

Información contable y financiera: elementos clave para la toma de decisiones crediticias de las PYMES, en el sistema bancario

Accounting and financial information: Key elements for making credit decisions PYMES in the banking system

Autores:

Erlinda Elisabeth Jiménez Silva (eejimenez@espe.edu.ec)

Walter Ramiro Jiménez Silva (walterrjimenez@uta.edu.ec).

Luis Alfonso Lema Cerda (lalema@espe.edu.ec)

Instituciones: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

Universidad Técnica de Ambato

Resumen

El mundo de las decisiones empresariales en todo su contexto, comprende múltiples enfoques y análisis interpretativos, siendo su insumo base la información. Por lo tanto, los resultados económicos y financieros que se logran en una empresa dependen en gran medida de cada una de sus decisiones financieras y, estas a su vez, son el fruto de una información contable y financiera de alta calidad. El presente artículo despliega evidencias de un primer acercamiento a la demostración de la existencia de vacíos en las normas contables. Investigación que fue realizada en el primer semestre del año 2016 a la información contable y financiera de las PYMES del Ecuador, con el objetivo de analizar el impacto que esto ocasiona, en el análisis crediticio que realiza el sistema bancario.

Palabras Clave: Información contable, información financiera, PYMES, toma de decisiones crediticias, sistema bancario

Abstract

The world of business decisions in all its context, comprises multiple approaches and interpretive analysis, being its information base information. Therefore, the economic and financial results achieved in a company depend to a large extent on each of its financial decisions and, in turn, are the fruit of high quality accounting and financial information.

The present article displays evidence of a first approach to the demonstration of the existence of gaps in accounting standards. This research was carried out in the first half of 2016 on the accounting and financial information of Ecuadorian SMEs, with the objective of

analyzing the impact of this on the credit analysis carried out by the banking system.

Key words: Accounting information, financial information, pymes, making lending decisions, banking system.

Introducción

La evaluación que se efectúa a la información contable y financiera de una empresa, permite al sistema bancario tomar decisiones con respecto a la designación, si dicha entidad cumple los parámetros de ser o no sujeto de crédito, sobre todo, desde el punto de vista de uno de los elementos básicos que asegura el retorno del dinero confiado por la institución financiera a través de la capacidad de pago.

El indicador de evaluación crediticia en el caso empresarial y de manera particular en las PYMES (pequeñas y medianas empresas), se realiza a través de la utilización de los distintos estados financieros, básicamente partiendo del estado de situación y del estado de resultados.

Concretándose así, que uno de los factores clave para una adecuada toma de decisiones por parte del sistema bancario está en función de la realidad que representen dichos instrumentos contables, que en caso de imperfección ocasiona a futuro, consecuencias negativas reflejadas en problemas de pago, provocando índices de morosidad por parte de la empresa a la institución financiera.

Según el Boletín Financiero Comparativo elaborado por la Dirección Nacional de Estudios y publicado por la Superintendencia de Bancos indica que en el año 2014, el sistema financiero

ecuatoriano conformado, por: bancos privados, banca pública, sociedades financieras, mutualistas y cooperativas, arrojó una morosidad bruta del 3.05% en el crédito comercial (SBS, 2015), lo que representa inconvenientes en el manejo de la información financiera, en razón de que no existe mecanismos, que valide si hay o no capacidad de pago por parte de las empresas, ya que las variables de gestión como los indicadores financieros no reflejan la realidad de la estructura de financiación basadas en los estados financieros que por problemas de materialidad, métodos de valoración, razonabilidad y vacíos en las normas contables ocasionan que los valores que contemplan las cuentas de los estados financieros presenten diferencias, provocando asimetrías de información.

Este estudio se plantea como objetivo básico, realizar una evaluación a la información contable y financiera de los estados financieros de las pymes mediante la utilización de los estados financieros que se presentan a los órganos de control, denominados balances externos debido a que sus formatos de presentación difieren unos de otros en su consistencia interna, y los balances internos que las empresas suelen tener como mecanismo de manejo propio.

Esto permite analizar la efectividad de su representación y considerar el impacto en las toma de decisiones crediticias por el sistema bancario. Para el cumplimiento del objetivo propuesto, el diseño de la investigación se efectúa a través de tres fases; la primera, se fundamenta en la interpretación de las distintas teorías y conceptos, contables, financieros y de información, así como

también, en las diversas normativas de los entes de control, diseñándose el estudio con su respectiva metodología.

La segunda, se orienta a la evaluación de la información, al estado de situación, al estado de resultados y a los ratios financieros de liquidez, apalancamiento, eficiencia administrativa y rentabilidad, y la tercera etapa, se concentra en evidenciar los hallazgos y su efecto en la toma de decisiones crediticias en el sistema bancario, con la finalidad de proponer un elemento de solución a través del uso de simuladores financieros que permitan mitigar el riesgo que conlleva, al no contar con información contable fiable en función de la realidad de la empresa.

En tal sentido, la banca del siglo XXI demanda exigencias, sobre todo en el contexto de ser efectivos en la toma de decisiones crediticias, de manera tal, que permitan mitigar riesgos a consecuencia de una mala información sobre todo cuando se trata de créditos comerciales, que su soporte económico informativo se sustenta en la información contable y financiera presentada, la que debe reflejar una realidad actual y proyectiva sustentable.

Sin embargo, en Ecuador, debido a una falta de coordinación entre los organismos de control todavía se requiere de distintos formatos de presentación de los estados financieros, cada uno ajustándose a sus exigencias, lo que provoca distintas diferencias de información. Este problema tiene sus raíces, en función de la divergencia de objetivos que persigue cada institución. Por ejemplo, los entes de tributación persiguen el objetivo de servir como instrumento de política económica que garantice la

recaudación de impuestos para el estado, sin analizar en su parte ulterior la real representación económica de dicha información.

En el Ecuador, el sistema bancario, durante muchos años, es una de las actividades económicas que contribuye al desarrollo económico del país, es por esta razón, que se debe tener presente que la información es el insumo trascendental para su toma de decisiones, sobre todo en relación a la información contable y financiera proporcionada por sus clientes como un requisito para la obtención de un crédito.

El reporte del (Banco Central del Ecuador, 2013) señala con respecto al crédito comercial que en dicho año, “la cartera de crédito vigente fue de USD 8,633.4 millones, la cartera vencida se ubicó en USD 86.5 millones, mientras que el total de la cartera comercial fue de USD 8,719.9 millones.” Y en el reporte del año 2014, indica: “La cartera de crédito vigente para diciembre 2014 fue de USD 9,851.8 millones, la cartera vencida se ubicó en USD 93.7 millones, mientras que el total de la cartera comercial fue de USD 9,945.4 millones”

Gráfico 1. Cartera Comercial

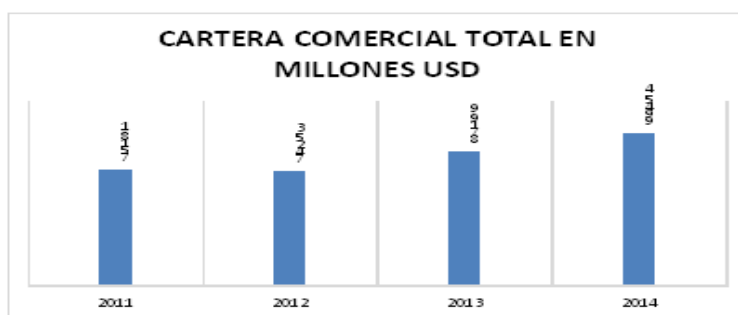


Figura 1 Cartera de crédito comercial

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2013)

Fuente: tomado de Banco Central del Ecuador (2013)

El índice de morosidad del crédito comercial a través de los años indica variaciones que se muestran a continuación, con tendencia creciente.

Gráfico 2. Índice de morosidad créditos comerciales

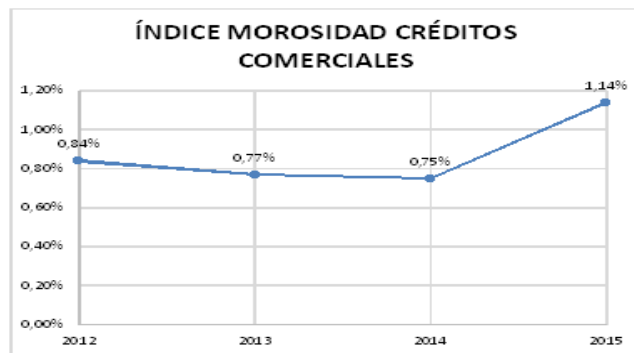


Figura 1 Índice de morosidad crédito comercial

Fuente: (Banco Central del Ecuador, 2013)

Fuente: tomado de Banco Central del Ecuador (2013)

Con todos estos antecedentes, resulta importante considerar lo mencionado por Kieso y Weygandt (2001), que expresa:

La profesión contable se ha ocupado de estas cuestiones por espacio de muchos años, sin gran éxito. No obstante, ahora se tiene motivos para sentirse optimista porque el FASB emitió ya su *Statement of Financial Accounting Concepts No.1*. “Objetivos de la Información financiera por parte de empresas comerciales”, en el cual se identifica un conjunto de objetivos de esa clase de información.

Esos objetivos señalan, que la información financiera debe proporcionar datos útiles para las decisiones que en materia de inversiones y créditos toman las personas que entienden lo suficiente de negocios, no solo los inversionistas novatos y poco versados en este campo. Además, la información financiera debe

ayudar a los usuarios a estimar el importe, las fechas y la incertidumbre de los flujos de efectivo e informar acerca de los recursos económicos, las reclamaciones que les afecta y los cambios que experimentan (p. 44).

A su vez, Guajardo y Andrade, (2014) expresa que:

El objetivo de la contabilidad es generar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los acreedores y accionistas de un negocio, así como de otros públicos interesados en la situación financiera de una organización. (p. 44).

Sin embargo, pese a estas intenciones de mejorar la aceptabilidad de la información contable, todavía se tienen estos problemas que se lo evidencia en este trabajo de estudio como resultado de los vacíos que presentan las normas contables, que cada vez resulta tan difícil y complejo llegar a una adecuada representación e interpretación, que como bien lo señala (Betancur, 2012). “Sin lugar a dudas, quienes forman parte de la comunidad contable, deberán inquietarse frente a esta realidad tan compleja”, (p.114).

Desarrollo

Fundamentos Teóricos

La investigación se desarrolló, considerando las siguientes teorías y conceptos:

(Gómez , 2001), al hablar de teoría contable cita a la Asociación Americana de Contadores Públicos en inglés *American Accounting Association* (AAA), que manifiesta: “La teoría contable es un conjunto cohesivo de proposiciones conceptuales hipotéticas y pragmáticas que explican y orientan la acción del contador en la

identificación, medición y comunicación de información económica”. Por lo tanto, la teoría contable es aquella que fundamenta el accionar del contador profesional, de esto se puede resaltar también que para muchos otros estudiosos de la contabilidad no existen teorías como tales, pero el praxis de ésta se basa en las doctrinas aprendidas con la experiencia

Al hablar de la definición de contabilidad (Bravo Valdivieso, 2007), se señala a la contabilidad como:

La ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable (p.1).

O sea, se puede decir, que la contabilidad es una herramienta vital en el mundo de los negocios, sin importar el tipo de actividad económica, la información que se presenta es base fundamental para la toma de decisiones, tanto para los usuarios internos como externos.

Asimismo, (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2008), sostiene: “los estados financieros son informes a través de los cuales los usuarios de la información financiera perciben la realidad de las empresas y en general de cualquier organización económica. Dichos informes constituyen el producto final del llamado ciclo contable” (p.152).

En relación a las finanzas se tiene que, una adecuada información financiera permite a la administración tomar las decisiones más

acertadas, que coadyuven a que la empresa alcance sus metas y sea competitiva en el mercado, cumpliendo así con lo que (Ortega Castro, 2008) menciona sobre la finalidad que persigue la actividad financiera: “que es alcanzar la productividad óptima en el uso del dinero que puede reflejarse en utilidad” (p.5).

Con respecto al riesgo crediticio, se puede mencionar a lo expresado por (Santandreu , 1994):

Fundamentalmente, el riesgo crediticio es el que se concede a los clientes y en él ocurren tres tipos: a) Riesgo de solvencia del cliente; b) Riesgo jurídico y, c) Riesgo técnico o instrumental.

La naturaleza de cada uno de estos riesgos, su identificación, minimización y su control, constituyen el objetivo principal del departamento de créditos (p.99).

Metodología

La modalidad de investigación del presente estudio, tiene un enfoque cuantitativo, ya que según Hernández y otros (2006) explican que: “el proceso cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no puede brincar o eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego se puede redefinir alguna fase” (p. 23).

En cuanto al tipo de investigación se basó en la analítica por su naturaleza, considerándose instrumentos como cédulas analíticas para el análisis contable y métodos de análisis financiero.

La población de estudio y muestra se fundamentó en el método probabilístico con la finalidad de considerar aspectos contables representativos. Siendo así, se tiene:

a) Población directa e indirecta

Las empresas pertenecientes al sector comercial e industrial constituyen la población directa, mientras que la indirecta son los bancos que operan en una de las provincias representativas y comerciales del Ecuador, que es la provincia de Tungurahua y que otorgan créditos comerciales a las PYMES.

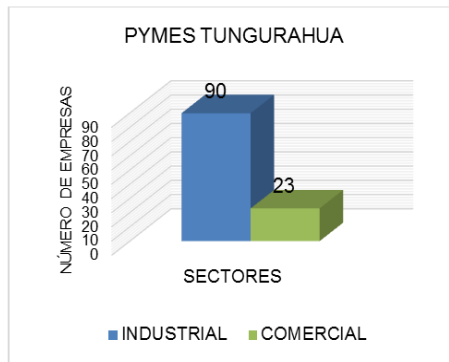


Figura 2 PYMES Tungurahua - Ecuador

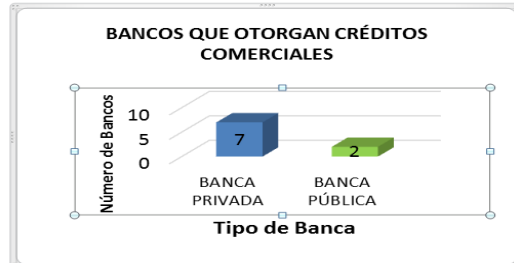


Figura 3 Bancos en Tungurahua - Ecuador

b) Casos de estudio:

- **Caso I:** PYME industrial, consta en el registro de la Superintendencia de Compañías con la codificación de acuerdo al CIIU C103.
- **Caso II:** PYME industrial, codificación CIIU C241.

Resultados

Las pymes representan empresas con una participación considerable en el mercado, con tendencia creciente

Tabla 1. Concentración de empresas en Tungurahua por tipo

Tipo	Número empresas	
	2012	2013
Grande	96	103
PYMES	2770	3070
Microempresa	34686	37786

Fuente: tomado de (Instituto Nacional de Estadística y Censo, 2014).

Se efectuó un análisis a sus estados financieros, donde en el Ecuador se tienen los balances fiscales, que son los que se presenta al ente recaudador de tributos llamado Sistema de Rentas Internas (SRI), los balances presentados a la Superintendencia de Compañías, y los balances internos que suelen tener cada una de las empresas para su manejo propio. En esta evaluación contable, se evidenciaron los siguientes hallazgos:

a) Diferencias de forma

En los dos casos de análisis se detectaron las siguientes diferencias de forma:

- Encabezado.
- Forma de presentación (valores positivos y negativos).
- Fecha máxima de presentación.
- Codificación de cuentas.

b) Diferencias de fondo

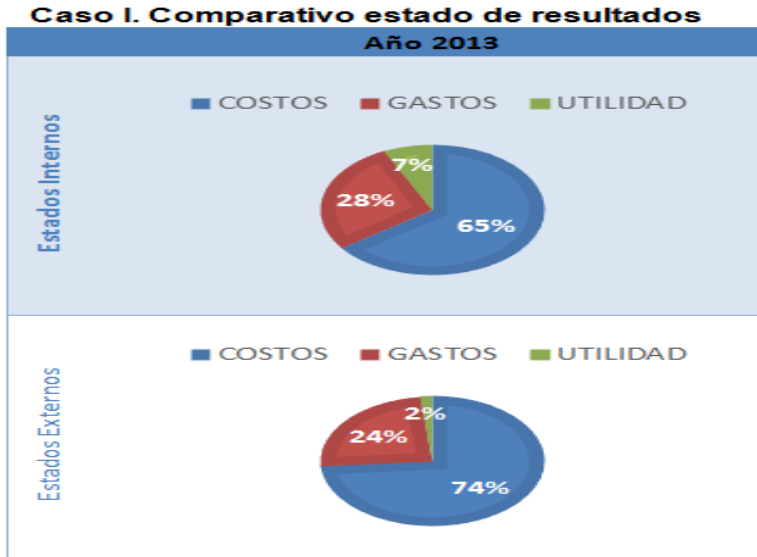


Figura 5 Balances Internos versus Balances Externos

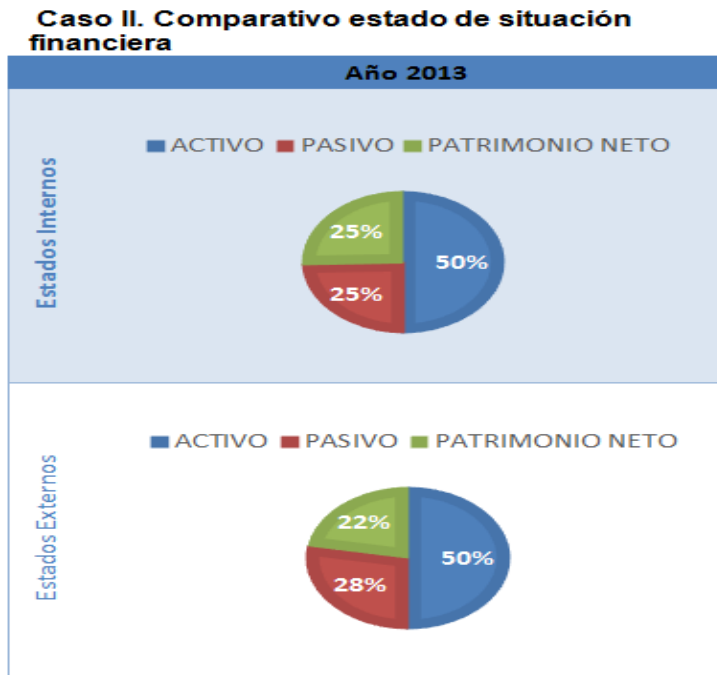


Figura 6 Estado de Situación Interno versus Estado de Situación Externos

Las diferencias que se presentan en la estructura, en su mayoría no son significativas, pero se debe observar que si se presentan discrepancias en los valores que se muestran en los estados

internos y externos en cada caso, dichas variaciones van desde centavos hasta cientos de miles de dólares.

Asimismo, se muestran las cuentas con las diferencias más relevantes que alteran evidentemente la composición de los balances financieros expuestos anteriormente.

En el Caso III, correspondiente a su estado de situación financiera, y en el Caso I su estado de resultados.

Tabla 2. Evidencias de las variaciones en las cuentas del Estado de Situación

Variaciones cuentas del estado de situación financiera

		2013		
Cuentas		Estados Internos	Estados Externos	Diferencia
Caso II	Pasivo	\$1.907.407,41	\$2.153.800,15	\$-246.392,74
	Pasivo corriente	\$381.511,46	\$627.420,22	\$-245.908,76
	Patrimonio	\$1.971.432,41	\$1.723.473,95	\$247.958,46
	Resultados acumulados	\$384.453,61	\$449.940,17	\$-65.486,56
	Ganancia neta del periodo	\$641.167,72	\$393.219,26	\$247.948,46

Fuente Estados Financieros Pyme Caso II

Tabla 3. Evidencias de las variaciones en las cuentas del Estado de Resultados

Variaciones cuentas del estado de resultados

CUENTAS	2013		DIFERENCIA
	ESTADOS INTERNOS	ESTADOS EXTERNOS	
Ingresos	\$1.136.065,18	\$1.262.219,43	\$-126.154,25
Ingresos de actividades ordinarias	\$1.136.065,18	\$1.262.219,43	\$-126.154,25
Venta de Bienes	\$1.013.220,99	\$1.152.188,20	\$-138.967,21
Prestación de servicios	\$104.022,37	\$110.141,00	\$-5.319,51
Costo de ventas y producción	\$730.431,07	\$931.500,30	\$-193.156,42
Gastos	\$318.110,31	\$309.679,38	\$8.460,96
Gastos administrativos	\$189.885,17	\$171.450,86	\$18.434,31
Sueldos y salarios	\$53.942,24	\$46.320,99	\$7.621,25
Impuestos, contribuciones y otros	\$41.846,80	\$20.154,77	\$21.692,03
Gastos de venta	\$127.250,19	\$137.631,07	\$-10.380,88
Sueldos y salarios	\$20.642,00	\$28.527,50	\$-7.884,67
Agua, energía, luz y telecomunicaciones	\$13.161,42	\$7.852,39	\$5.309,03

Fuente Estado de Resultados Pyme Caso I

Realizado el análisis a las normativas contables de los presentes hallazgos, se corrobora que la normativa permite en cierta manera estas diferencias bajo lo estipulado en la NIC 18, que señala que los ingresos de actividades ordinarias, cuando la entrada de efectivo se prorogue en tiempo, los valores correspondientes a la contrapartida pueden ser distintos de la cantidad nominal ya sea cobrada o pendiente de cobro.

En cuanto a los costos de ventas y producción no existe una base normativa que justifique la discrepancia, pero la interpretación contable podría recaer en el principio de prudencias expuesto en la sección 2 de las NIIF para PYMES.

Estas diferencias presentadas, afectan de manera directa a la información financiera reflejada en los resultados de los índices de liquidez, eficiencia, apalancamiento y rentabilidad. Como evidencia, se presenta el caso comparativo del índice de liquidez corriente del Caso II, donde se muestra claramente las diferencias que afectan en una adecuada toma de decisiones crediticias.

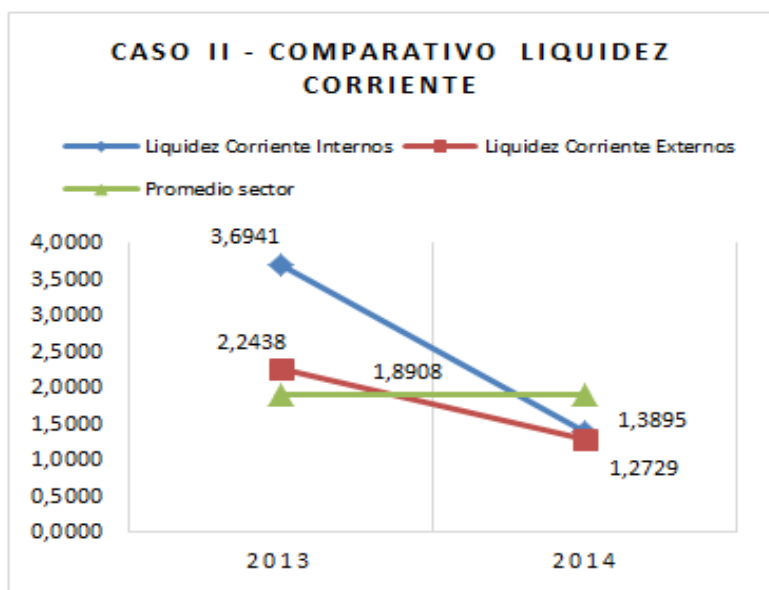


Figura 7 Caso II. Comparativo liquidez corriente

Con todos estos antecedentes, se realizó una encuesta al sistema bancario, donde se obtuvo de información, que en realidad los estados financieros de las PYMES no reflejen la realidad de las empresas, y que cuando se pueden notar diferencias estas son amparadas por las normativas contables, partiendo desde su

lineamiento general que señala: que sus objetivos generales difieren con los objetivos fiscales de cada jurisdicción, de acuerdo con este marco regulatorio estas entidades no tienen obligatoriedad de rendir cuentas de manera pública y lo hacen con propósito de información general.

Entendiéndose así, que es posible la presencia de diferencias informativas, la obligación de revelar sus datos nace de la imposición de los órganos de control bajo sus propios parámetros, por lo que se evidencia la existencia de un vacío legal ya que las NIIF para PYMES, proponen un tratamiento generalizado de las cuentas al contrario que las NIIF completas.

Bajo este criterio, se plantea que las instituciones bancarias, deben contar con simuladores que les permita detectar estas diferencias de información en las cuentas contables y su implicación en la información financiera y, por ende, en la decisión crediticia. El simulador planteado en este caso es el siguiente:

VALIDACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS					
NOMBRE PYME:		CASO I			
RUC:		000000000001			
SECTOR:		Industrial			
ACTIVIDAD SEGÚN CIU:		ELABORACIÓN Y CONSERVACIÓN DE FRUTAS, LEGUMBRES Y HORTALIZAS			
CODIGO CIU:		C103			
AÑO 1:		2013			
AÑO 2:		2014			
	INTERNOS		EXTERNOS		
	2013	2014	2013	2014	
ACTIVO	\$ 2.826.270,00	\$ 3.045.730,43	\$ 2.832.888,71	\$ 3.045.730,43	
Activo Corriente	\$ 659.383,69	\$ 899.665,04	\$ 705.017,18	\$ 899.665,04	
Inventarios	\$ 345.170,96	\$ 609.118,00	\$ 365.675,01	\$ 609.118,00	
Cuentas y Documentos por Cobrar	\$ 151.436,05	\$ 124.531,96	\$ 265.108,80	\$ 157.533,17	
Activo Fijo Neto Tangible	\$ 2.169.389,39	\$ 2.145.955,39	\$ 2.127.971,53	\$ 2.145.955,39	
PA.SIVO	\$ 375.565,01	\$ 432.205,26	\$ 406.564,68	\$ 432.205,26	
Pasivo Corriente	\$ 80.376,59	\$ 145.468,20	\$ 108.319,37	\$ 145.468,20	
Cuentas y Documentos por Pagar	\$ 43.311,49	\$ 44.873,51	\$ 63.517,54	\$ 70.847,70	
PATRIMONIO	\$ 2.371.211,19	\$ 2.613.525,17	\$ 2.426.324,11	\$ 2.613.525,59	
TOTAL PA.SIVO + PATRIMONIO	\$ 2.746.777,20	\$ 3.045.730,43	\$ 2.832.888,71	\$ 3.045.730,56	
Resultados					
Utilidad Operacional (UO)	\$ 79.492,87	\$ 191.869,55	\$ 20.951,68	\$ 191.869,55	
Utilidad antes de Impuestos (UAI)	\$ 67.563,94	\$ 163.089,12	\$ 17.988,91	\$ 163.089,12	
Utilidad antes de Impuestos e Intereses (UAIi)	\$ 79.492,87	\$ 191.869,55	\$ 20.951,68	\$ 191.869,55	
Utilidad Neta	\$ 52.765,77	\$ 127.209,51	\$ 13.990,95	\$ 127.209,51	
INGRESOS (VENTAS)	\$ 1.113.290,12	\$ 1.403.584,36	\$ 1.259.672,80	\$ 1.408.905,36	
Ventas de Bienes	\$ 1.013.230,99	\$ 1.228.607,80	\$ 1.152.188,20	\$ 1.408.905,36	
Venta de Servicios	\$ 104.322,37	\$ 175.765,17	\$ 110.141,88	\$ -	
Descuento en Ventas	\$ 1.462,52	\$ 785,61	\$ 2.637,28	\$ -	
Devoluciones en Ventas	\$ 3.290,72	\$ -	\$ -	\$ -	
CÓSTOS					
Costo de Ventas	\$ 735.431,97	\$ 895.077,20	\$ 931.588,39	\$ 895.077,19	
Compras	\$ -	\$ 1.157.024,24	\$ -	\$ 1.136.920,18	
GASTOS					
Gastos de Administración	\$ 189.385,17	\$ 189.080,18	\$ 171.450,86	\$ 172.966,90	
Gasto de Ventas	\$ 127.290,15	\$ 133.628,87	\$ 137.631,07	\$ 150.892,10	
Gastos Financieros	\$ 1.004,98	\$ 845,99	\$ 597,45	\$ -	

TASA INTERÉS EFECTIVA:	11,83%	ANUAL
INTERÉS POR PERIODO:	0,99%	
AÑOS:	5	
Nº PERIODOS DE PAGO:	60	MESES

TOTAL A PAGAR	\$	132.951,82
TOTAL PAGO ANUAL	\$	26.590,36

	ESTADOS INTERNOS	ESTADOS EXTERNOS
CAPACIDAD MÁXIMA DE PAGO ANUAL	\$ 38.162,85	\$ 38.162,85



NOTA IMPORTANTE: Se ha detectado que los **EEFF** que más errores críticos contienen al calcular los índices son los **INTERNOS** por lo tanto se sugiere utilizar la **Información de los Estados EXTERNOS** ya que es la que mejor refleja la situación de la empresa **CASO I** con relación a su sector.

Figura 8. Simulador propuesto. Fuente: elaboración propia

Conclusión

La banca ecuatoriana se ha visto afectada en sus decisiones crediticias, porque los estados financieros presentados por las PYMES, no demuestran la realidad de la empresa, y en muchos de los casos se encuentran amparadas por las mismas normas contables, como por ejemplo el de prudencia, que permite variación de valores reales en los gastos.

Referencias Bibliografía

Banco Central del Ecuador. (Diciembre de 2013). *Evolución del Volúmen de Crédito Tasas de Interés*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: [Documento en línea]. Recuperado el 10 de 07 de 2016.

<http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201312.pdf>

Betancur, H. (2012). *La contabilidad un interesante caminar por lo epistemológico y lo ontológico, nuevas perspectivas investigativas*. Revista Lunina. 13. Colombia,

Bravo Valdivieso, M. (2007). *Contabilidad General* (Septima ed.). Quito, Pichincha, Ecuador: Nuevodia

Drucker P. (1992). *El management del futuro* . London. New York-Primera edición.

Gómez, G. (11 de Marzo de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 24 de Marzo de 2016, de Gestipolis:

<http://www.gestiopolis.com/informacion-contable-analisis-financiero>

Guajardo G. y Andrade N. E. (2014). *Contabilidad Financiera*. Editorial Ms Grawn Hill

Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera* (Quinta ed.). Mexico, D. F: McGraw- Hill Interamericana

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). México D.F.: Mc GrawHill.

Kieso D. E. y Weygandt J. J. (1997). *Contabilidad Intermedia*. Mexico, Editorial Limusa

Ortega Castro, A. (2008). *Introducción a las finanzas*. Mexico D.F: McGraw-Hill.

Santandreu , E. (1994). *Gestión de créditos, cobros e impagados*. Primera edición. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.

SBS. (2015). *Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Nuevos segmentos de crédito. [Documento en línea]. Recuperado el 09 de 05 de 2016, http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/Manuales/presentacion_segmentos_creditos.pdf