



# **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “JAPÓN”**



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“PROYECTO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA  
EMPRESA QUE SE DEDIQUE A LA ADMINISTRACIÓN Y  
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA PARA INSTITUCIONES DEL  
SISTEMA FINANCIERO Y EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,  
REGULADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS  
DEL ECUADOR, EN LA CIUDAD DE QUITO”.**

**AUTOR:**

**FRANKLIN LICTAPUZON**

**DIRECTOR:**

**ING. CARLOS BENAVIDES**

**Tesis previa a la obtención del título de TECNÓLOGO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Pomasqui, Julio 2016**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor del INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR "JAPÓN", escuela de Administración de Empresas:

### **CERTIFICO**

Que he analizado el proyecto de trabajo de grado presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el grado de Tecnólogo en Administración de Empresas.

**ING. CARLOS BENAVIDES**

## **AUTORÍA**

Yo Franklin Fabián Lictapuzon Tigasi, portador de la cedula de ciudadanía 050363362-0, declaro que el proyecto es producto de mi labor investigativa; y se ha respetado las diferentes fuentes de información realizando las citas correspondientes.

---

**FRANKLIN LICTAPUZON**

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a mi familia que es pilar fundamental para cada logro.

Al Instituto tecnológico Superior "JAPÓN" por darme la oportunidad de concluir una etapa más de mi vida.

A mi tutor el Ingeniero Carlos Benavides por impartir sus conocimientos y guiarme hasta la culminación de este proyecto.

A todas las personas que han estado en este largo camino.

Gracias.

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, a mis padres Hugo y María por el apoyo incondicional por haber hecho de mí una persona de bien, cuando me sentía derrotado ellos me levantaron con su amor, a mis hermanos por confiar y creer siempre en mí, a mi esposa por estar siempre dándome ánimos; y a mis hijos Poleth y Pablo ellos son el motor que me mueve todos los días.

Esto es por ustedes, los amo familia.

## ÍNDICE GENERAL

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>II.</b>	<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
2.1	Diagnóstico de Situación.....	2
2.2	Contextualización del Problema de Investigación.....	3
2.3	Formulación del Problema de Investigación.....	3
2.4	Sistematización del Problema de Investigación.....	3
<b>III.</b>	<b>OJETIVOS</b>	
3.1	Objetivo General.....	5
3.2	Objetivos Específicos.....	5
<b>IV.</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	
4.1	Bases Teóricas.....	6
4.2	Bases Jurídicas.....	15
4.2.1	Organismos de Control.....	15
4.2.2	Mecanismos de Control.....	20
<b>V.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
5.1	Tipo de Investigación.....	21
5.1.1	Investigación Descriptiva.....	21
5.1.2	Investigación Explicativa.....	22
5.2	Diseño de la Investigación.....	24
5.3	Población y Muestra.....	26
5.4	Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	27
5.5	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	28
<b>VI.</b>	<b>PROPUESTA Y RESULTADOS</b>	
6.1	Estudio de Mercado.....	29
6.1.1	Análisis de la Demanda del Mercado Objetivo.....	30
6.1.1.1	Análisis de la Situación Competitiva del Mercado.....	32
6.1.1.2	Definición y Diferenciación del Producto.....	37
6.1.1.3	Diseño de la Investigación.....	38
6.1.1.4	Determinación del Mercado Objetivo.....	43
6.1.1.5	Aplicación de Encuestas.....	50
6.1.1.6	Tabulación y Análisis de Datos.....	52
6.1.1.7	Determinación de la Demanda del Mercado Objetivo.....	62
6.1.2	Análisis de la Oferta y Condiciones de la Competencia.....	63

6.1.2.1	Principales Competidores.....	69
6.1.2.2	Participación en el Mercado.....	70
6.1.2.3	Oferta del Servicio.....	71
6.1.2.4	Determinación de la Demanda Insatisfecha.....	74
6.1.3	Estrategias de Mercadeo.....	76
6.1.3.1	Servicio.....	76
6.1.3.2	Precio.....	77
6.1.4	Promoción y Publicidad.....	78
6.2	Estudio Técnico.....	80
6.2.1	Determinación del Tamaño del Proyecto.....	80
6.2.2	Localización del Proyecto.....	82
6.2.3	Ingeniería del Proyecto.....	86
6.2.3.1	Proceso del Servicio.....	86
6.2.3.2	Definición del Proceso de Servicio.....	87
6.2.3.3	Programa de Servicio.....	88
6.2.4	Instalaciones.....	89
6.2.5	Organización y Administración.....	90
6.2.5.1	Misión y Régimen de Constitución.....	91
6.2.5.2	Estrategia General del Proyecto.....	92
6.2.5.3	Organigrama Estructural y GTH.....	92
6.3	Estudio Financiero.....	95
6.3.1	Ingresos.....	95
6.3.1.1	Capital Propio.....	95
6.3.1.2	Capital Ajeno.....	95
6.3.1.3	Ingresos Operacionales.....	96
6.3.2	Inversiones.....	98
6.3.2.1	Activos Fijos.....	98
6.3.3	Costo de Servicio y Administración.....	100
6.3.3.1	Egresos Operacionales.....	100
6.3.4	Punto de Equilibrio.....	108
6.3.5	Capital de Trabajo.....	110
6.3.6	Financiamiento de Costos e Inversiones.....	110
6.3.6.1	Recursos Propios.....	111
6.3.7	Flujo de Caja del Inversionista.....	112
6.3.8	Indicadores de Evaluación Financiera.....	113
6.3.8.1	Costo de Oportunidad.....	113
6.3.8.2	Valor Actual Neto.....	114
6.3.8.3	Tasa Interna de Retorno.....	115
6.3.8.4	Período de Recuperación de la Inversión.....	116
6.3.9	Niveles de Riesgo por Escenarios.....	117
6.4	Evaluación Social y Ambiental.....	117
6.4.1	Beneficios e Impactos Sociales.....	117
6.4.1.1	Impacto Social.....	119
6.4.1.2	Impacto Económico.....	120



6.4.1.3	Impacto Educativo.....	121
6.4.1.4	Impacto Empresarial.....	122
6.4.1.5	Impacto Ético.....	123
<b>VII.</b>	<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
7.1	Resultados y Hallazgos en Relación a los Objetivos.....	124
7.2	Resultados y Hallazgos en Relación al Marco Teórico.....	125
7.3	Conclusiones.....	126
7.4	Recomendaciones.....	127
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>128</b>
<b>IX.</b>	<b>APÉNDICE.....</b>	<b>131</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro No.1</b>	Determinación de la muestra.....	26
<b>Cuadro No.2</b>	Resumen histórico de la demanda.....	30
<b>Cuadro No.3</b>	Proyección de la demanda.....	32
<b>Cuadro No.4</b>	Análisis F.O.D.A.....	34
<b>Cuadro No.5</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Guayaquil.....	43
<b>Cuadro No.6</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Pacífico.....	44
<b>Cuadro No.7</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Pichincha.....	44
<b>Cuadro No.8</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Produbanco.....	45
<b>Cuadro No.9</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. del Austro.....	45
<b>Cuadro No.10</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Bolivariano.....	46
<b>Cuadro No.11</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Rumiñahui.....	46
<b>Cuadro No.12</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Internacional.....	47
<b>Cuadro No.13</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. de Machala.....	47
<b>Cuadro No.14</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Promérica.....	48
<b>Cuadro No.15</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Amazonas.....	48
<b>Cuadro No.16</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. Solidario.....	49
<b>Cuadro No.17</b>	Requisitos para obtener tarjeta de crédito Bco. de Loja.....	49
<b>Cuadro No.18</b>	Cumplimiento de políticas de recuperación de cartera.....	52
<b>Cuadro No.19</b>	Conocimiento del personal de cobranzas.....	53
<b>Cuadro No.20</b>	Sumatoria de los factores calificados en la encuesta.....	54
<b>Cuadro No.21</b>	Circunstancias en la morosidad de cartera.....	54
<b>Cuadro No.22</b>	Cobranza de cartera vencida.....	56
<b>Cuadro No.23</b>	Contratación de servicio de cobranza externa.....	58
<b>Cuadro No.24</b>	Porcentaje de comisión por cartera vencida.....	60
<b>Cuadro No.25</b>	Porcentaje de comisión por entidad financiera.....	60
<b>Cuadro No.26</b>	Determinación del mercado objetivo.....	62
<b>Cuadro No.27</b>	Oferta de empresas de Cobranzas de Quito.....	63
<b>Cuadro No.28</b>	Oferta histórica.....	64
<b>Cuadro No.29</b>	Proyección de la Oferta.....	65
<b>Cuadro No.30</b>	Principales competidores.....	69
<b>Cuadro No.31</b>	Participación en el mercado de empresas de cobranzas en Quito..	70
<b>Cuadro No.32</b>	Detalle de servicios a clientes de SICOBRA.....	73
<b>Cuadro No.33</b>	Detalle de servicios a clientes de RECSA.....	73
<b>Cuadro No.34</b>	Demanda insatisfecha.....	74
<b>Cuadro No.35</b>	Captación de la demanda insatisfecha.....	75
<b>Cuadro No.36</b>	Promoción en internet.....	79
<b>Cuadro No.37</b>	Matriz de localización.....	83
<b>Cuadro No.38</b>	Aporte de socios capitalistas.....	95
<b>Cuadro No.39</b>	Cobertura del proyecto.....	96
<b>Cuadro No.40</b>	Proyección del presupuesto de ingresos.....	97

<b>Cuadro No.41</b>	Inversión en muebles.....	98
<b>Cuadro No.42</b>	Inversión en equipos de computación.....	98
<b>Cuadro No.43</b>	Inversión en equipos de oficina.....	99
<b>Cuadro No.44</b>	Resumen inversión fija.....	99
<b>Cuadro No.45</b>	Gastos generales.....	100
<b>Cuadro No.46</b>	Remuneración del personal 3 primeros meses.....	101
<b>Cuadro No.47</b>	Remuneración del personal administrativo y ventas.....	101
<b>Cuadro No.48</b>	Proyección de remuneración a 5 años.....	102
<b>Cuadro No.49</b>	Presupuesto de estrategias de marketing.....	102
<b>Cuadro No.50</b>	Gastos de constitución.....	102
<b>Cuadro No.51</b>	Depreciación de activos.....	103
<b>Cuadro No.52</b>	Resumen de las depreciaciones.....	103
<b>Cuadro No.53</b>	Gastos de movilización.....	103
<b>Cuadro No.54</b>	Proyección de gastos.....	104
<b>Cuadro No.55</b>	Balance de resultados.....	105
<b>Cuadro No.56</b>	Balance de situación inicial.....	106
<b>Cuadro No.57</b>	Balance general proyectado.....	107
<b>Cuadro No.58</b>	Detalle de costos fijos y variables.....	108
<b>Cuadro No.59</b>	Comprobación de P.E. mediante margen de contribución.....	109
<b>Cuadro No.60</b>	Capital de trabajo.....	110
<b>Cuadro No.61</b>	Financiamiento de costos e inversiones.....	110
<b>Cuadro No.62</b>	Recursos propios.....	111
<b>Cuadro No.63</b>	Flujo de caja del inversionista.....	112
<b>Cuadro No.64</b>	Tasa mínima aceptable de rendimiento.....	113
<b>Cuadro No.65</b>	Cálculo de la T.I.R.....	115
<b>Cuadro No.66</b>	Valoración de impactos.....	118
<b>Cuadro No.67</b>	Impacto social del proyecto.....	119
<b>Cuadro No.68</b>	Impacto económico del proyecto.....	120
<b>Cuadro No.69</b>	Impacto educativo del proyecto.....	121
<b>Cuadro No.70</b>	Impacto empresarial del proyecto.....	122
<b>Cuadro No.71</b>	Impacto ético del proyecto.....	123

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico No.1</b>	Cumplimiento política de recuperación de cartera vencida.....	52
<b>Gráfico No.2</b>	Conocimiento y experiencia del personal de cobranza.....	53
<b>Gráfico No.3</b>	Circunstancias que influyen en la morosidad de cartera.....	55
<b>Gráfico No.4</b>	Cobranza de la cartera vencida.....	56
<b>Gráfico No.5</b>	Contratación de servicio de cobranza externa.....	58
<b>Gráfico No.6</b>	Porcentaje de comisión en la recuperación de cartera.....	61
<b>Gráfico No.7</b>	Captación de la demanda insatisfecha.....	75
<b>Gráfico No.8</b>	Proceso del servicio.....	87
<b>Gráfico No.9</b>	Distribución de las instalaciones.....	90
<b>Gráfico No.10</b>	Logotipo de RECAVEL.....	91
<b>Gráfico No.11</b>	Estructura organizacional.....	94

## ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

<b>Fotografía No.1</b>	Plano de micro localización.....	84
<b>Fotografía No.2</b>	Plano de macro localización.....	85

## **RESUMEN**

En el presente proyecto de factibilidad para la creación de una empresa de cobranzas dedicada a la administración y recuperación de cartera vencida de instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito en la ciudad de Quito, se realizará un análisis de la colocación anual de tarjetas de crédito de cada entidad emisora, sus requisitos, parámetros utilizados al otorgar sus beneficios, basando como estudio fundamental el nivel de morosidad que tienen las entidades financieras en la colocación de tarjetas de crédito y su manera de afrontar ese riesgo de cartera.

Conoceremos también las principales empresas que se dedican a la recuperación y administración de cartera vencida, sus estrategias de cobro tanto en forma preventiva como la visita de última instancia, y su posicionamiento en el mercado.

Mediante el estudio de mercado se presentarán diversas estrategias para captar nuestros clientes, la ubicación zonal de la empresa; mediante la encuesta el porcentaje de utilidad que podríamos alcanzar, demostrando su factibilidad con los estados financieros proyectados a cinco años de vida de la empresa y las fórmulas que indicarán el nivel de ingresos y la liquidez por cada año.

## **ABSTRACT**

In this project of feasibility for creating a collections company, that is going to manage and recover the overdue of the financial institutions that are the issuers of the credit cards in Quito's city; there is going to be an analysis of the annual placements of the credit cards from each financial institutions with their requirements and parameters that are used to give the benefits of getting a credit card. The most important from this project is the study of the level of the delinquency of all of the financial institutions that place credit cards and how to face the risk.

I am also going to know the principal companies that recover and manage their portfolio that is beaten; their ways to recover, the visit of the client as the last alternative, and companies and their positioning in this business.

During this project is going to be analyzed many different ways to get clients, the location of the company, everything made by inquiries and the percentage of earning that I am going to get. The feasibility of this project will be demonstrated with a five-year projected balance and the formulas that indicate the level of risk and liquidity for each year in the company.

## **LA CENTRAL DE RIESGOS**

La Central de Riesgos es un medio de información previsto en el artículo 95 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, que entró en vigencia a partir de mayo de 1994. Esta base informativa es un instrumento de valiosa importancia para la toma de decisiones crediticias por parte de las instituciones del sistema financiero que operan con los recursos depositados por el público, y que les permite calificar apropiadamente las solicitudes de crédito que reciben de sus clientes.

La información para sustentar la Central de Riesgo, es suministrada por todas las instituciones del sistema financiero que están obligadas a suministrar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la forma y frecuencia que ella determine, la información requerida para mantener actualizado el registro de datos de la Central de Riesgos, en el marco de la Ley General de Burós de Información Crediticia, cuya base es entregada a los burós de crédito, y que la complementan con aquella que obtienen del sector comercial.

La información que contiene la Central de Riesgos es fundamentalmente sobre las obligaciones contraídas directamente por el deudor principal, por operaciones directas, que hayan sido solicitadas o aceptadas expresamente por los clientes de las instituciones del sistema financiero.

Por lo tanto, La superintendencia, según prevé la Ley (Artículo.95), mantendrá un sistema de registro de los deudores principales de las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, incluyendo los casos en que éstas actúen en nombre o por cuenta de una institución bancaria o financiera del exterior.

Esto permitirá contar con información muy individualizada debidamente consolidada y clasificada. Los datos individuales provenientes de la central de riesgos, solamente serán suministrados en forma consolidada, a las instituciones del sistema financiero que deben guardar la reserva del caso.

La institución financiera que proporcione deliberadamente información falsa o maliciosa a la Central de Riesgos será sancionada por el Superintendente de Bancos con una multa considerable y además con la destitución del funcionario responsable en caso de reincidencia, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad penal.

### **Burós de información crediticia**

La Constitución Política de la República, en su artículo 81, establece que el Estado garantizará el derecho a acceder a fuentes de información; a buscar, recibir, conocer y difundir información objetiva, veraz, plural, oportuna y sin censura previa, de los acontecimientos de interés general, que preserve los valores de la comunidad.<sup>1</sup> (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 36)

Que es fundamental proteger el derecho de los titulares de la información de crédito respecto a que ésta sea correcta y veraz y en adición, que no lesione su derecho constitucional a la intimidad personal o familiar.

Art. 1.- Esta Ley tiene por objeto regular la constitución, organización, funcionamiento y extinción de los burós de información crediticia, cuya actividad exclusiva será la prestación de los servicios de referencia crediticia. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 41)

Art. 2.- Para efectos de aplicación de esta Ley, se entenderá como: (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 43)

**Burós de información crediticia (burós).**- Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia.

**Titular de la información crediticia.**- Es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.

---



**Fuentes de información.-** Son las personas que, debido a sus actividades poseen información de riesgos crediticios.

**Cliente de los burós de información crediticia.-**Es toda persona legalmente autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias crediticias.

**Información prohibida.-** Es aquella que, por lesionar el derecho a la intimidad personal o familiar garantizado por la Constitución Política de la República, los burós no pueden recolectar, almacenar, organizar, interconectar en sus bases de datos o, en general, incluir en un reporte de riesgos.

**Base de datos.-** Es el conjunto de información de riesgos crediticios, administrada por los burós, cualquiera que sea la forma o modalidad de su creación, organización, almacenamiento, sistematización, seguridades o acceso.

**Información de Riesgos Crediticios.-** Es aquella relacionada con obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social, de una persona natural o jurídica, pública o privada, que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de endeudamiento y en general de riesgos crediticios.

Art. 3.- Los servicios de referencias crediticias, sólo podrán ser prestados por los Burós autorizados para operar por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 57)

Los burós se constituirán como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo debe ser la prestación de servicios de referencias crediticias. En su denominación se incluirá obligatoriamente la frase: "Buró de Información Crediticia". La aprobación de la constitución de los burós, que conlleva el permiso de operación, corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros, a cuyo control y vigilancia estarán sometidos en forma exclusiva.

Para aprobar la constitución de un buró la Superintendencia de Bancos y Seguros calificará la idoneidad, responsabilidad y solvencia de los accionistas, haciendo uso de las mismas normas legales y reglamentarias aplicables a la calificación que hace de los accionistas de instituciones financieras. Igual calificación sobre idoneidad, responsabilidad y solvencia será necesaria para la transferencia de acciones de un buró, en forma previa a su inscripción en el Libro de Acciones y Accionistas, siendo aplicables, para este efecto, las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los clientes de un buró y las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, no podrán directa, ni indirectamente, ni a ningún título, ser accionistas, socios o miembros de los burós de información crediticia.

Art. 4.- El capital social mínimo requerido para la constitución de los burós, deberá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de su constitución. Su cuantía será fijada por resolución general de la Superintendencia de Bancos y Seguros, pero en ningún caso será inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos de América. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 86)

Art. 5.- La información de riesgos que obtengan y mantengan los burós tendrá por exclusiva finalidad destinarla a la prestación del servicio de referencias crediticias y deberán mantenerla en el país. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 91)

La información histórica crediticia requerida sobre personas naturales y jurídicas, no podrá exceder de 6 años, por tanto, a los burós de información crediticia les está prohibido expresamente recabar y proporcionar información anterior a este límite.

Sólo con el conocimiento pleno y la autorización previa del titular de la información crediticia, en cada operación, los burós de crédito podrán obtener y mantener en sus archivos la nueva información crediticia distinta de aquella proveniente de la Central de Riesgos. En este caso, los clientes de los burós pondrán en conocimiento de los titulares de la información crediticia, lo siguiente:

- a) La existencia de las bases de datos que administran los burós, su finalidad y los potenciales destinatarios de la información;
- b) La identidad y dirección de los burós que receipten la información,
- c) Las posibles consecuencias del uso de la información, y,
- d) Los derechos que les asisten.

El buró de crédito que obtenga y archive esa información, con la simple solicitud del titular de la información y sin ningún otro trámite, obligatoriamente, deberá entregársela tantas y cuantas veces la requiera, de forma irrestricta y totalmente gratuita.

La información crediticia será lícita, exacta y veraz, de forma tal que responda a la situación real de su titular en determinado momento. En cada reporte los burós deberán especificar la fecha a la que corresponde la información. Los titulares de información crediticia pueden proporcionar directamente a los burós su propia información, en cuyo caso los burós deberán informarles previamente lo señalado en las letras a), b), c) y d) de este artículo.

La información proveniente de la Central de Riesgos, no requiere autorización.

Art. 6.- Los Burós solo podrán recolectar, acopiar, almacenar, actualizar, grabar, organizar, sistematizar, elaborar, seleccionar, confrontar, interconectar en sus bases de datos, información referente al riesgo crediticio. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 92)

En consecuencia, no podrán manejar la siguiente información:

- a) Aquella que, por afectar el derecho a la intimidad personal o familiar, lesione las garantías previstas en los numerales 8, 11 y 21 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, a través de la difusión de características físicas, morales o emocionales de una persona o cualquier otra

información relacionada con circunstancias de su vida afectiva o familiar, hábitos personales y de consumo, ideologías, opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físico o psicológico, vida sexual o información genética, así como toda violación a las garantías previstas por las leyes, tratados y convenios internacionales.

- b) La información que de conformidad con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, se encuentre protegida por el sigilo bancario, así como la información del patrimonio personal y familiar, las cuales solo pueden ser entregadas por expresa orden judicial.

El Buró no podrá recolectar, procesar o difundir la información prohibida expresamente en este artículo, aunque cuente con la autorización del titular de la información; en todo caso, quien se considere afectado por la violación del presente artículo podrá iniciar las acciones civiles y penales a que hubiere lugar.

Art. 7.- Los burós sólo podrán prestar servicios de referencias crediticias a clientes debidamente identificados. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 106)

Solo podrán ser clientes de los burós de información crediticia:

- a) Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- b) Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas y que otorguen crédito.
- c) Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro Único de Contribuyentes actualizado y que otorguen crédito.

Los burós no podrán comercializar a título universal sus bases de datos ni entregar toda la información crediticia contenida en las mismas, ni podrán dar a conocer esta información por medios de comunicación colectiva tales como radio, prensa, televisión y otros medios.

## **De la defensa de los titulares de la información crediticia**

Art. 8.- Los clientes de los burós y cualquier otra persona que por diversas causas lleguen a tener acceso a reportes emitidos por los burós (incluyendo a funcionarios, empleados, agentes, entre otros), deberán obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida en ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 113)

Quien emplee o divulgue indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o altere la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 201 del Código Penal, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades civiles a las que hubiese lugar.

## **De las infracciones administrativas**

Art. 11.- Corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros imponer sanciones administrativas y disponer medidas correctivas a los burós que infrinjan las disposiciones de esta Ley y las normas emitidas por la Junta Bancaria. (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 115)

Art. 12.- Son infracciones administrativas:

- a) Cualquier violación de las prohibiciones contenidas en el artículo 6 de esta Ley; y,
- b) El desconocimiento de cualquiera de los derechos de los titulares de la información crediticia determinados en esta Ley.

Art. 13.- En caso de que un buró viole las disposiciones de esta Ley o de la normativa expedida por la Junta Bancaria o no acepte las instrucciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, ésta impondrá las siguientes sanciones: (Banco Central del Ecuador, 2006, pág. 132)

- a) Multas de entre tres mil y veinte mil dólares por cada caso.
- b) En caso de reincidencia, suspensión por hasta seis meses del permiso de operación y,
- c) Si es nuevamente reincidente, cancelación del permiso de operación, lo que conlleva la orden de disolver y liquidar al respectivo buró.

### **Encaje legal**

Por medio del Registro Oficial 549, 16.III-2009, se realiza una Reducción del Encaje del 4% al 2%; cuyo texto de esta regulación se precisa textualmente así:

*“Regulación No. 178-2009 del Banco Central del Ecuador: La Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, publicada (R.O. 498, 31-XII-2008), establece que el Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano estará conformado, entre otros rubros, por el aporte que deberán realizar las instituciones financieras privadas por un equivalente “no menor al 3% de sus depósitos sujetos a encaje...”; en virtud de la disposición legal precitada, las instituciones del sistema financiero privado habrán de incrementar en dos puntos porcentuales (2%) sus aportaciones al Fondo de Liquidez, que hasta la fecha eran del 1% de sus depósitos. Además, a partir de enero del 2001 las instituciones financieras han estado sujetas a un requerimiento de encaje del 4% sobre sus depósitos y captaciones”.*

Sobre la base de lo anterior, la Administración del Banco Central del Ecuador, con informe No. DGE-250-2009/DGB-240-2009/DR-128-2009 de marzo 2 del 2009, realizó un análisis en el cual se determina la posibilidad técnica de disminuir el requerimiento de encaje legal, del 4% al 2% y que las instituciones financieras públicas no están obligadas a realizar aportes al Fondo de Liquidez del Sistema Financiero Ecuatoriano.

En tal virtud se sustituye el Art. 1 del Capítulo I Porcentaje de Encaje sobre Depósitos y Captaciones del Sistema Financiero, que anteriormente establecía que el encaje único para los depósitos y captaciones en dólares en instituciones privadas era del 4%, por el siguiente:

“A partir del 5 de marzo del 2009 establécese un encaje único del 2% para todos los depósitos y captaciones en dólares de los Estados Unidos de América realizados por los bancos y demás instituciones del sistema financiero privado, sujetos a control de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Para las instituciones financieras del sector público, establécese un encaje único del 4% para todos los depósitos y captaciones en dólares de los Estados Unidos de América.

Para el cálculo inicial de este requerimiento de encaje, se considerarán todos los depósitos y captaciones correspondientes a la semana del 26 de febrero al 4 de marzo del 2009”.

Se sustituye el artículos 2, mediante el cual se establece la obligación de depositar el encaje en las cuentas corrientes que mantiene el Banco Central del Ecuador.

En el Art. 3 se modifica el porcentaje del encaje al 2% y la fecha en la que estará constituido bajo las nuevas reglas, quedando el artículo de la siguiente manera:

“A partir del 5 de marzo del 2009, el encaje de las instituciones financieras privadas sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, estará constituido sobre la base del total de depósitos y captaciones en dólares de los Estados Unidos de América, como a continuación se detalla:

El encaje será del 2%; y, en todo momento las instituciones financieras privadas, deberán mantener recursos líquidos en sus cuentas corrientes en el Banco Central del Ecuador, a fin de cubrir sus obligaciones generadas en los requerimientos de cámaras de compensación.

Las instituciones financieras del sector público constituirán el encaje de la siguiente forma:

Hasta un 2% en efectivo, que deberán mantener en las cuentas corrientes en el Banco Central del Ecuador.

El 2% restante: i) hasta el 1.6% con obligaciones o certificados de inversión para encaje emitidos por la Corporación Financiera Nacional, con vencimiento de hasta un año, las que deberán obligatoriamente mantenerse en custodia del Banco Central del Ecuador; y, ii) hasta

un 0.4% con obligaciones para encaje emitidas por la Corporación Financiera Nacional para canjear los Bonos de Reactivación Económica (BRE) que forman parte del encaje o con los mismos BRE. En ambos casos, estos títulos deberán obligatoriamente mantenerse en custodia del Banco Central del Ecuador. Las instituciones que no dispongan de estos títulos deberán continuar encajando este 0.4% en efectivo.

El saldo restante deberá mantenerse en las cuentas corrientes que las instituciones tengan en el Banco Central del Ecuador.”

Esta regulación entró en vigencia el 4 de marzo de 2009.

### *Calificadoras de riesgo*

Se puede definir a las Sociedades Calificadoras de Riesgo como compañías especializadas que se dedican esencialmente a analizar las emisiones de renta fija, también se puede decir que son Organizaciones Internacionales especializadas en calificar el grado de riesgo de las empresas o países sobre el pago de papeles emitidos. (Mendoza & Mendoza, 2005, pág. 65)

De la misma forma estas sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo, según dispone la Ley Reguladora del Mercado de Valores, es la calificación de riesgo de los valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios y las actividades complementarias a dicho objeto que sean autorizadas por la ley.

La función de las clasificaciones de riesgo es determinar la viabilidad, oportunidad y sobre todo la seguridad de emprender algún tipo de negocio o contrato, en el caso de los países tiene que ver con la capacidad de los países con cumplir con sus deudas y obligaciones financieras.

Dentro de la clasificación de riesgo se puede decir que la primera indica que el riesgo puede ser económico o financiero, que el riesgo puede ser diversificable o no diversificable y que los riesgos pueden ser cuantificables o no cuantificables. (Mendoza & Mendoza, 2005, pág. 73)



El riesgo económico, es conocido como aquel que se asocia con las operaciones normales de la empresa (o país) o más ciertamente, es el riesgo de no poder cubrir los costos de operación (gasto corriente). Es independiente de la estructura financiera de la empresa, e incluye aquellas eventualidades que pueden afectar el resultado de explotación de la empresa, tales como obsolescencia o exceso de oferta del producto, baja de cotizaciones en mercados, etc. Estas se derivan de la incapacidad de la organización para garantizar la estabilidad del resultado, debido a que se encuentra expuesta a factores endógenos y exógenos propios de su entorno. (Naranjo & Joselito, 2005)

El riesgo financiero se crea por el establecimiento de préstamos y acciones preferentes, está altamente correlacionado con la estructura financiera de la empresa y se refiere al hecho de que no se puede cubrir las obligaciones. El ejemplo típico de este tipo de riesgo es la excesiva deuda de la empresa con relación al patrimonio, una elevación inesperada de las tasas de interés o un riesgo cambiante en las deudas en moneda extranjera, etc.

La Ley General del Sistema Financiero y Seguros, establece en su Artículo 88, Capítulo II, respecto al Sigilo y Reserva bancaria, que los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las instituciones del sistema financiero, estarán sujetos a sigilo bancario, por lo que las instituciones del sistema financiero receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las instituciones del sistema financiero podrán suministrar información general respecto del comportamiento de clientes en particular, para fines de evaluación de crédito requerimiento de otra institución del sistema financiero o de establecimientos comerciales autorizados por aquellos, sin que ello implique la facultad de revelar transacciones individualizadas.

## **Asamblea elimina la Central de Riesgos y dispone la creación del Registro de Datos Crediticios**

**Martes, 2 de Octubre de 2012 Diario “La Hora”**

“Con una mayoría de 100 votos a favor y 17 abstenciones, la Asamblea Nacional aprobó este martes la creación del Registro de Datos Crediticios, que reemplazará a la Central de Riesgos.

La normativa busca regular la organización y funcionamiento de la información crediticia de las personas naturales y jurídicas, mediante la creación del Registro de Datos Crediticios, que dependerá de la Dirección de Datos Públicos y donde constará el historial y el cumplimiento de las obligaciones financieras, comerciales, contractuales, de seguros privados y de seguridad social.

En caso de atraso en los pagos se cobrará un interés por mora equivalente a la tasa legal pactada incrementada en un 10%, además en reconocimiento al servicio de gestión de cobranzas realizado se deberá cancelar el 10% del valor de la cuota vencida.

La nueva norma legal determina que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos es la única institución que puede recopilar la información crediticia proveniente de: registro crediticio de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria; y, Registro Crediticio de la Superintendencia de Compañías.

El proyecto plantea que las Superintendencias podrán acceder en todo momento a los datos contenidos en el Registro Crediticio para cumplir sus deberes y obligaciones establecidos en la Constitución y la ley, manifestó el asambleísta Francisco Velasco.

La normativa determina que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en un plazo no mayor a 365 días, pondrá en funcionamiento el nuevo Sistema de

Registro Crediticio, período dentro del cual los Burós de Información Crediticia seguirán prestando sus servicios de acuerdo con la normativa establecida por la Dirección Nacional de Datos Públicos y la Superintendencia de Bancos y Seguros.”  
(Diario La Hora, 2012)

## **PASOS PARA CREAR LA EMPRESA**

La legislación societaria del Ecuador pone a disposición diversas alternativas bajo las cuales una o varias personas pueden agruparse con el fin de emprender actividades empresariales o productivas.

De acuerdo a las necesidades del proyecto, la opción que mejor concuerda con la actividad productiva a desarrollar, es la Compañía de Responsabilidad Limitada, puesto que con ella se garantiza la protección patrimonial de cada uno de los aportantes denominados “socios”, hasta por el monto total de aportaciones de cada uno de ellos.

Con fin de conformar la empresa en el año 2012, ésta deberá cumplir ciertos requisitos primordiales previos a la iniciación de las actividades

### **Constitución**

La compañía que se constituirá será de Responsabilidad Limitada, para constituir la se necesitarán los siguientes requisitos:

- Nombre aprobado por la Secretaría General de la Superintendencia de Compañías, para lo cual el Abogado presenta varias alternativas a la Superintendencia de Compañías, para la aprobación de una de ellas, una vez que este organismo compruebe que no existe otra denominación semejante. (Artículos 93 y 156 de la Ley de Compañías).
- Elaboración del proyecto de minuta que contienen los Estatutos que han de regir los destinos de la compañía, siendo necesario el asesoramiento y firma de un Abogado.
- Presentar al señor Superintendente de Compañías, minuta o tres copias certificadas de la escritura pública de constitución solicitándoles, para la

respectiva aprobación del Departamento de Compañías Limitadas. (Artículo 163 de la Ley de Compañías).

- La compañía se constituirá con tres socios como mínimo, hasta un máximo de quince, pasado este número deberá constituirse o transformarse en compañía anónima (Art. 96 de la Ley de Compañías y Art. 74 numeral segundo de las reformas a la Ley de Compañías constante en la Ley de Mercado de Valores publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 199 de mayo 28 de 1993).
- El capital social inicial debe ser mínimo de US\$ 400, dividido en participaciones de US\$ 1.00 ó en múltiplos de US\$ 1.00 íntegramente suscrito y pagado por lo menos en el 50% de cada participación. El capital puede integrarse como numerario (dinero) o con bienes muebles e inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía (Art. 103 y 105 de la Ley de Compañías y Resolución No. 008 de la Superintendencia de Compañías, publicada en el Registro Oficial No. 245 de agosto 2 de 1993).
- Los estatutos aprobados se elevan a escritura pública ante un Notario de la localidad en donde la compañía realizará sus actos de comercio, con las firmas de los socios fundadores.
- Un ejemplar de la escritura pública de constitución ingresa a la Superintendencia de Compañías para la obtención de la resolución de aprobación de la constitución.
- Elección de Presidente y Gerente de la compañía mediante convocatoria a Asamblea General de Socios.
- Elaboración e inscripción de estos nombramientos en el Registro Mercantil.
- Adjuntar a la tercera copia certificada de constitución inscrita en el registro mercantil los nombramientos debidamente inscritos e ingresar a la

Superintendencia de Compañías para el registro en el Departamento de Sociedades.

- Obtención del oficio que otorga la Superintendencia, dirigido al banco donde se ha abierto la cuenta de integración de capital, para que se puedan movilizar los fondos, es decir, apertura de una cuenta corriente a nombre de la compañía.
- Publicación de un extracto de la escritura conferida por la Superintendencia de Compañías, por una sola vez, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía.

### **Obligaciones Tributarias**

Impuestos a que está obligado la Compañía

Según la Ley de Régimen Tributario Interno, en el año 2009 la compañía está obligada a cumplir con las siguientes obligaciones tributarias:

- **Impuesto al Valor Agregado:** En calidad de agente de percepción y de agente de retención.
- **Impuesto a la Renta:** En calidad de Responsable como Agente de Retención.
- **Otros Impuestos.-**entre los impuestos principales:
  - Impuesto predial
  - A la Superintendencia de Compañías debe contribuir con la cuota correspondiente.

## **Como Agente de Retención está obligada a realizar las siguientes retenciones**

### **Retenciones en la Fuente**

La Compañía deberá efectuar la retención en la fuente sobre todos los pagos efectuados a sus proveedores de bienes muebles y servicios, contemplados en el Reglamento de Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, además debe efectuar las retenciones en la fuente de sus empleados en relación de dependencia, siempre y cuando éstos sobrepasen la base mensual establecida.

### **Impuesto a la Renta**

Con relación al Impuesto a la Renta, la compañía debe realizar su declaración considerando los siguientes aspectos:

1. Los Ingresos Operacionales, son aquellos Ingresos Gravados con el Impuesto al Valor Agregado ya sea con tarifa 12% o 0%.
2. En cuanto a los Otros Ingresos; son exentos los contemplados en la Ley del Régimen Tributario Interno (L.R.T.I) que señala en el Art.9 Exenciones.

Los Gastos Deducibles para el cálculo del impuesto a la renta en su totalidad y a favor de la empresa, son los contemplados en el Art. 10 de la Ley del Régimen Tributario Interno L.R.T.I que señala en el Capítulo IV Depuración de los Ingresos, Art.10 Deduciones tales como: excepto los que expresamente se detallan a continuación:

- Exceso sobre provisiones para cuentas incobrables; y
- Exceso sobre depreciaciones normales.

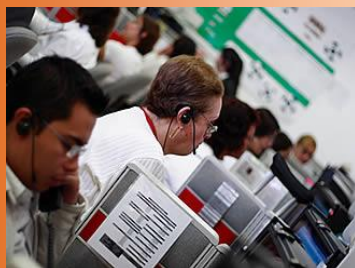
# DISEÑO DE LA PUBLICIDAD



## **Contáctenos**

RECAVEL pone a su disposición los medios necesarios para dar respuesta a sus inquietudes.

Por favor llámenos, escríbanos o visítenos a nuestras oficina, estaremos gustosos de poder atenderle lo antes posible



## ***RECUPERACION DE CARTERA VENCIDA***

Es una empresa de cobranzas dirigida específicamente a la recuperación de cartera vencida de instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito. Manejamos tecnología de punta y mantenemos personal altamente calificado y con experiencia en cobranza pre legal.

## **Principios**

- Servicio a Clientes: con un servicio visionario para responder a las expectativas del cliente con agilidad, transparencia y calidez.
- Productividad: basado en el trabajo proactivo, con equidad y creatividad, promoviendo la mejora continua del servicio y de las competencias de los clientes.



### **Misión**

Brindar a sus clientes soluciones integrales en la recuperación de cartera vencida, estableciendo elementos adecuados para la administración de los mismos, mediante una atención personalizada demostrando siempre un alto nivel de competencia y seguridad.

### **Visión**

Generar con nuestros clientes una relación de confianza, basada en nuestros valores de privacidad, eficiencia, innovación y honestidad, como premisas que guían nuestro accionar, además ser reconocida por su compromiso de calidad en la administración y recuperación de cartera vencida a través de una cultura de innovación y trabajo.

### **Servicio de Cobranzas**

- **Cobranza Prejudicial:**  
A través de call center y gestión domiciliaria.
- **Cobranza Extrajudicial:**  
Convenios, renegociaciones, acuerdos extrajudiciales.
- **Recaudación Domiciliaria:**  
Visitas al domicilio o atención al cliente en nuestra oficina para el pago de cuotas.

### **Medios y Herramientas**

#### **Medios**

- Teléfono
- Fax
- Email
- Cartas
- Notificaciones por web
- Visitas domiciliarias

#### **Soluciones:**

- Refinanciamiento
- Renegociaciones
- Convenios
- Liquidaciones

#### **Tecnología**

Una gran fortaleza, constituye la administración y actualización de bases de datos históricas otorgada por las entidades financieras que requieran nuestro servicio y las bases manejadas internamente que nos facilitará localizar a los clientes de manera inmediata; y de esta forma establecer contacto y gestión con los clientes en diversos canales: call center, fax, email, web, correo directo, y gestión en campo.