

“Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil”

Lady Andrea Vera Chica ⁽¹⁾, María Belén Romero Soto ⁽²⁾
Instituto de Ciencias Matemáticas
Escuela Superior Politécnica del Litoral
Campus “Gustavo Galindo V.”, Km. 30.5, vía Perimetral
Apartado 09-01-5863, Guayaquil-Ecuador
ladanver@espol.edu.ec⁽¹⁾
mbromero@espol.edu.ec⁽²⁾

Antonio Márquez Bermeo
Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ingeniero, amarquez@espol.edu.ec

Resumen

En la actualidad, las empresas consideran que es de gran importancia tener un buen manejo de las decisiones de concesión de crédito y que su control permite tomar decisiones financieras oportunas.

La presente tesis está dividida en cinco capítulos; se inicia con el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación y las Hipótesis. El capítulo 2 contiene el marco teórico en el cual se ha basado esta investigación. El capítulo 3 contiene el conocimiento general de la compañía, levantamiento, análisis de la estructura de control interno del departamento y de la antigüedad de la cartera de crédito y además la propuesta de mejora de los procesos de crédito y cobranza.

Como complemento se realizó una simulación del Scoring propuesto bajo el Modelo de las 5 'c.

Palabras Claves: Scoring, crédito, cobranzas, procesos, Modelo de las 5 's.

Abstract

Nowadays, companies regard it is very important to have a good management of credit decisions and its control allows you to take appropriate financial decisions.

This thesis is divided into five chapters. It begins with the approach of the problem, the delimitation of the research and the assumptions. Chapter 2 includes the theoretical framework in which it has based this research. Chapter 3 includes the general knowledge of the company, lifting, analysis of the internal control structure of the department and the antiquity of the credit portfolio and in addition the approach for improving the credit processes and collection processes.

As a complement we carried out a simulation of the Scoring proposed under the Model of the 5 'c.

Key words: Scoring, credit, collection, processes, the Model of the 5 'c.

1. Introducción

La administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre el ciclo de operaciones de las compañías comerciales siendo una de las actividades más difíciles de realizar.

En este trabajo de investigación se analiza la importancia que tienen las ventas a crédito en cualquier empresa, porque en la mayoría de las veces, si no se da crédito disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible.

La compañía, objeto de investigación, es una empresa dedicada a la importación y distribución de materiales de tapicería en general, que a través del tiempo ha ido incrementando su volumen de operaciones debido a la naturaleza de la actividad económica a la que se dedica. La administración considera que las ventas a crédito constituyen una estrategia de vital importancia en la economía; por tanto desde hace algunos años brinda a su clientela facilidades de pago a través del otorgamiento de líneas crédito.

El Scoring es un método analítico- matemático que permite determinar, quién es sujeto de crédito, cuánto dinero se le otorgará y bajo qué condiciones; con el propósito de minimizar el riesgo en la concesión de crédito.

2. Metodología para el Diseño de un Sistema de gestión

La obtención de la información para el desarrollo de la presente tesis se realizó a través de dos tipos de investigación: la investigación de campo y documental. La investigación de campo, puesto que los datos requeridos para el levantamiento y análisis de los procesos de crédito y cobranzas fueron obtenidos directamente en el área objeto de estudio, con el personal que labora en TAPICENTRO S.A. También se efectuó la investigación documental, debido a que se recopiló información de fuentes bibliográficas, así como de otras investigaciones relacionadas con el tema objeto de estudio.

Se empleó la observación directa, la entrevista estructurada, cuestionarios y revisión bibliográfica con el fin de obtener los datos

necesarios y así alcanzar los objetivos y metas planteadas en este trabajo investigación.

3. Evaluación de la estructura de control interno del departamento y levantamiento de los procesos de crédito y cobranzas

3.3.1 Estructura de control interno del Departamento de crédito y cobranzas

Por medio de la aplicación de técnicas de recolección de datos tales como: observación directa, entrevistas formales y cuestionarios realizados a personal clave de la empresa y del departamento de crédito y cobranzas se verificó que a pesar, que la misma cuenta con políticas y procedimientos; éstos no están formalmente establecidos, lo que impide que los procesos de crédito y cobranzas se realicen de manera satisfactoria. Además, la gerencia no adopta medidas necesarias, para crear un ambiente de comunicación efectiva de las políticas y procedimientos.

3.3.2 De la Política de crédito

TAPICENTRO S.A maneja un volumen considerable de ventas a crédito, las mismas que representan aproximadamente un 60% de las ventas que se realizan anualmente. Por ésta razón, cuenta con políticas de crédito y cobranzas cuyo propósito es garantizar la recaudación del dinero que se compromete al momento de aprobar los límites de crédito. El tipo de crédito otorgado por la empresa objeto de estudio es “Comercial”.

De acuerdo con la entrevista realizada, se pudo encontrar que el Gerente General y el Jefe de crédito y cobranzas son los encargos de determinar los montos máximos de crédito por cliente, que se detalla en el siguiente cuadro:

Clientes	Monto máximo	Plazo
Tapiceros	Hasta \$3000,00	30 días
Empresas	Hasta \$10000,00	30 y 60 días

Figura I. Montos de los créditos

3.3.3 De la Política de cobranza

Todo cliente con vencimiento mayor a 30 días, del crédito otorgado, se le cobrara intereses o penalidad. Después de 60 días de vencido se cortaran todo tipo de ventas. Después de 120 días vencidos entra la cobranza judicial.

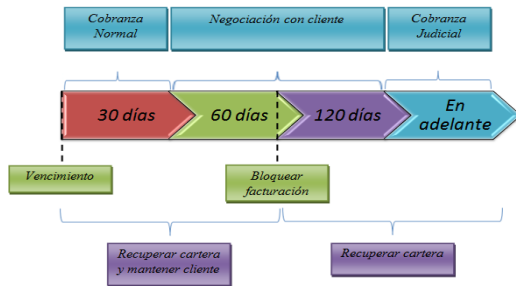


Figura II. Política actual de cobranzas

3.3.4 Análisis de la antigüedad de las Cuentas por Cobrar

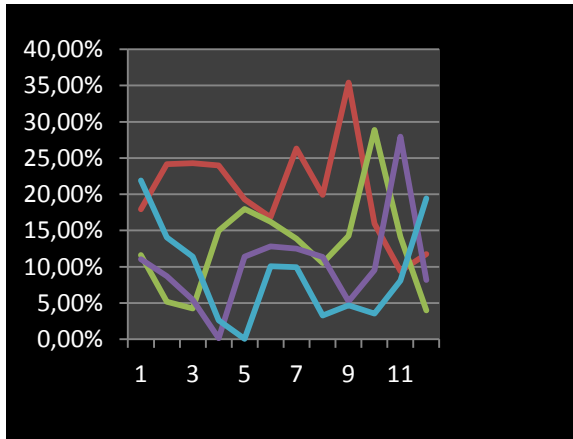


Figura III. Análisis de la antigüedad de la cartera

Se ha considerado que una cartera vencida de 1 a 30 días es de bajo riesgo (curva roja), mientras que una cartera vencida entre 31 a 60 días es de mediano riesgo (curva verde), de 61 a 90 días es una cartera con un riesgo medio alto (curva lila); y por último una cartera altamente riesgosa es aquella cuyos días de vencimiento son mayores a 90 (curva azul).

3.3.5 Análisis del Periodo promedio de cobro y Rotación de las cuentas por cobrar

En promedio TAPICENTRO S.A. requiere de 118 días para recuperar una cuenta por cobrar. En este caso, el PPC resulta significativo en comparación con las condiciones de crédito que aplica actualmente la empresa; puesto que, se exige el pago dentro de los 30 y en algunos casos hasta 60 días siguientes a la venta.

Para el presente análisis se ha considerado que una cartera de crédito mayor a 90 días es altamente riesgosa. Por tanto, este indicador permite identificar que existe un manejo ineficiente del crédito y una administración inadecuada de las cobranzas.

Se estima que alrededor de 3 veces en el año rota la cartera de cuentas por cobrar de TAPICENTRO S.A. Lo que resulta prácticamente inaceptable para una empresa cuya política de crédito es de 30 días.

3.4 Análisis de carga capacidad en el departamento de crédito y cobranzas

Con la entrevista realizada en el área de crédito y cobranzas de la empresa TAPICENTRO S.A, se obtuvo la siguiente información; la cual está separada por procesos:

- 1) Para realizar la gestión del crédito se tienen a cargo a una sola persona, en este caso es el auxiliar de crédito, quien es responsable de la recepción y análisis de las solicitudes de crédito. Se estima que aproximadamente cinco solicitudes son recibidas diariamente, las cuales tienen un tiempo promedio de respuesta de 2 semanas y mas; lo que produce inconformidad en los clientes.
- 2) Se verificó que en el área de cobranzas, se le ha asignado demasiada carga de trabajo a la analista de cuentas por cobrar, lo que se ve reflejado en su insatisfacción personal y además en el alto índice de incobrabilidad de la cartera. Se estima que quince clientes diariamente deben ser visitados por cada recaudador, los cuales tienen a su disposición motocicletas para la ejecución del cobro.

Los problemas que causan las deficiencias operativas podrían eliminarse con la incorporación de elemento humano que forme parte de la gestión del cobro y permita tomar las decisiones en forma oportuna.

4. Análisis de valor agregado y propuesta de mejora para los procesos de crédito y cobranzas

Siendo las ventas a crédito una estrategia de vital importancia para TAPICENTRO S.A, la administración de los créditos cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado.

4.1 Scoring de crédito bajo el modelo de las 5 “C”

El Scoring es un método analítico- matemático que permite determinar, quién es sujeto de crédito, cuánto dinero se le otorgará y bajo qué condiciones; con el propósito de minimizar el riesgo en la concesión de crédito. Las cinco “C” del crédito son:

- 1) **Carácter** del solicitante de crédito,
- 2) **Capacidad** de repago,
- 3) **Capital** disponible como respaldo,
- 4) **Colateral** como garantía del préstamo y
- 5) **Condiciones** de la economía en general.

Anexo 2. Scoring para Tapiceros

C'S	FACTORES DE EVALUACION	SUBFACTORES DE EVALUACION	ESCALAS	PUNTAJE			
CARÁCTER 25%	Residencia	Tipo de Residencia	Propia	10 puntos			
			Familiar	7 puntos			
			Arrendada	5 puntos			
		Tiempo de Residencia	Propia	10 puntos			
			0 a 6 meses	3 puntos			
			7 a 12 meses	5 puntos			
	Negocio/ Talleres	Tipo de Negocio	Propio	10 puntos			
			Arrendado	5 puntos			
			12 a 24 meses	5 puntos			
		Tiempo del Negocio	25 a 36 meses	7 puntos			
			37 meses en adelante	10 puntos			
			Credit Report	Puntuación Buró de Crédito	A	10 puntos	
Referencias	Referencias Personales	B	7 puntos				
		Buena	10 puntos				
		Regular	5 puntos				
	Referencias Comerciales	Buena	10 puntos				
		Regular	5 puntos				
		Mala	0 puntos				
CAPITAL 15%	Solvencia	Endudamiento actual	0% a 40%	10 puntos			
			40.1% a 65%	5 puntos			
			65.1% en adelante	1 punto			
			Ingreso depurado entre \$0 y \$100	1 punto			
			Ingreso depurado entre \$101 y \$300	4 puntos			
			Ingreso depurado entre \$301 y \$500	6 puntos			
CAPACIDAD DE PAGO 50%	Ingreso depurado mensual	Ingreso depurado mensual	Ingreso depurado mayor a \$ 500	10 puntos			
			Ahorro entre \$0 y \$50	3 puntos			
			Ahorro entre \$51 y \$100	5 puntos			
	Ahorro Mensual	Ahorro Mensual	Ahorro mayor a \$100	10 puntos			
			Entre \$2000 y \$3500	7 puntos			
			Entre \$3501 y \$5000	9 puntos			
CONDICIONES 5%	Ventas mensuales	Ventas mensuales	mayores a \$5000	10 puntos			
			No entrega a garantía	0 puntos			
			Garantías No Real	5 puntos			
			Garantías Real	10 puntos			
			COLATERAL 5%	Garantías	Tipo de Garantía	No entrega a garantía	0 puntos
						Garantías No Real	5 puntos
Garantías Real	10 puntos						

Figura IV. Scoring Tapiceros

Anexo 3. Scoring para Mueblerías y Almacenes de venta de telas y/o colchones

C'S	FACTORES DE EVALUACION	SUBFACTORES DE EVALUACION	ESCALAS	PUNTAJE
CARÁCTER 25%	Residencia	Tipo de Residencia	Propia	10 puntos
			Familiar	7 puntos
			Arrendada	5 puntos
		Tiempo de Residencia	Propia	10 puntos
			0 a 6 meses	3 puntos
			7 a 12 meses	5 puntos
	Negocio	Tipo de Negocio	Propio	10 puntos
			Arrendado	5 puntos
			1 a 3 años	5 puntos
		Tiempo de Negocio	4 a 6 años	7 puntos
			7 años en adelante	10 puntos
			Credit Report	Puntuación Buró de Crédito
Referencias	Referencias Bancarias	B	7 puntos	
		Buena	10 puntos	
		Regular	5 puntos	
	Referencias Comerciales	Buena	10 puntos	
		Regular	5 puntos	
		Mala	0 puntos	
Referencias Personales	Buena	10 puntos		
	Regular	5 puntos		
	Mala	0 puntos		
CAPITAL 15%	Solvencia	Endudamiento Actual	Mayor que 0.6752	1 punto
			Entre 0.6302 y 0.6752	3 puntos
			Entre 0.5802 y 0.6302	6 puntos
			Entre 0.5658 y 0.6078	7 puntos
			Entre 0.5208 y 0.5658	8 puntos
			Menor que 0.5208	10 puntos
Liquidez	Liquidez Corriente	Mayor que 3.5089	10 puntos	
		Entre 3.1295 y 3.5089	9 puntos	
		Entre 2.3715 y 3.1297	8 puntos	
		Entre 1.9623 y 2.3714	6 puntos	
		Entre 1.6132 y 1.9623	4 puntos	
		Menor que 1.6132	1 punto	
CAPACIDAD DE PAGO 50%	Liquidez	Prueba Acida	Mayor que 2.1309	10 puntos
			Entre 1.6031 y 2.1309	9 puntos
			Entre 1.5372 y 1.6032	8 puntos
			Entre 1.2981 y 1.5371	6 puntos
			Entre 1.1413 y 1.2982	4 puntos
			Menor que 1.1413	1 punto
	Rentabilidad	Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto)	Mayor que 0.4025	10 puntos
			Entre 0.3058 y 0.4025	8 puntos
			Entre 0.1121 y 0.3057	6 puntos
			Entre 0.0153 y 0.1120	3 puntos
			Menor que 0.0153	1 punto
			CONDICIONES 5%	Ventas mensuales
Ventas mensuales entre \$10001 y \$20000	5 puntos			
Ventas mensuales entre \$20001 y \$40000	7 puntos			
Ventas mensuales entre \$40001 y \$60000	9 puntos			
Ventas mensuales mayores a \$60001	10 puntos			
No entrega a garantía	0 puntos			
COLATERAL 5%	Garantías	Tipo de Garantía	Garantías No Real	5 puntos
			Garantías Real	10 puntos

Figura V. Scoring Empresas

El Scoring de Crédito únicamente es una señal sobre el nivel de riesgo de una operación crediticia, es decir no la aprueba ni la niega; la facultad de aprobación debe estar bajo la responsabilidad de un comité de crédito, de esta manera la aplicación del Scoring se constituye en una herramienta para sustentar y recomendar la toma de decisiones.

COMITÉ DE CRÉDITO "TAPICENTRO S.A"

1. Gerente General
2. Jefe del Departamento Financiero- Contable
3. Jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas
4. Agente Vendedor

Figura VI. Comité de Crédito

4.2 Políticas y procedimientos de la operación de cobranzas mejorado

Para TAPICENTRO S.A se plantea una nueva política de cobro, que mejore la efectividad operativa y garantice una menor tasa de incobrabilidad.

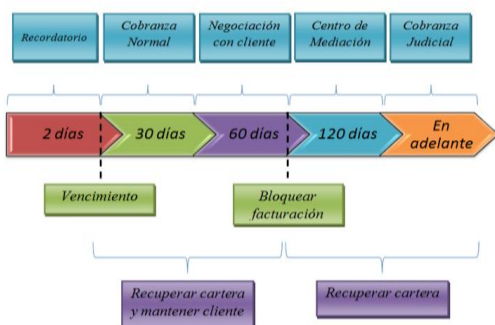


Figura VII. Política de cobranzas mejorada

4.3 Efectos Financieros derivados de la Implementación de la Propuesta de Mejora

Resulta importante analizar y comparar a través del Ciclo de conversión del Efectivo (CCE) el tiempo que el efectivo permanece inmovilizado con y sin la implementación de la propuesta de mejora por TAPICENTRO SA.

La fórmula de cálculo del CCE es la siguiente:

$$CCE = PPC + EPI - PPP$$

a) Con el Plan Actual

Para determinar el CCE_{Actual} es necesario calcular las siguientes variables:

PPC= Periodo Promedio de Cobro

En el período 2011, en promedio la empresa requiere de 118 días para recuperar una cuenta por cobrar.

EPI= Edad Promedio del Inventario

Los inventarios de TAPICENTRO S.A. en promedio tienen una duración de 42 días o en otras palabras, el inventario se vende en promedio cada 42 días.

PPP= Periodo Promedio de Pago

En promedio TAPICENTRO S.A cancela las compras de mercaderías en 79 días. Las condiciones de crédito concedida por los proveedores a la empresa son de 30 y 60 días.

Una vez analizadas todas las variables se obtiene el ciclo de conversión del efectivo de TAPICENTRO S.A. al año 2011:

$$CCE_{Actual} = 118 + 42 - 79$$

$$CCE_{Actual} = 81 \text{ días}$$

Hay 81 días entre la salida del efectivo para liquidar las cuentas por pagar (el día 79) y la entrada de efectivo por la cobranza de las cuentas (160 días). Es decir, durante este periodo (CCE), el dinero de la empresa objeto de estudio permanece inmóvil.

Como se puede observar el CCE es positivo y es que la no recuperación de las cuentas por cobrar tan pronto como sea posible maximiza el CCE.

b) Con el Plan Propuesto

Se espera que los cambios propuestos en las condiciones de crédito y cobranza produzcan una disminución en el periodo promedio de cobro.

Para determinar el $CCE_{Propuesto}$ es necesario calcular las siguientes variables:

PPC= Periodo Promedio de Cobro

Se considera que con la aplicación del SCORING bajo el modelo de las 5 C's, en promedio la empresa requerirá de 40 días para recuperar una cuenta por cobrar. Lo que resulta razonable puesto que no se ha considerado una relajación en las normas de crédito sino más bien un cambio en los patrones de pago.

EPI= Edad Promedio del Inventario

Los inventarios de TAPICENTRO S.A. en promedio tienen una duración de 40 días o en otras palabras, el inventario se vende en promedio cada 40 días.

PPP= Periodo Promedio de Pago

En promedio TAPICENTRO S.A cancela las compras de mercaderías en 79 días; se sigue manteniendo el periodo promedio actual.

Se obtiene un nuevo ciclo de conversión del efectivo para TAPICENTRO S.A. al año 2011:

$$CCE_{Propuesto} = 40 + 42 - 79$$

$$CCE_{Propuesto} = 3 \text{ días}$$

Hay 3 días entre la salida del efectivo para liquidar las cuentas por pagar (el día 79) y la entrada de efectivo por la cobranza de las cuentas (82 días).

Como se puede observar el CCE disminuye considerablemente y es que la estrategia de recuperar las cuentas por cobrar tan pronto como sea posible minimiza el CCE lo que resulta beneficioso para la empresa.

4.4 Indicadores de evaluación de la gestión de crédito y cobranzas

El propósito de establecer indicadores de gestión para TAPICENTRO S.A., es monitorear y evaluar el desempeño, los resultados y el alcance de las operaciones del departamento de Crédito y Cobranza permitiéndole lograr mayores niveles de eficacia, efectividad y eficiencia.

“Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar”.

Para la selección de los indicadores de gestión se escogió los que tienen una mayor importancia con los principales objetivos del proceso de crédito y cobranza; siendo estos los siguientes:

- a) Porcentaje de créditos rechazados
- b) Índice de créditos otorgados a Tapiceros
- c) Índice de crecimiento de la cartera de crédito vencida
- d) Eficiencia de recaudación
- e) Rotación de cartera
- f) Periodo medio de cobranza
- g) Índice de efectividad por gestor de cobranzas
- h) Evaluación de eficiencia en tiempos

5. Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Después de realizar el levantamiento de los procesos de crédito y cobranzas y el posterior análisis de las cuentas por cobrar de la empresa TAPICENTRO S.A se concluye lo siguiente:

La empresa TAPICENTRO S.A. maneja un movimiento considerable de cuentas por cobrar debido a que ha venido aumentando el volumen de sus actividades relacionadas con la venta a crédito; sin embargo existe ausencia e incorrecta aplicación de normas de control interno.

Las políticas y procedimientos dentro de la empresa TAPICENTRO S.A no se encuentran formalmente establecidas, es decir; no existen manuales que describan los procesos desde su inicio hasta su conclusión definitiva. Se rigen en función de la experiencia y no en un orden consecutivo de pasos lógicos y correctamente analizados.

En la evaluación del sistema de control interno al departamento de crédito y cobranzas; se pudo conocer que el recaudador no utiliza recibos de cobros pre enumerados para el control del efectivo y/o cheques recibidos. Y, además en algunos casos el agente vendedor ejerce la función de recaudador. Por lo que, esta situación imposibilita al Jefe de Crédito y Cobranzas, conocer inmediatamente el monto recaudado por concepto de cancelación de facturas.

Se concluye que el Scoring bajo el Modelo de las 5 C's, provee una evaluación completa del cliente, reduciendo el riesgo en la concesión de crédito y, maximizando el valor de la Empresa TAPICENTRO S.A; tal como lo indica la Hipótesis 1.

Se puede concluir que, para TAPICENTRO S.A se ha rediseñado la política y procedimientos de cobro a través del análisis de valor agregado de los procesos y antigüedad de la cartera; de modo que la propuesta de mejora de los procedimientos de cobranzas garantizan la eficiencia y rapidez en el proceso de recuperación de cartera y, disminuyen el periodo promedio de cobranza y las pérdidas por cuentas malas; manteniendo la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones; tal como lo menciona la Hipótesis 2.

Se concluye que en el análisis de carga y capacidad realizado al departamento de crédito y cobranzas, se verificó que en el área de cobranzas se le ha asignado demasiada carga de trabajo a la analista de cuentas por cobrar, provocando la ineficiencia de su trabajo y que se ve reflejado en los índices de la incobrabilidad de la cartera; Por tanto se propone la incorporación de una auxiliar

de cuentas por cobrar quién permitiría ejecutar con eficiencia y eficacia el proceso de cobro; eliminando en su mayoría los problemas que causan las deficiencias operativas de este departamento; tal como lo indica la Hipótesis 3.

El análisis del CICLO DE CONVERSIÓN DEL EFECTIVO (CCE) permitió demostrar que la empresa presenta serias deficiencias en cuanto a la recuperación de la cartera y en la administración del inventario. Sin embargo se puede observar que con un cambio en las normas de crédito y en los procedimientos de cobro el CCE disminuye lo que resulta beneficioso para TAPICENTRO S.A.

5.2 Recomendaciones

El Sistema de control de gestión repercute positivamente en el logro de los objetivos de la empresa, es por ello que, es necesaria la aplicación de un Sistema de Control Interno al departamento de crédito y cobranzas y a toda la empresa en general con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en los procesos.

Los manuales de políticas y procedimientos, representan para las Organizaciones uno de los instrumentos esenciales para el funcionamiento del control interno. La empresa TAPICENTRO S.A. debería optar por la elaboración de manuales en donde quede reflejado claramente las normas por las cuales deben regirse cada uno de los departamentos que integran la organización.

Con el fin de que la gerencia pueda establecer un giro del negocio que le permita ser más rentable, se recomienda la implementación del modelo de las 5C's del crédito, que le garantiza una visión más detallada de la capacidad de pago del cliente y minimiza el riesgo de incobrabilidad de la cartera.

Se sugiere la creación de un Comité de Crédito, como máximo nivel de decisión para resolver cuestionamientos sobre las solicitudes de crédito en el marco de las políticas definidas para el efecto.

Con la finalidad de precautelar uno de los activos más importantes, como es el efectivo, se recomienda que el recaudador sea la única persona autorizada para el cobro de las facturas vencidas, y además informar a los clientes que el pago debe

realizarse con cheque a nombre de TAPICENTRO S.A.

La empresa TAPICENTRO S.A debería considerar asistir a un centro de mediación o arbitraje que le permita llegar a un acuerdo con los deudores y así poder evitarse largos y costosos procesos judiciales.

Siendo el Ciclo de Conversión del Efectivo una importante herramienta de análisis, la empresa debe considerar la aplicación de estrategias que ayuden a minimizar el CCE hasta convertirlo en negativo, lo que resulta favorable para la empresa.

6. Referencias

- [1] Emery, D. y Finnerty, J. (2000). Administración de las cuentas por cobrar y del inventario. *Administración financiera corporativa*. New Jersey, USA: Prentice Hall Inc.G.
- [2] Instituto mexicano de contadores públicos. (1979). *Auditoria Operacional de Otorgamiento de crédito* [Boletín 8]. México: autor.
- [3] Horngren, C., Sundem, G. y Elliot, J.(1994). Ventas a crédito y cuentas por cobrar. *Contabilidad financiera*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- [4] Gitman, L. (2000). Cuentas por cobrar e Inventario. *Principios de Administración Financiera*. México: Addison Wesley Longman.
- [5] Campoverde, M. F. (27 de Abril de 2008). *Articuloz*. Recuperado el 27 de marzo de 2012, de *Articuloz*: <http://www.articuloz.com/universidadesaca/demias-articulos/riesgo-de-credito-397798>.
- [6] Superintendencia de Compañías de la República del Ecuador; *Indicadores Financieros Económicos*; disponible en <http://www.supercias.gob.ec>.
- [7] Serrano, J., Villareal, J. (1993). *Fundamentos de Finanzas*.