercial Casa Tosi C.A., desde el año 1938 que llegó al Ecuador Sr. Egidio Zunino Zunino que toma a cargo el almacén, le da un cambio de enfoque, llevándolo gracias a su visión y esfuerzo a convertirla en la mejor tienda de autoservicios del país.

Fundada por Carlos Tosi Siri italiano que llega al Ecuador en 1916, y siendo inaugurada en 1919, iniciando operaciones en Guayaquil desde el 12 de Febrero del 1941, con su actividad principal de compra y venta de mercadería de gran variedad de productos como prendas de vestir, electrodomésticos, y prestación de servicios, creciendo hasta el 2008.

El nombre de la Casa Comercial correspondía al apellido de su fundador Carlos Tosi, la cual nace con la idea de un almacén completo, para satisfacer las exigencias de sus clientes, encaminado al nivel socioeconómico medio y medio-alto.

Fue uno de los primeros almacenes del Ecuador, en 1978 empieza a emitir su propia tarjeta de Crédito CREDI TOSI, la misma que fue retirada por resolución de la Junta Bancaría JB-2012-2225 que prohibió a las tiendas de ropa y electrodomésticos emitir tarjetas de créditos.

El día 27 de marzo de 2013, mediante Resolución de Junta Bancaria, autoriza al liquidador del Banco Territorial S.A. en Liquidación tomar la Administración de las acciones de Casa Comercial Tosi. El 18 de septiembre del 2013 mediante Oficio No. SC-IJ-G-131789, la Superintendencia de Compañías, levantó la Intervención de Casa Comercial Tosi C.A. El Gobierno Corporativo, mencionó el 30 de noviembre de 2013 que Casa Comercial Tosi C.A. poseía nuevos miembros de Directorio, gerente general y gerente administrativo. (Fideicomiso Mercantil Irrevocable, 2014)

Con la adquisición del Banco Territorial, amplió su cobertura de tarjeta Tosi, ya que este le daba la apertura de tener por medio de su tarjeta Casa Tosi Visa de Banco territorial el 40% de sus ingresos, siendo reconocida por muchos establecimientos fuera del grupo en el 2004. Su visión empresarial y crecimiento del grupo lo llevó a cristianizarse como uno de los mayores grupos empresariales del país.

En principios del 2014 antes de declararse en quiebra la tienda Casa Tosi contaba con 4 tiendas completas en Guayaquil y 2 tiendas completas en Quito. Compañía soberanamente valorada en la ciudad de Guayaquil, lo que no sucedió en la ciudad de Quito.

En el 2013 presentó bajas en ingresos y pérdidas, evidenciándose esto desde el 2009 que venía un notorio declive en facturación en ventas. (Valencia, 2015).

Llegando a su desaparición definitiva un 1 de Abril 2014 por períodos continuos de dificultades por 6 años consecutivos en sus estados financieros, poniéndole fin a más de 90 años de actividad.

Agudizándose estos por los retiros de las tarjetas de crédito de Banco Territorial y CrediTosí que brindaba beneficios especiales.

**Cuadro #1: Tiendas operativas de Casa Tosi C.A**

CASA TOSÍ C.A						
GUAYAQUIL				QUITO		
AÑOS	1956	1978	1994	2003	1978	2000
AGENCIAS	Matriz	Almacén	Tiendas		Local	Tienda
DIRECCIÓN	Pedro Carbo y Aguirre	Centro Comercial Policentro	Centro Comercial Plaza Mayor	Centro Comercial Albán Borja	Avenida 12 de Octubre y Francisco Salazar	Centro Comercial Iñaquito

Elaborada por Estefany Aguayo.

## F.O.D.A CASA COMERCIAL TOSI C.A

F.O.D.A	
Fortalezas.	Debilidades
Empresa tradicional en la ciudad, con insignias claras como su tradicional cafetería.	Limitada diversificación de proveedores a nivel internacional.
Tienda seccional por departamento con más años de experiencia (75 años) dentro del mercado ecuatoriano.	Escasa oferta a nivel nacional, concentración en principales ciudades.
Marcas reconocidas nacional e internacionalmente	Tiempos en importaciones y Constantes cambios en leyes aduaneras
Ubicación estratégica de las tiendas con alta afluencia natural de personas.	Demoras en acreditarse cartas de crédito y Falta de automatización en ciertos procesos.
Oportunidades	Amenazas
Producción de marcas propias.	Competencia posicionada
Mejoramiento de la situación macroeconómica del país.	Crecimiento del mercado informal y Desarrollo de nuevas casas comerciales.

## Tarjeta Credi Tosí Visa de Banco Territorial



## **Beneficios de la tarjeta de crédito Tosi visa de banco territorial**

El principal beneficio, aparte de los propios de la franquicia VISA:

- Exuberantes ofertas de promociones, descuentos y precios especiales al que el titular u operador de la tarjeta tiene derecho realizando compras en Casa Tosi.
- Atención preferencial y puntos de pago con horario extendido para mayor comodidad.
- Al empezar a usar la tarjeta se divisa sus beneficios, como 30% de descuento al efectuar la primera compra. (Créditos en Ecuador, 2012)

## **Características de la tarjeta de Crédito Tosí Visa de Banco Territorial**

- Tarjeta Internacional, su uso se puede realizar dentro y fuera del país fácilmente con absoluta confianza, seguridad y comodidad, al igual que las tarjetas de alcance internacional.
- Cubre seguros esenciales como el amparo por pérdida o robo.
- Cobertura para cubrir renta hospitalaria.
- Cobertura para indemnización por causa de muerte.
- Uso del 40% del cupo de producto para atribuir avances en efectivo vía cajero electrónico. (Créditos en Ecuador, 2012)

### **Casa Tosí y productos afines. (Falcones, 2009)**

- Promociones por temporada en sus cadenas 30% y 70% descuento.
- Promoción del 10% en cadenas afiliadas: spa y agencias viajeras.
- Ropa de marca y zapatos.
- Variedad de accesorios de baño, lencería, maquillaje.
- Accesorios para bebés y precios que van desde \$10, \$52 y \$70, precios relativamente caros a diferencia de otras cadenas de ropa.

### **Recargos de la tarjeta Tosí. (Falcones, 2009)**

- Comisión por avance diferido.
- Impuesto a ley de Solca.
- Intereses superiores a los \$8.
- Mantenimiento mensual desde \$7.
- Seguro de desgravamen y seguro de vida de \$2.99.

### **Beneficios clásicos de la tarjeta Tosí (Falcones, 2009)**

- Recorte en avances de \$150 mensuales a \$20 mensuales.
  - Recargo alto en interés.
  - Retiro de la tarjeta se la realiza en la matriz del Banco Territorial.
- Obtener una tarjeta de crédito es adquirir deuda con diferentes instituciones, la campeona en recargos de interés por avances y compras es CASATOSI con sus diferentes presentaciones.

## **3.2. Diseño de investigación**

**Investigación científica:** Esta investigación surge de la empírica ya que está se extrae de la realidad con métodos y herramientas precisas. Es una actividad de búsqueda intencionada, caracterizada por ser

reflexiva, sistemática y metódica, con la finalidad de obtener conocimientos y solucionar problemas científicos, filosóficos o empírico-técnicos desarrollado por un proceso. El método científico es el camino que se ha de transitar en indagación y técnicas que precisan la manera de recorrerlo, resiste la confrontación con la realidad y no se produce automáticamente. Puede ser generalizada y pronosticada, utiliza fuentes de primera mano. Permite mejorar el estudio estableciendo el contacto con la realidad para conocerla mejor, constituyendo un estímulo de actividad intelectual creadora. Ayuda a desarrollar curiosidad creciente referente a solución de problemas, contribuyendo al progreso de lectura crítica. De tipo instrumental. (Behar R. D., 2008)

**Investigación Empírica:** Esta investigación es imprecisa e incierta producida por ideas preconcebidas, aceptan explicaciones metafísicas. Se expresa a través de la experiencia y los sentidos, dirigidos de lo útil a lo técnico, permitiendo interactuar con el ambiente sin razonamiento elaborado, ni críticas al procedimiento de obtención y ni a las fuentes de información, validándose en relación a la experiencia la cual es la base de todos los conocimientos en cuanto al origen y contenidos. Su conocimiento empírico sirve como base al conocimiento científico al ser extraído de la realidad justificando su posibilidad de validez de las teorías por medio de experimentos. (Behar R. D., 2008)

### **3.3. Tipos de investigación**

**Investigación cualitativa:** Se establece en ciencias sociales de comportamiento, salud, economía y humana. Dispone de variedad en métodos partiendo de diferentes premisas y persiguiendo propósitos distintos. Sus métodos no se consideran independientes del proceso de investigación y problema de estudio. (Morosini, 2012).

Su enfoque es una herramienta poderosa para entrar profundamente a los sentimientos. Particularidades de esta investigación cualitativa: Recoge información de carácter subjetivo, no percibidas por los sentidos, sus resultados se traducen en apreciaciones conceptuales ideas o conceptos con la más alta precisión o fidelidad posible con la realidad investigada.

Termina con datos de apreciaciones conceptuales.

Débil en precisión acerca de datos y fuerte en el ambiente que genera el fenómeno investigado. (Behar R. D., 2008)

**Investigación cuantitativa:** Su enfoque es de innegable potencia para tratar los datos concretos. Trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables. La generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inherencia a una población de la cual toda muestra procede. (Robles, 2007)

Particularidad de la investigación cuantitativa.

Recoge información empírica (cosas o aspectos que se pueden contar, pesar o medir) y su naturaleza siempre arroja números como resultado. Termina con datos numéricos. Es fuerte en la precisión del fenómeno mismo y débil en el papel del contexto o ambiente en la generación de esos datos. (Behar R. D., 2008)

La combinación de estas metodologías es una estrategia de triangulación metódica. Sus enfoques abarcan las debilidades del otro, ratifica o niega resultados. (Behar R. D., 2008)

### **3. 4. Modalidad de la investigación**

**Investigación descriptiva:** En este tipo de investigación, se utiliza el método de análisis, para caracterizar un objeto de estudio o situación concreta, marcando sus características y propiedades, combinando

ciertos criterios de clasificación que sirven para ordenar, o sistematizar objetos involucrados en el trabajo indagado. El objetivo es describir la estructura de fenómenos y dinámica, resaltando aspectos relevantes de la realidad, usa técnicas cuantitativas como encuestas o cualitativas estudios etnográficos. Su estudio analiza cómo es y se manifiesta el fenómeno y sus componentes detallándolo por medio de la medición de sus atributos. Tiene dos elementos la muestra e instrumento. (Behar R. D., 2008)

**Investigación documental:** Tipo de investigación que se realiza apoyada en fuentes de carácter documental, como son, documentos de cualquier especie. Encontrándose subtipos de esta investigación:  
Investigación bibliográfica: basada en consultas de libros. Investigación hemerográfica: apoyada en artículos o ensayos de revistas y periódicos. Investigación archivística: documentos de archivos como cartas, oficios, circulares, expedientes. (Behar R. D., 2008)

**Investigación de campo:** Este tipo de investigación apoyada en informaciones que provienen de diversas fuentes, entre estas, entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Se desarrolla junto a la investigación documental que es compatible, consultando primero fuentes de carácter documental para evitar duplicidad de trabajos. (Behar R. D., 2008)

**Investigación Correlacional:** Asocia variables por un patrón predecible para un grupo o población. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2006). Su estudio procura visualizar la relación o vinculación de diversos fenómenos entre sí, o si no existe relación entre ellos. Su principal aspecto es conocer el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra variable que se relacione, es

decir, evaluar el grado de relación entre las dos variables. (Behar R. D., 2008)

### **3.5 Población y Muestra**

**3.5.1 Población.** Es el conjunto finito o infinito de los elementos que se estudian sea personas, animales o cosas que tengan características comunes para efectuar el estudio determinado, para sacar conclusiones. Su tamaño es importante en el proceso investigativo estadístico, dado por números de elementos constituidos por la población, puede ser finita o infinita. (Gonzalez, 2015)

**3.5.2. Muestra.** Es un subgrupo o subconjunto de elementos perteneciente a un conjunto definido de la población, extrayendo muestras representativas del universo, definidos en el plan y justificar los universos en el estudio y tamaño de la muestra. Medición de la población para obtener un subgrupo de reflejo fiel de la población. Esta puede estar conformada por personas, y su interés se basa en la descripción de la población de la cual se extrajo. (Loggiedice, 2012)

### **3.6. Técnicas de Investigación.**

**Observación científica:** Es la captura sistemática de información de acciones y reacciones conductuales sobre un hecho o acontecimiento de forma natural espontánea, consiste en profundizar directamente información sobre la apreciación y análisis de un objeto, sujeto o situación, recoge conocimientos del mundo exterior a través de nuestros sentidos que detecta y asimila rasgos de un elemento, o registran información por medio de herramientas, métodos o instrumentos científicos para obtener mayores resultados, siendo un elemento central del método o proceso científico. Sus técnicas son

observaciones del ambiente, la formulación y prueba de hipótesis. Sus tipos observación directa, indirecta, participante, no participante, estructurada, no estructurada, de campo, de laboratorio, de equipo e individual. (Revista Educativa , 2016) (EcuRed Conocimiento con todos y para todos, 2017)

**Entrevista:** Instrumento eficaz de interacción social y gran precisión, su técnica tiene por objeto recolectar información de forma oral y personalizada, referente a acontecimientos vividos, aspectos sobre creencias, actitudes, opiniones o valores, conjunto de encuentros que integra a entrevistador e informantes con un diálogo de carácter privado, peculiar y cordial de finalidad cognoscitiva, con esquema flexible, para dar a conocer y comprender su historia, experiencias o situaciones conforme a preguntas de una situación específica. Se emplea con excepciones raras en las ciencias humanas. Su ventaja esencial es que los mismos actores sociales proporcionan sus datos sobre conductas, deseos, actitudes y expectativas. Para que tenga éxito se precisa prestar atención a factores menores para su correcto desarrollo, la entrevista se debe realizar a horas apropiadas para que las personas respondan sin afectar la confiabilidad de datos.(Behar R. D., 2008)

### **Tipos de Entrevista**

**De investigación:** Se busca aclarar un episodio de interés general que estuvo o está presente. Se realiza a varias personas para alcanzar un objetivo propuesto. (Enciclopedia de clasificaciones, 2016)

**Temática:** limitada a abordar un tema en particular, de cualquier índole. De forma imprevista y relacionada a un hecho noticioso.

**De situación:** surgen tras un hecho puntual que resulta novedoso. (Enciclopedia de clasificaciones, 2016)

**Por correo electrónico:** son muy impersonales, dando al entrevistado la posibilidad de planificar cada una de las respuestas. Su ventaja es que son más cómodas para ambas partes.

**Entrevistas no estructuradas:** con margen más o menos grande de libertad para formular preguntas y respuestas. No son guiadas por un cuestionario o modelo rígido, son espontáneas. Se encuentran las siguientes: (Behar R. D., 2008)

**Entrevista focalizada:** es libre y espontánea, con particularidad de concentrarse en un único tema. Aquí habla solo el entrevistado, proponiéndole apenas algunas orientaciones básicas. Se emplea normalmente y su objeto es explorar a fondo alguna experiencia vivida por el entrevistado. (Behar R. D., 2008)

**Entrevista estructurada o formalizada:** desarrollada en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable. Comúnmente se administran a un gran número de entrevistados para su posterior tratamiento estadístico. Su ventaja principal es su rapidez y el hecho de que pueden ser llevadas a cabo por personas con mediana preparación, ya que guarda una estricta homogeneidad sus respuestas resultan comparables y agrupables. Su desventaja mayor es que reduce grandemente el campo de información registrado, limita datos surgidos de una lista concreta de preguntas, la que es el instrumento concreto de recolección empleado, recibiendo el nombre de cuestionario debe ser cuidadosamente redactado, evitando preguntas demasiado generales, confusas o de doble sentido, tratando de conservar un orden lo más natural posible. (Behar R. D., 2008)

**Encuesta:** Esta recoge información de una parte de la población de interés dependiendo del tamaño de la muestra. Esta usa procedimientos estandarizados para realizar las mismas preguntas a todos los individuos de la misma manera. Su intención es obtener un perfil compuesto de la población. Con la finalidad de conocer opiniones, características y hechos específicos para llegar a una conclusión, mediante un análisis estadístico de la información obtenida para establecer hallazgos y como serán usados, no hay regla simple para el tamaño de muestra en las encuestas, todo depende de los recursos materiales y profesionales disponibles. (Behar R. D., 2008)

#### **Tipos de Encuesta:**

**Encuestas cara a cara o personal:** entrevistas directas y personales, se realizan a personas en su lugar de trabajo, hogar o a quienes caminen por la calle, se estructuran previamente fijadas y orden a realizarlas. (Enciclopedia de clasificaciones, 2016)

**Encuestas telefónicas:** Consiste en una entrevista vía telefónica realizada por un equipo de personas entrenadas encargados de verbalizar las preguntas y anotar las respuestas sin que el encuestador influya en las respuestas proporcionadas por cada encuestado.

**Encuestas descriptivas:** Descubrir la situación específica de una población que refleja actitudes y condiciones presentes, al momento de realizarla. (Enciclopedia de clasificaciones, 2016)

**Encuestas analíticas:** buscan describir y explicar el porqué de una determinada situación. Las hipótesis que las respaldan se contrastan mediante la exanimación de dos variables, donde se observan interrelaciones y se formulan inferencias explicativas.

**De respuesta abierta:** Se responde con palabras propias la pregunta formulada, otorgando mayor libertad posibilitando respuestas más profundas, permite adquirir respuestas no tomadas en cuenta a la hora de realizar formularios y crear relaciones nuevas con otras respuestas.

**De respuesta cerrada:** Esta forma de encuestar da como resultado respuestas fáciles de cuantificar con carácter uniforme. El problema que puede presentar es no tener en el listado una opción que coincida con la respuesta dada, lo ideal es siempre agregar la opción “otros”.

### **3.6.1. Instrumentos de Investigación.**

**Guía de entrevista:** Es un protocolo temático y conceptual que sirve para ayudar a la memoria del entrevistador, a recordar los temas de la entrevista en lenguaje cotidiano, propio de las personas entrevistadas, debe ser flexible y permite aflorar nuevas preguntas y temas durante el desarrollo. Dependiendo el tipo de la entrevista toma forma de guía general de temas y listado de preguntas específicas como preguntas de experiencias, comportamientos, opiniones, conocimientos, sensaciones, carácter histórico o demográfico. Su redacción contempla preguntas abiertas, cortas y claras evitando que tengan dos o más alternativas, insinuaciones o términos perjudiciales. Es un manual que contiene una lista de puntos para elaborar una entrevista con temas que guarden relación entre sí donde el entrevistado es el único actor principal de la misma. (Observatorio de Cultura Material)

**Cuestionario de la Encuesta:** Este cuestionario ya confeccionado no requiere personal calificado para llegar al encuestado para conocer la información deseada por medio de opiniones, actitudes y valores respecto a un tema, cuenta con estructura lógica, rígida inalterable. Con el fin de obtener respuestas a preguntas significativas. Sus repuestas y posibles variantes de respuestas se recopilan y determinan

de modo especial, facilitando evaluación de resultados mediante métodos estadísticos. Su aspecto es honesto, directo y concreto, con preguntas relacionadas a la investigación, control de consistencia y veracidad de respuesta, de colchón para conocer la ansiedad, tranquilidad y confianza, abierta sin límites, cerrada respuestas limitadas, directas e indirectas, condicional indagando opiniones, incondicional situaciones reales vividas de experimentos del sujeto, ideas, opiniones, utilizando teorías que van de lo simple a lo complejo. (Valdivia, Rodríguez, & Morales, 2011)

### **3.7 Procedimiento de la investigación.**

En este trabajo nos hemos enfocado en el estudio y análisis de las fuentes de financiamiento como en este caso fue la alianza de la empresa comercial Casa Tosí C.A. con la institución financiera Banco Territorial S.A. mediante la emisión de tarjetas de crédito Tosi Visa de Banco Territorial y CrediTosí SI.

La información obtenida se ha basado en informaciones de conceptos y datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos, Junta Bancaria, Reglamentos e informaciones de diarios sobre el tema y otros trabajos de tesis. Además de conceptos de libros para el desarrollo del trabajo que sirve para las técnicas como la observación científica, y los instrumentos del mismo como la encuesta y entrevista al igual que sus tipos.

Siendo el capítulo tres el eje central de la investigación donde se conceptualizan y desarrollan de manera minuciosa y concreta todos los detalles, instrumentos, técnicas y pasos que fueron analizados y trabajados en cada uno de los capítulos y puntos que se han desarrollado de temas respecto a este trabajo de investigación.

## CAPITULO IV

### 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este análisis de la concesión de créditos, como fuentes de financiación, operación realizada por la entidad Banco Territorial S.A vinculada con la empresa comercial Casa Tosí C.A, la cual fue afectada en sus actividades con el cierre de la entidad bancaria. Se tomó por este motivo la siguiente información presentada por la Superintendencia de Bancos y la Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating, para conocer el estado en que se encontraba y lo que la llevo a su cierre, además de noticias en diarios y otros establecimientos como la Junta Bancaria.

A continuación detallamos la siguiente información como es los montos de créditos otorgados por bancos, ventas realizadas de la casa comercial, Ingresos operacionales de Ventas de la casa comercial, y composición de las carteras como sus porcentajes.

**Cuadro #2: Montos totales de Créditos otorgados por Bancos Pequeños del Ecuador 2008 – 2012.**

Bancos	Porcentaje
Banco Territorial S.A	4%
Banco Amazonas S.A	11%
Banco de Loja S.A	23%
Banco Comercial de Manabí S.A	4%
Banco Solidario S.A	58%

Superintendencia de Bancos y Seguros 2012 / Responsable: Estefany Aguayo

**Cuadro 2: Montos totales de crédito otorgados por los Bancos correspondientes a la Banca Pequeña del Ecuador 2008 – 2012**



Elaborado por: Estefany Aguayo.

En este gráfico nos muestra los porcentajes de montos que son otorgados por los bancos pequeños en el Ecuador y aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, notando que el porcentaje mayor lo tiene el Banco Solidario 58%, seguido del Banco de Loja 23%, Banco Amazonas 11% y los menores son el Banco Territorial y Banco Comercial de Manabí con 4%, dando a conocer como sus carteras de crédito son la mayor fuente e indicador más importante de las instituciones financieras para sus ingresos y así reflejar la cartera vencida con el total de créditos otorgados.

### Valores de las ventas realizadas

Desde el 31 de marzo 2014 empiezan los pagos de quincenas vencidas para trabajadores de Casa Tosí, dicho por el Superintendente de Bancos, ya que por flujos de recursos insuficientes para operar la

Superintendencia toma la decisión de cancelar sus operaciones definitivamente con el fin de precautar los intereses de los trabajadores y grupos de interés, explicando los motivos en los que resalta los siguientes valores.

**Cuadro #3: Ventas totales Casa Tosi C.A.**

<b>VENTAS (Millones)</b>	
<b>Año</b>	<b>Cifras</b>
2008	\$ 31.000.000
2009	\$ 26.000.000
2010	\$ 15.000.000
2011	\$ 13.000.000
2012	\$ 13.000.000
2013	\$ 8.000.000

**Fuente: Superintendencia de Bancos.**

**Elaborado por: Estefany Aguayo.**

En este cuadro se refleja la situación que mantuvo la empresa desde el año 2008 valores que el Superintendente dio a conocer para comprender el porqué del cese de operaciones de la casa comercial, ya que por bajar sus flujos en ingresos se consideró que era insostenible e imposible mantenerla.

Notando que desde el año 2010 se agudizaron más los problemas de Casa Tosí y Banco Territorial donde se ve que del año 2009 al 2010 bajo un mayor valor que los anteriores, volviéndose carteras impagas, ya que no contaba con ingresos por ventas con tarjetas de crédito.

#### Cuadro #4: Ingresos Operacionales Ventas Netas Casa Tosi.

Ingresos (Ventas Netas)	
Año	Valores (millones)
2007	\$ 27.96
2008	\$ 39.31
2009	\$ 27.83
2010	\$ 17.57
2011	\$ 10.23
2012	\$ 11.98
2013	\$ 6.97

Fuente: Pacific Credit Rating /Elaborado por: Estefany Aguayo.

En este cuadro podemos apreciar en el año 2007 obtuvo \$ 27.96 millones de dólares en ventas netas elevándose un 40.58% en el 2008 equivalente a \$39.31 millones a lo que va sumado ingresos de servicios tarjetahabientes, servicios de cargos postales, ingresos de gestión de cobranzas, lo que evidencia que hasta el 2008 sus ingresos eran mayores y subían gracias a sus ventas por medio de tarjetas de crédito de sus clientes.

Tiene un comportamiento decreciente desde el 2009 debido al cambio de línea de negocio y segmento social se obtiene un valor de \$ 27.83 millones correspondiente a 29.28% menor al 2008, en el 2010 se observa \$ 17.57 millones equivalente al 36.87% menor al 2009.

En el año 2011 obtuvo \$10.23 con 25.23% millones menor al 2010, y 2012 \$11.98 millones representado 41.83% menor en el 2013, convirtiéndose en tarea difícil recuperar clientes ya que este cambio fue darle un rompimiento de identidad a la empresa, al igual que recuperar su línea de negocio.

Estos ingresos operacionales de la compañía provienen de la venta de mercadería en general, especialmente vestimenta, artículos personales, electrodomésticos y artículos para el hogar.

En los ingresos netos su crecimiento se debió a la tarjeta de crédito propia otorgada por Banco Territorial, pero después de la intervención y cierre de la entidad bancaria se agudizó el impacto negativo al igual que el retiro de la tarjeta CrediTosí. Registrando un valor de \$6.97 millones en el 2013 inferior al 2012.

**Cuadro #5: Composición de la Cartera de créditos.**

Composición de la cartera de créditos							
Cuenta	Años Positivos				Años de Deterioro		
	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12
Cartera de créditos	\$ 46.997.00	\$ 46.698.00	\$ 52.801.00	\$ 83.052.00	\$ 67.579.00	\$ 87.841.00	\$ 92.067.00
Cartera de créditos por vencer	\$ 45.827.00	\$ 45.815.00	\$ 53.021.00	\$ 80.212.00	\$ 55.232.00	\$ 77.876.00	\$ 83.392.00
Cartera que no devenga intereses	\$ 2.921.00	\$ 2.746.00	\$ 2.125.00	\$ 5.806.00	\$ 7.289.00	\$ 4.800.00	\$ 7.436.00

Fuente: Pacific Credit Rating / Elaborado: Estefany Aguayo

**Cuadro #6: Porcentajes de la Cartera de créditos.**

Porcentajes de las carteras de créditos							
Cuenta	Años Positivos				Años de Deterioro		
	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12
Cartera de créditos por vencer	91.13%	89.06%	93.78%	87.52%	73.26%	85.63%	81.24%
Cartera que no devenga intereses	5.81%	5.34%	3.76%	6.34%	9.67%	5.28%	7.24%

**Fuente: Pacific Credit Rating / Elaborado: Estefany Aguayo**

En este cuadro se puede apreciar cómo se compone la cartera de créditos y sus valores obtenidos en cada año desde el 2006 al 2012, y sus variaciones en porcentajes. Ya que la entidad se enfocó principalmente en la banca de consumo por medio de la emisión de tarjetas como es su tarjeta Crédito SI, donde hasta el 30 de Septiembre su cartera por vencer ascendió \$52.52 millones representando 69.88% de la cartera de créditos, manteniendo un desempeño positivo hasta el 2009 creciendo 27.30%, ya que se acentuó más en el mercado.

Pero al mismo tiempo que creció la cartera gracias al posicionamiento logrado durante toda su vida de actividad, también incrementó la morosidad un 11.59% al compararse con indicadores del sistema de bancos privados pequeños, alcanzó el 5.13%, esta cartera se ha mantenido muy por encima del promedio admitido durante los últimos 4 años (2006-2009) amplificándose durante el 2009.

En el año 2010, la cartera de créditos de la institución mostró un importante deterioro, así la cartera de créditos vencida pasó de representar el 6.14% de la cartera total en diciembre 2009 a 17.07% en diciembre 2010, disminuyendo la cartera por vencer 73.26% (87.52% diciembre de 2009).

Los niveles de morosidad de la cartera de crédito y deficiencia en la constitución de provisiones del Banco Territorial de 15 millones para diciembre 2010, desglosado \$1.28 millones para créditos comerciales, \$13.71 millones para créditos de consumo, \$0.04 millones para créditos de vivienda; presenta uno de los principales riesgos en la institución financiera considerada como principal componente del activo.

Siendo fundamental una revisión de la tecnología crediticia aplicada en la otorgación de créditos y el seguimiento para la recuperación de los mismos; para identificar los factores que provocaron el deterioro de la cartera y corregirlos, y así la Institución baje sus niveles de morosidad a un nivel de riesgo aceptable.

Esta institución presentó durante el periodo 2006 hasta 2010 niveles altos en índices de morosidad, encontrados muy por encima de los registrados por el sistema bancario. Ubicándose a diciembre de 2010, la morosidad de la cartera total en 26.74% (sistema de bancos 2.25%).

De acuerdo al Programa de Regulación que cumplió el banco impuesto por la Superintendencia de Bancos y supervisado por la Junta Bancaria, la estructura de provisiones debe mantener esquema diferido.

Para el 2012 la cartera de créditos de la institución alcanza \$ 92.07 millones representado 61,27% del total de activos creciendo 4.81% a diferencia de diciembre 2011 (87.84).

**Cuadro #7: Valores de la Cartera de Crédito Vencida.**

CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA							
Cuenta	Años Positivos				Años de Deterioro		
	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10	Dic-11	Dic-12
Cartera de créditos vencida	\$ 1.541.00	\$ 2.882.00	\$ 1.393.00	\$ 5.629.00	\$ 12.867.00	\$ 8.266.00	\$ 11.819.00
	3.06%	5.60%	2.46%	6.14%	17.07%	9.09%	11.52%

Fuente: Pacific Credit Rating

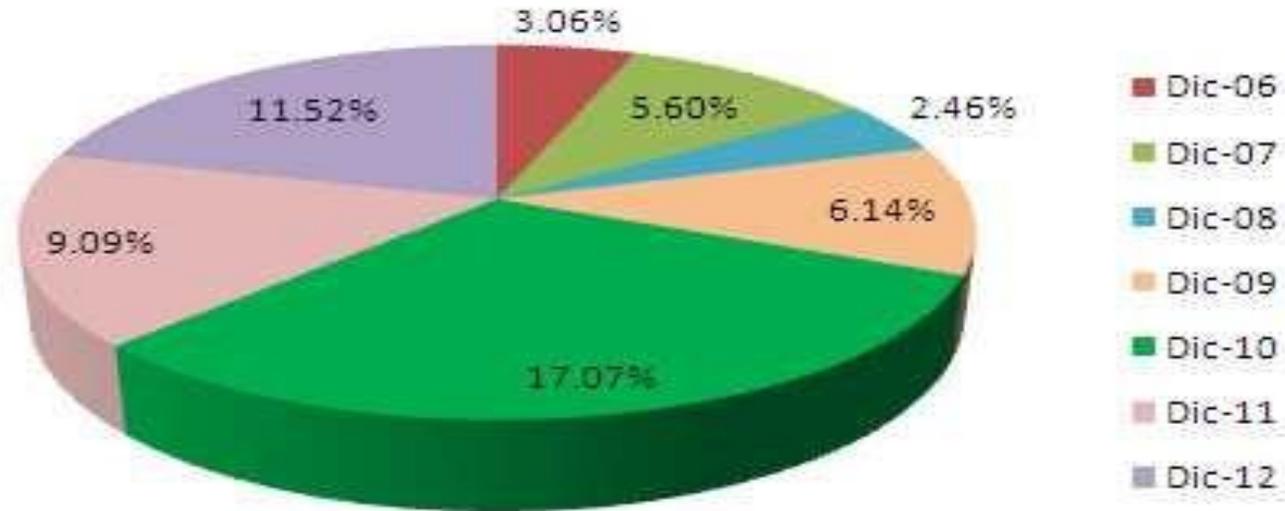
Elaborado: Estefany Aguayo



Fuente: Pacific Credit Rating

Elaborado: Estefany Aguayo

## Cartera de créditos vencida



Fuente: Pacific Credit Rating

Elaborado: Estefany Aguayo

Como se puede apreciar los porcentajes de la cartera vencida de cada año va teniendo variaciones en lo que podemos ver que en el año 2006 hay 3.06% aumentando en el 2007 a 5.60%, es así que en el 2008 baja este monto ya que desde este año va afectándose sus ventas con 2.46%. Y así en el año 2009 sube el 6.14%, para el año 2010 sube 17.07% donde más se afecta la situación y para el año 2011 baja a 9.09% y 2012 sube a 11.52%.

Esta Institución mostró descensos en los indicadores de rentabilidad comparados con periodos anteriores; debido a la menor generación de utilidades de la misma, producto principal del alto nivel de cartera vencida que no devenga intereses, por eso a junio 2012 su ROA registró 0,07%, y su ROE 0,59%, encontrados por debajo del sistema.

La cartera del Banco hasta el 2012 mostró niveles de morosidad altos, mostrando una morosidad de la cartera total de 21,97%, superior al presentado en el sistema total de 2,98%. La morosidad más alta es la cartera de consumo logrando un 22,39%, y el sistema total 4,93%.

El banco contenía acreencias de \$ 122 millones cuando lo intervino la Superintendencia de Bancos, Carlos Espinoza liquidador de Banco Territorial señala que los pagos avanzan acorde se recibe dinero, y así cobrar dinero que prestó el banco al igual que los créditos vencidos y castigados de la entidad.

Pero se encuentran deudas difíciles de ser cobradas ya que no existen nombres ni direcciones de los deudores que sacaron tarjetas y realizaron préstamos. Aunque debía recuperar \$60 millones de los cuales \$30 millones se consideraban incobrables correspondientes a clientes que no han pagado en años anteriores hasta antes de que cesara operaciones.

Para el 2012 Banco Territorial, con la finalidad de bajar los índices de morosidad, ha contratado empresas para recuperar cartera vencida, esperando una recuperación del 10%. La cartera castigada acumulada de a junio de 2012 sumó \$ 13,43 millones.

La empresa comercial Casa Tosi fue afectada con su cierre definitivo por encontrarse vinculada con la entidad bancaria Banco Territorial S.A cerrada un año antes 2013 al ser declarada insolvente, por la Junta Bancaria el 17 de Marzo de 2013. Al encontrarse una alta morosidad con una cartera impaga de \$12 millones de dólares como pasivos ocultos con esta entidad, y porque su administrador no vendió sus acciones correspondientes de la Casa Comercial como lo disponía la ley, registrando pérdidas operativas de \$2,43 millones, al igual que el declive de sus ventas detallado anteriormente desde el año 2009 hasta el 2012, declarado como relación contraproducente entre los dos negocios, desde el 12 de Abril 2013 pasa a manos del Estado Ecuatoriano.

#### **4.2. Conclusiones**

La casa comercial Casa Tosi fue uno de los almacenes comerciales en emitir tarjeta de crédito propia desde 1971, que era una de las mayores fuentes de ingresos en ventas, pero a raíz de una resolución se dispuso que entidades no bancarias no podían emitir tarjetas de crédito, está busco alternativas al igual que demás establecimientos comerciales y se vinculó con una entidad bancaria, la cual le brindaba este servicio.

En el 2014 un primero de Abril cierra sus puertas por bajas en ventas, sus empleados se encontraban preocupados por su liquidación, en la cual desde el 31 de marzo 2014 comenzaron los pagos de quincenas

vencidas para trabajadores, en un plazo máximo de 15 días serían canceladas las indemnizaciones por despido intempestivo

Al explicar el Superintendente de Bancos Pedro Solines que Casa Tosí sobrevivía gracias a los flujos de las tarjetas otorgadas por el banco y créditos dados por la entidad bancaria, pero como entró a liquidación resultó imposible. Así mismo destinan recursos precautelando intereses del Servicio de Rentas Internas e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con quienes también contiene fuertes deudas. Decisión de cierre de la casa comercial tomada por el liquidador del Banco Territorial Carlos Espinosa y la junta de acreedores.

En lo referente a la cartera compuesta por los créditos otorgados por medio de la entidad bancaria Banco Territorial tenemos que estaba enfocada en la cartera de consumo la cual es los clientes quienes consumen, lo que conlleva a incrementar la morosidad es así que creció la cartera vencida de la entidad, manteniéndose por encima de lo admitido por el sistema de bancos.

Como se vio que su principal fuente de ingresos cartera de crédito en el 2010 se empezó a deteriorar por los altos porcentajes de morosidad presentados por la institución siendo un riesgo para los establecimientos en donde se debe adoptar una tecnología crediticia y seguimiento para los créditos otorgados, para así saber cómo recuperar las carteras de los errores presentados y corregirlos adecuadamente.

### **4.3. Plan de mejoras.**

#### **Mecanismo de otorgamiento de créditos**

La palabra crédito proviene del latín creditus “cosa confiada” confiar o tener confianza. Es una operación financiera que es realizada por una persona llamada acreedor quien efectúa un préstamo con cierta cantidad de dinero a otra persona llamada deudor siendo éste quien se compromete a devolver cantidad solicitada incluido los intereses devengados, seguros y costos en un plazo establecido conforme a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

Encontrándose cinco C del crédito: Carácter, Capacidad, Capital, Condición, Colateral. Siendo estas los pilares de calidad crediticia, marcados por la relación entre deudor y acreedor para mantener su relación económica para transferencia del bien y plazo determinado para devolución. (Ulloa, 2013)

La empresa que se dedica a brindar este servicio tiene que regirse por ciertos pasos como:

Establecer políticas de créditos y cobranzas en forma clara con su máximo nivel de crédito permitido y plazos para el pago de los mismos.

#### **Pasos evaluados antes de otorgar un crédito a usuarios que lo solicitan.**

- Información básica.
- Experiencia en el mercado.
- Potencial de crecimiento.
- Historial crediticio.
- Situación financiera.
- Capacidad de pago.
- Establecer condiciones de créditos.

### **Documentación básica solicitada para obtener un crédito.**

- Solicitud de crédito entregada por la institución crediticia.
- Identificación oficial.
- Comprobante de domicilio.
- Comprobante de ingresos.
- Estudio socioeconómico, investigación de crédito.

### **Clasificación de carteras**

Entre la clasificación de la cartera de créditos de la institución existían la cartera sana, cartera por vencer, cartera castigada, cartera que no devenga intereses y la cartera vencida.

Obtener una cartera de calidad es gracias al esfuerzo empleado en el establecimiento de políticas de ventas concretas y créditos que faciliten la misma, limitando riesgos, políticas de cobranzas flexibles.

Cartera sana: Es la forma de captar ahorros en forma eficiente, entre sus reglas básicas encontramos:

Establecer una meta de ahorro

Analizar e identificar qué gastos puedes eliminar o reducir.

Utilizar cuenta individual para ahorrar y obtener rendimientos,

Revisar situación actual antes de solicitar un crédito

Utiliza sólo el crédito que puedas pagar cómodamente

Pagar más del mínimo en tu tarjeta y hacerlo antes de la fecha límite.

Conocer los términos y condiciones de crédito al elegir un crédito

Cartera por vencer: es aquella donde su plazo no ha vencido, entre sus tipos tenemos que pueden ser directos porque tienen un solo pago de capital e intereses de vencimiento, y sus cuotas son fijas o reajustables pagándose en cada una los intereses y capital. (Sanchez, 2015)

Cartera que no devenga intereses: es la cual vence en 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento, según lo establecido en el contrato, sin perjudicar cálculo de intereses por mora desde el siguiente día del vencimiento. (Largo, 2015). Conformada por créditos de consumo, que sin estar vencida una cuota pasa a vencida razón por la cual deja de devengar intereses. (Sanchez, 2015)

Cartera castigada: donde los bancos provisionan el 100% esperando que parte de ella sea pagada, si no realizan los pagos empiezan gestiones de cobranza a domicilios, llamadas telefónicas o les dejan cartas de cobranza. (Ayuda Deudores, 2015)

Cartera Vencida: Parte de los documentos y créditos que no han sido pagados oportunamente a la fecha de vencimiento, monto de crédito dado por una persona física o moral convertida en un activo de riesgo por tener créditos en mora. (Sanchez, 2015)

### **Desarrollo de planes de programas de marketing.**

Los programas de marketing son una herramienta vital y necesaria en toda empresa, ya que nos encontramos en un medio altamente competitivo lo cual lleva a las empresas a enfrentarse a continuos nuevos retos, como la globalización de mercados, internet, inestabilidad económica y continuo desarrollo y avance tecnológico produce series de cambios los que determinan el éxito en determinada empresa. Este plan de marketing su adaptación no debe ser improvisado, ya que este permite anticiparse para afrontar los cambios en el entorno.

Este plan es un documento escrito donde se describe la situación actual, análisis de la situación, establecer objetivos de marketing,

definir estrategias de marketing y programas de acción. (Espinosa, 2014)

**Descripción de la situación:** Descripción de la situación externa e interna. La situación externa es la descripción de factores externos e incontrolables por la empresa afectando su desarrollo, encontrándose los siguientes entornos:

Entorno general es la información referente a datos económicos, sociales, tecnológicos, políticos, culturales, medioambientales.

Entorno sectorial es el grado de dificultad de entrada de nuevos competidores, análisis de proveedores claves, obtención de información detallada de gustos e intereses de los clientes.

Entorno competitivo es la realización de un estudio preciso sobre los principales competidores. (Espinosa, 2014)

La descripción de la situación interna es el detalle de información relevante sobre producción, finanzas, marketing, clientes y recursos humanos de la empresa.

**Análisis de la situación:** En este análisis se da a conocer la situación actual en que se encuentra una empresa, es el estudio y análisis de la información recopilada en la etapa anterior utilizando la matriz del análisis DAFO. (Espinosa, 2014)

**Fijación de objetivos:** Después de haber analizado ya se puede establecer nuestros objetivos de forma realista y para realizarlos correctamente se debe seguir pautas:

Deben ser adecuados, coherentes y definirse claramente para no inducir a errores.

Definidos correctamente los objetivos específicos por unidades de negocio, zona geográfica, productos.

Marcar plazos para su consecución ya que estos ayudan a motivar su cumplimiento. (Espinosa, 2014)

**Estrategias de marketing:** Es la definición de cómo se van a conseguir los objetivos planteados.

Estrategia de cartera se utilizan herramientas como la matriz de crecimiento-participación BGC que ayuda a tomar decisiones estratégicas referentes a nuestra cartera de productos y priorizar la inversión de recursos.

Estrategia de segmentación es la división del mercado en grupos con características y necesidades semejantes, para optimizar nuestros recursos de marketing hallándose cuatro variables principales: geográfica, demográfica, psicográfica, y conductual.

Estrategia de posicionamiento espacio que el producto o servicio ocupa en la mente de los consumidores de acuerdo a la competencia se pueden constituir posicionamientos basados en los productos, calidad precio o estilos de vida.

Marketing Mix es tomar las decisiones estratégicas sobre las 4Ps del marketing producto, precio, distribución y comunicación estas P deben ser coherentes entre si y trabajar colectivamente. (Espinosa, 2014)

**Plan de acción:** Es la etapa operativa del plan de marketing parte táctica del plan que ayuda a llevar a cabo las estrategias de marketing para cumplir con los objetivos fijados.

Acciones sobre productos modificaciones en sus envases o embalajes, lanzamientos y desarrollo de marcas, servicios.

Acciones sobre precios modificaciones de los mismos, descuentos, financiación.

Acciones sobre ventas y distribución modificaciones de canales de distribución, mejoras en plazos de entrega, aumento o disminución de fuerza de ventas, expansión o reducción de zonas de venta.

Acciones sobre comunicación publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, marketing directo. (Espinosa, 2014)

**Supervisión:** Aquí se utilizan reuniones periódicas, cuadro de mando porque no sirve de nada un plan si no se lo supervisa en su implementación y si no se corrige los imprevistos que surjan.

### **Contratación de una empresa especializada en recuperación de carteras.**

Esta contratación se la realiza para aquellas empresas que tienen dificultad en sus carteras como fue el caso del Banco Territorial S.A. vinculado a la casa comercial Casa Tosí C.A.

Existen empresas dedicadas exclusivamente a cobranzas de saldos de créditos otorgados a bancos o empresas siendo México donde se encuentran alrededor de 40 empresas agrupadas en la Asociación de Profesionales en cobranza y servicios Jurídicos A.C. APCOB destinadas especialmente a la recuperación de deudas vencidas en bancos y otras compañías de crédito como sus principales clientes. (El blog de crédito y cobranza en las Pymes, 2013)

Estas empresas de cobranza son contratadas por los bancos donde tienen el mayor número de cuentas elevado y la cantidad promedio de cada transacción es pequeña y uniforme. Estas empresas al recaudar no usan su nombre de firma para identificarse y mencionan a la institución que las ha contratado.

Sus puntos importantes de empresas de cobranzas son:

Se obligan a identificarse, negociar el pago de las deudas, documentar por escrito compromisos adquiridos constando la rúbrica de ambas partes.

Proporcionar el escrito de finiquito o liquidación del adeudo que figure el pago realizado.

Ayudar a los deudores a encontrar una solución a su problemática financiera, para el cumplimiento de su adeudo.

Proporcionar por petición del deudor, toda la información sobre la integración de su saldo.

Recibir quejas, comentarios o sugerencias de los deudores, e informar el resultado al interesado.

Las empresas de cobranza no deben realizar el requerimiento de pago a menores de edad o personas de la tercera edad.

Llamar en horarios inadecuados, antes de las 6 de la mañana o después de las 11 de la noche.

Utilizar un lenguaje obsceno o palabras altisonantes.

Amenazar a los usuarios con penas privativas de la libertad.

Utilizar papelería que simule instrumentos legales. (El blog de crédito y cobranza en las Pymes, 2013)

#### **4.4. Recomendaciones.**

Se recomendaría a las empresas aplicar modelos de control y gestiones financieras para así mejorar cada vez más sus operaciones en el área de gestión de cobros para reforzar los procesos que utilicen efectuando técnicas de cobranza óptimas para su desempeño empresarial.

Efectuar revisiones a los listados de carteras vencidas de su empresa en forma diaria para darle un debido seguimiento a las cuentas en estado vencidas de sus clientes al igual que brindar un servicio de control en el canal de cobros que utilicen sea estas como llamadas telefónicas o visitas a domicilio y control de las actividades realizadas.

Se recomienda a los encargados del departamento de tarjetas de crédito o jefes que apliquen una planificación estratégica en todo momento lo que ayudaría a mejorar el sistema de trabajo, y así cumplir con las metas establecidas. También que mantengan un análisis continuo de sus solicitudes u emisiones de crédito lo cual ayudara a evidenciar la captación de nuevos clientes.

Es primordial sugerir a las autoridades de los bancos o empresas dedicadas a esta actividad de emisiones de crédito a no abandonar la preparación del recurso humano, ya que esto ayuda a que el empleado entre más preparado este, atenderá excelente al cliente mejorando el trabajo tanto interno igual que el externo. Ya que siempre tendrán que buscar el mejoramiento continuo en los cuatros ejes de acción con planes de mercadeo óptimos para la presentación de sus productos, mejorar su atención hacia los clientes, la fidelidad y captación de nuevos clientes.

#### 4.5. Bibliografía.

- Acaro, M. G. (Noviembre de 2010). *Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009* . Loja, Loja, Ecuador: Escuela de Administración en Banca y Finanzas.
  
- Anzil, F. (Diciembre de 2009). *Recursos Financieros* . Ecuador: [www.zonaeconomica.com](http://www.zonaeconomica.com) › .
  
- Ayuda Deudores. (9 de Septiembre de 2015). *Cartera castigada* . Ecuador: <https://ayudadeudores.wordpress.com/2015/09/09/cartera-castigada/>.
  
- Bayas, S., Astudillo, N., Aulestia, P., Calderón, P., Cacarán, H., & Cepeda, M. (Marzo de 2012). *Financiamiento a corto plazo, hasta 365 días. Fuentes de financiamiento e inversión a corto plazo* . Guayaquil, Guayas, Ecuador.
  
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación. Conocimiento Científico, Investigación Empírica, Investigación Cualitativa, Investigación Cuantitativa, Investigación Descriptiva, Investigación Documental, Investigación de Campo, Investigación Correlacional* .
  
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la Investigación. Conocimiento científico, Clasificación de los tipos de estudio.*
  
- Behar, R. D. (2008). *Técnicas de recolección de datos.* Guayas, Guayaquil, Ecuador: La entrevista.

- Blas, J. P. (26 de 06 de 2014). Diccionario de Administración y Finanzas. *Enciclopedia de Economía* . Estados Unidos.: Endeudamiento - Concepto.
  
- Castillo, E., & Montalvo, E. (2012). *Plan Estratégico tendiente a mejorar los niveles de comercialización y cobertura del mercado de tarjetas de crédito por parte del Banco del Austro en el Distrito Metropolitano de Quito* . Quito, Ecuador.
  
- Código Organico Monetario y Financiero. (12 de 09 de 2014). Capitulo 2 De las Entidades Sección 1 . *DE LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.: Art. 13.
  
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Capitulo 2. SECCIÓN 3. *De la Superintendencia de Bancos* . Guayaquil, Guayas, Ecuador: Artículo 59, 60.
  
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de 09 de 2014). Titulo Preliminar. *Disposiciones Comunes* . Guayas, Guayaquil., Ecuador: Capitulo 2 De las entidades Art. 6.
  
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). Título Preliminar Disposiciones Comunes. *Capitulo 1 Principios Generales* . Guayaquil, Guayas, Ecuador: Artículo 1, 2.
  
- Coello, A., & Gavilánez, M. (Octubre de 2012). *La tarjeta de crédito American Express y su impacto socioeconómico en los tarjetahabientes de la ciudad de Quevedo, 2008-2011* . Quevedo, Ecuador.

- Créditos en Ecuador. (17 de Octubre de 2012). Credi Tosi Visa de Banco Territorial. *Tarjeta de crédito Casa Tosi del Banco Territorial* . Ecuador.
  
- EcuRed Conocimiento con todos y para todos. (17 de Mayo de 2017). Observación Científica. *La Observación científica* .
  
- El blog de crédito y cobranza en las Pymes. (13 de Noviembre de 2013). La ética de las empresas especializadas en recuperación de cartera vencida. Guayaquil, Guayas, Ecuador: <http://www.apcob.com.mx> <http://www.condusef.gob.mx>.
  
- El Comercio. (23 de Agosto de 2011). Escuela de negocios. *Establecimientos las reglas entre los locales y las tarjetas* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.
  
- El Comercio. (07 de Diciembre de 2015). La morosidad creció en los créditos de consumo este 2015. *Evelyn Tapia* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.
  
- El Comercio. (08 de Abril de 2017). Los hábitos de consumo de las tarjetas de crédito cambian. *Los hábitos de consumo de las tarjetas de crédito en el Ecuador se modificaron* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.
  
- El Dinero, R. (25 de Julio de 2011). Casas Comerciales. *Crédito de Casas Comerciales* . Guayaquil, Guayas, Ecuador.
  
- Enciclopedia de clasificaciones. (2016). Tipos de Entrevista, Tipos de encuesta. Guayas, Guayaquil, Ecuador: <http://www.tiposde.org/general/32-tipos-de-entrevista/#ixzz4h5XWsyNf>

<http://www.tiposde.orf/escolares/123-tipos-de-encuestas/#ixzz4hICi4Tp>.

- Espinosa, R. (25 de Marzo de 2014). ¿Cómo elaborar el plan de marketing? Guayaquil, Guayas, Ecuador: robertoespinosa.es/2014/03/25/como-elaborar-el-plan-de-marketing.

- Fideicomiso Mercantil Irrevocable. (21 de Enero de 2014). Flujos Casa Tosi C.A. *Primera Titularización de Flujos Casa Tosi* . Quito, Ecuador.

- Gonzalez, C. (13 de Abril de 2015). Conceptos. Universo, Población y Muestra. *Población* .

- Herrera, J. S., Jara, M. M., & Jerez, M. B. (2005). *Los Bancos y las Nuevas Tecnologías*. Chile.

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (1 de Febrero de 2016). NORMA QUE REGULA LAS OPERACIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. *Sección 3: De los contratos y formatos de las Tarjetas de Crédito* . Guayas, Guayaquil, Ecuador: articulos 9 10,11,12,13.

- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (19 de Octubre de 2016). Resolución 305 2016. *Anexos Servicios a establecimientos por consumos pagados con tarjetas* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.

● Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (01 de 02 de 2016). SECCIÓN 4: DE LOS PROCEDIMIENTOS Y OBLIGACIONES. Guayas, Guayaquil, Ecuador: Artículos 19, 20.

● Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (01 de 02 de 2016). NORMA QUE REGULA LAS OPERACIONES DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. SECCIÓN 2: DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS EMISORAS Y/U OPERADORAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO . Guayas, Ecuador: Artículos 2, 3,4,5,6,7, 8.

● La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (01 de 02 de 2016). Norma que regula las operaciones de las tarjetas de crédito, débito y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos. Sección 1 . Guayas, Ecuador.: Artículo 1. Definiciones.

● Largo, A. M. (20 de Junio de 2015). Contabilidad Bancaria y de Seguros. *Cartera de crédito* . Ecuador: [contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3\\_47.html](http://contabancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html).

● Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor. (julio de 2011). Capitulo 1 PRINCIPIOS GENERALES. *ÁMBITO Y OBJETO* . Guayaquil, Guayas, Ecuador: Artículo 1 y 3.

● Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor. (07 de 2011). Capitulo 2. *Derechos y obligaciones de los consumidores*. Guayas, Guayaquil, Ecuador: Artículo 4 y 5 Derechos del Consumidor.

- Ley Orgánica de la Defensa del Consumidor. (7 de 2011). Capitulo 7. *Protección Contractual*. Guayas, Guayaquil, Ecuador: Art. 47, 48, 49,50.
- Loggiedice, L. Z. (2012). Metodología de la Investigación Capitulo 2. *Población y Muestra* . Ecuador: Eumed.net.
- Marín, L. M. (2014). *Las tarjetas de crédito y el artículo 15 de la Ley de Crédito al Consumo* . Guayas, Guayaquil, Ecuador.
- Martinez, F., & Merchán, X. (2010). *Análisis de los patrones de consumo de la tarjeta de crédito cuotasafacil en la ciudad de Loja periodo 2009* . Loja, Loja, Ecuador.
- Morosini, E. (2012). *Investigación Cualitativa*.
- Observatorio de Cultura Material, C. (s.f.). Guia de entrevista y cuestionario. Guayas, Guayaquil, Ecuador.
- Pérez, P. J., & Gardey, A. (2010.). Recursos Financieros. Indicadores económicos. *Potenciales Riesgos Financieros. Consecuencias para la Economía*. Guayas, Guayaquil, Ecuador.: Recursos Financieros.
- Quintana, S. P. (2014). *Diseño de un programa de servicio al cliente dirigido al departamento de cobranzas Pacificard S.A* . Quito, Ecuador.
- Ramirez, V. M. (25 de Abril de 2013). *Administración de recursos financieros* . Ecuador.

- Revista Educativa . (28 de Octubre de 2016). Observación Científica. [http://www.mastiposde.com/observacion\\_cientifica.html](http://www.mastiposde.com/observacion_cientifica.html).
- Revista Lideres. (2013). Banco territorial. *El auge y caída del Banco Territorial tras 12 décadas de vida* . (E. comercio, Ed.) Guayas, Guayaquil, Ecuador: El auge y caída del Banco Territorial tras 12 décadas de vida.
- Robles, C. (2007). *Metodología cualitativa y cuantitativa*. <https://es.slideshare.net/robles585/la-investigacin-cuantitativa-161557>.
- Saldivia, R. S. (Agosto de 2005). *Propuesta Administrativa para la Optimización del sistema de Crédito y Cobranza de la Distribuidora CM los Llanos* . Venezuela- Calabozo, Guarico, Ecuador.
- Sampieri, H. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México D.F., Iztapalapa: Cuarta Edición.
- Sanchez, A. J. (15 de Junio de 2015). Cartera por vencer, vencida, no devenga intereses. *Elaboración de la cartera de crédito. por vencer, vencida, recuperación de cartera* . Guayaquil, Ecuador: <https://es.slideshare.net/jammilec96/cartera-por-vencer-vencida-no-devenga-intereses>.
- Superintendencia de Bancos. (2015). *Tarjeta de Crédito* . Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Superintendencia de Bancos. (2015). Créditos. *Elementos de la Concesión de Crédito*. Guayas, Guayaquil, Ecuador.

- Superintendencia de Bancos. (2016). Glosario de términos Financieros BanEcuador. *Endeudamiento* . Guayaquil, Guayas, Ecuador.
  
- Superintendencia de Bancos. (2016). Tarjeta de crédito. *La tarjeta de crédito* . Guayaquil, Guayas, Ecuador.
  
- Ulloa, S. C. (2013). Propuesta de Evaluación de crédito para compañías comerciales y de servicios en el Ecuador. Quito, Ecuador: [repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5675/T-PUCE-5825.pdf?sequence...](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/5675/T-PUCE-5825.pdf?sequence...)
  
- Valdivia, P. A., Rodríguez, G. E., & Morales, P. P. (15 de Mayo de 2011). La técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumental de la investigación científica. <http://www.monografias.com/trabajos43/encuesta-y-cuestionario/encuesta-y-cuestionario.shtml#ixzz4h5wBTlj4>.
  
- Valencia, G. M. (Junio de 2015). Estrategia de Comercialización bajo la modalidad de tiendas departamentales en el Ecuador y su impacto en el posicionamiento del Mercado. Guayaquil, Guayas, Ecuador.