

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**ANÁLISIS DE ENDEUDAMIENTO Y FACTIBILIDAD DE CREACIÓN DE
ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE DEUDAS FINANCIERAS PARA CLIENTES
INTERNOS DE UN BANCO COMERCIAL DE LA CIUDAD DE QUITO AÑO 2014**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

STEPHANY PRISCILA NAVARRO GUTIERREZ

DIRECTOR: ING. GALO SÁNCHEZ LEÓN, MBA.

QUITO, ABRIL 2015

DIRECTOR:

Ing. Galo Sánchez León, MBA.

INFORMANTES:

Ing. Álvaro Ponce

Ing. José Luis Cagigal

DEDICATORIA

A Dios por su gracia y su favor, porque día a día me demuestra su presencia a través de cada cosa por más simple que parezca, por su sublime amor.

A mis amados padres, el apoyo más grande a lo largo de mi vida gracias por ser personas esforzadas y valientes que a pesar de las dificultades han sabido salir adelante, sobre todo por ese inmenso esfuerzo que ha permitido que ahora logre cumplir esta meta.

A mis hermosos hermanos por formar parte de mi vida, por todos los innumerables momentos de alegría y sobre todo por inspirarme a ser y dar lo mejor de mí.

AGRADECIMIENTO

A Dios por sostenerme en su mano en cada instante de mi vida.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, uno de mis sueños hecho realidad, y a todos sus maestros quienes han compartido sus conocimientos y experiencias a lo largo de la carrera.

A todas las personas que formaron parte del camino hasta el cumplimiento de este objetivo, quienes me inspiraron a seguir adelante, mis padres por sus innumerables sacrificios, por creer en mí, por todo lo que me han inculcado.

A mis hermanos, uno de los mejores regalos que Dios me ha dado por darle alegría a mi vida.

A mis jefes quienes me han apoyado en todo momento para seguir preparándome y a todos aquellos que un día me dijeron que existía en mí un gran potencial, el mismo que espero explotar al máximo para dar lo mejor de mí en cada cosa que haga.

A mi querido profesor, amigo y director de tesis Ing. Galo Sánchez por su apoyo a lo largo del desarrollo de este trabajo y por toda esa confianza invertida en mí por su preocupación y constancia que me motivaron para seguir adelante y por fin lograr llegar a la meta.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación se ha desarrollado con el objetivo principal de analizar la estructura financiera de los clientes internos de un Banco Comercial de la ciudad de Quito, tanto a nivel individual como a nivel familiar de forma que se logre identificar los factores que inciden en el endeudamiento y sobreendeudamiento de los mismos, a través de un examen pormenorizado de la realidad financiera de los individuos y/o familias analizados.

Primeramente se realiza un análisis del contexto nacional en cuanto a la situación económica del Ecuador de los últimos años donde se presentan los principales indicadores económicos del país, además se examina el crecimiento del consumo en el país, las causas de este crecimiento así como también se analiza la liquidez en el sistema financiero nacional lo cual generó en varios puntos del tiempo un crecimiento de la oferta de productos financieros.

A continuación se analiza la estructura financiera de la muestra con la finalidad de determinar cuáles son las principales causas del fenómeno de sobreendeudamiento de modo que se tenga una perspectiva respecto a la realidad financiera de los clientes internos de la institución lo que posteriormente servirá como base para plantear las posibles alternativas de solución.

El análisis de la estructura financiera de la muestra permitirá el planteamiento de posibles

alternativas de solución para el problema de endeudamiento desmedido como son la reestructuración y consolidación financiera.

Por otro lado se logrará proponer medidas de prevención a través de la educación financiera donde se muestra la importancia de fijarse objetivos financieros de ahorro o inversión así como también la creación de presupuestos mensuales que ayudarán a los clientes internos de la institución a tener una vida financiera más saludable.

Finalmente se plantean conclusiones respecto a las observaciones realizadas así como también recomendaciones que permitan la utilización del presente estudio como una base sobre la cual puedan desarrollarse nuevos estudios más específicos donde se plantee la creación de productos financieros para solventar necesidades de reestructuración y/o consolidación de deudas, como se ha visto existen en otros países, no solamente para clientes internos sino como una opción para personas naturales en general que pasen por situaciones similares.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1. ANÁLISIS DE CAUSAS DE ENDEUDAMIENTO.....	3
1.1 Análisis económico del Ecuador 2007 al 2014	3
1.2 Crecimiento del consumo en Ecuador.....	9
1.3 Liquidez en el sistema financiero nacional	12
1.4 Utilización de tarjetas de crédito como medios de pago	17
2. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA MUESTRA	22
2.1 Determinación de la muestra.....	22
2.2 Diseño del Cuestionario (Encuesta)	30
2.3 Análisis descriptivo del sobreendeudamiento	32
2.3.1 Información Demográfica	33
2.3.2 Situación financiera familiar o individual	35
2.3.3 Estructura y distribución del presupuesto familiar.....	50
2.4 Factores asociados con el endeudamiento y sobreendeudamiento familiar o individual de los clientes internos.	58
3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	60
3.1 Reestructuración de pasivos	60
3.1.1 Proceso de reestructuración:.....	64
3.2 Consolidación de deudas a corto plazo	70
4. EDUCACIÓN FINANCIERA COMO ALTERNATIVA DE PREVENCIÓN DE ENDEUDAMIENTO	81
4.1 Importancia	81
4.2 Planificación del presupuesto familiar o personal.....	84
4.3 Consumo inteligente.....	87
4.4 Ahorro	94
4.5 Inversión.....	96

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	99
5.1 Conclusiones	99
5.2 Recomendaciones.....	102
6. REFERENCIAS	104
ANEXOS	108
ANEXO 1: Formato Encuesta	109
ANEXO 2: Estratificación de la muestra	114
ANEXO 3: Nivel de educación	121
ANEXO 4: Edad.....	123
ANEXO 5: Estado civil	124
ANEXO 6: Tipo de vivienda por jerarquía de cargo-Tabulación.....	126
ANEXO 7: Tipo de vivienda por jerarquía de cargo-Representación gráfica	127
ANEXO 8: Tipo de economía doméstica	128
ANEXO 9: Préstamos.....	129
ANEXO 10: Tarjetas de crédito	137
ANEXO 11: Cuentas a nivel familiar.....	141
ANEXO 12: Gestión de crédito.....	143
ANEXO 13: Ingresos vs gastos	145
ANEXO 14: Formatos presupuestarios – Presupuesto mensual.....	147
ANEXO 15: Formatos presupuestarios – Plan de gastos	148

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: TASAS DE VARIACIÓN PIB ECUADOR.....	4
FIGURA 2: COMPONENTES DEL PIB.....	5
FIGURA 3: ÍNDICE DE SALARIO REAL.....	6
FIGURA 4 DISTRIBUCIÓN POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA.....	7
FIGURA 5: EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN ANUAL.....	8
FIGURA 6: EVOLUCIÓN DEL CONSUMO FINAL DE LOS HOGARES.....	10
FIGURA 7: INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO PRIVADO.....	13
FIGURA 8: PORCENTAJE DE LOS ACTIVOS POR SUBSISTEMAS.....	14
FIGURA 9: EVOLUCIÓN DEL COEFICIENTE MÍNIMO DE LIQUIDEZ.....	14
FIGURA 10: OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL (MILLONES DE USD).....	15
FIGURA 11: OFERTA MONETARIA Y LIQUIDEZ TOTAL PORCENTAJES.....	16
FIGURA 12: VOLUMEN DE CRÉDITO OTORGADO POR INSTITUCIONES PRIVADAS.....	17
FIGURA 13: VOLUMEN DE CRÉDITO OTORGADO POR EL SISTEMA PÚBLICO.....	18
FIGURA 14: CRÉDITO PROMEDIO SISTEMA FINANCIERO PRIVADO.....	19
FIGURA 15: CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO POR SUBSISTEMA.....	20
FIGURA 16: ESTRUCTURA GASTO CORRIENTE DE CONSUMO.....	20

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: HEAD COUNT QUITO.....	24
TABLA 2: CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	25
TABLA 3: PRINCIPALES ÁREAS DEL NEGOCIO.....	26
TABLA 4: PONDERACIÓN ÁREAS POR TOTAL DE EMPLEADOS.....	27
TABLA 5: CANTIDAD DE PERSONAS A SER ENCUESTADAS SEGÚN SU CARGO.....	29
TABLA 6: CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR GÉNERO.....	33
TABLA 7: NIVELES DE CARGOS.....	36
TABLA 8: PROMEDIO DE SUELDO POR NIVEL DE CARGO.....	37
TABLA 9: PASIVOS PROMEDIO A NIVEL "FAMILIA".....	40
TABLA 10: PROMEDIO DE PASIVOS POR NIVEL DE CARGO "INDIVIDUAL".....	41
TABLA 11: RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO.....	47
TABLA 12: INGRESOS VS. GASTOS.....	51
TABLA 13: ANÁLISIS DE GASTO DE LA MUESTRA.....	53
TABLA 14: ANÁLISIS GASTO- MUESTRA.....	54
TABLA 15: ANÁLISIS DE GASTO - HOGAR.....	55
TABLA 16: ANÁLISIS DE GASTO-INDIVIDUO.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: CANTIDAD DE ENCUESTADOS POR GÉNERO.....	33
GRÁFICO 2: ENCUESTADOS POR ESTADO CIVIL.....	34
GRÁFICO 3: SUELDO PROMEDIO POR NIVEL DE CARGO.....	37
GRÁFICO 4: INGRESO VS. GASTO HOGARES.....	38
GRÁFICO 5: INGRESOS VS. GASTO "INDIVIDUO".....	39
GRÁFICO 6: PROMEDIO DE PASIVOS "FAMILIA".....	41
GRÁFICO 7: PROMEDIO DE PASIVOS "INDIVIDUO".....	42
GRÁFICO 8: COMPROMISOS FINANCIEROS SEGÚN EL PLAZO.....	43
GRÁFICO 9: COMPROMISOS FINANCIEROS CORTO PLAZO.....	43
GRÁFICO 10: ENCUESTADOS CON COMPROMISOS FINANCIEROS A MEDIANO Y LARGO PLAZO.....	44
GRÁFICO 11: PORCENTAJE DE DEUDA POR TIPO DE PRÉSTAMO (MEDIANO Y LARGO PLAZO).....	45
GRÁFICO 12: ENCUESTADOS QUE TIENEN UN CRÉDITO HIPOTECARIO.....	45
GRÁFICO 13: PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS POR BANCO.....	46
GRÁFICO 14: RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO.....	47
GRÁFICO 15: TIPO DE PASIVO POR EL TIPO DE CARGO A NIVEL FAMILIAR.....	49
GRÁFICO 16: TIPO DE PASIVO POR CARGO ANÁLISIS INDIVIDUOS.....	50
GRÁFICO 17: INGRESOS VS. GASTOS.....	52
GRÁFICO 18: ANÁLISIS DE GASTO -MUESTRA.....	54
GRÁFICO 19: ANÁLISIS PORCENTUAL GASTO.....	54
GRÁFICO 20: ANÁLISIS DE GASTO-HOGARES.....	55
GRÁFICO 21: ANÁLISIS DE GASTO-INDIVIDUO.....	56
GRÁFICO 22: ATRASO EN PAGOS DE COMPROMISOS FINANCIEROS.....	57

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: RESUMEN DE MOVIMIENTOS MENSUALES DE UNA TC.....	91
ILUSTRACIÓN 2: DETALLE DE MOVIMIENTOS TARJETA DE CRÉDITO (VALORES REALES).....	91
ILUSTRACIÓN 3: CÁLCULO DE PAGO MÍNIMO TARJETA DE CRÉDITO.....	92
ILUSTRACIÓN 4: ANÁLISIS DE LA DEUDA EN ROTATIVO.....	92
ILUSTRACIÓN 5: TABLAS DE AMORTIZACIÓN.....	93

INTRODUCCIÓN

Existe en la actualidad una problemática social de endeudamiento y tendencia al sobreendeudamiento, esta situación es evidente tanto a nivel mundial como en Ecuador, esto se da debido al consumo desmesurado el mismo que se ha venido dando por existir un contexto globalizado. Varios estudios han definido como un problema psicosocial la deficiencia en el autocontrol económico, es decir, la incapacidad constante de establecer un presupuesto y unos hábitos de gasto adecuados a las posibilidades económicas de cada sujeto y, una vez establecidos, respetarlos y ajustarse a ellos. Por estas razones las personas alrededor del mundo han comenzado a tener problemas de insolvencia, es decir que consumen más allá de sus ingresos generando esto una incapacidad de pago.

A nivel nacional es una gran preocupación, el intenso crecimiento de pasivos en los hogares ecuatorianos ha hecho que su endeudamiento alcance cuotas muy elevadas, de esta forma en el sistema se presenta que, alrededor del 41% de familias a nivel nacional tienen sobre endeudamiento (Correa anuncia medidas para evitar sobreendeudamiento en familias en Ecuador, 2012), esto significa repercusiones tanto sociales como financieras para el país.

Es así que encontramos sentido a que actualmente existe un gran requerimiento de créditos solicitados para la cancelación de deudas a corto plazo, esto sin contar con las solicitudes de anticipos de sueldos para cubrir cuotas de dichas deudas. Pero para valorar el grado de endeudamiento creciente, es útil explorar información que se

desagregue y permita conocer cómo se distribuyen los pasivos en función de las distintas características socioeconómicas de las familias.

Bajo este argumento, el sobreendeudamiento dentro del personal de Banco Promerica, responde a este contexto particular, donde existe un escenario de producción local de estructuras y procesos sociales propios de esta realidad, en donde el fenómeno del sobreendeudamiento se orienta principalmente al consumo.

Por lo tanto se establece una importancia relevante de este tema para la organización, la cual se ve en la necesidad de ofrecer alternativas viables para que sus clientes internos sean capaces de afrontar dicho endeudamiento y a su vez capacitar a su personal en forma permanente.

Así, esta investigación intenta describir y examinar este problema social, aportando a la comprensión del problema del sobreendeudamiento, y por ende, brindará soluciones concretas de prevención, control y tratamiento de este problema social. Asimismo, le brindará medios coherentes a la organización para orientar a los trabajadores y familia en la búsqueda de la administración del presupuesto y temas asociados. Y en consecuencia, concebirá orientaciones específicas para controlar y prevenir el incremento de este problema social.

1. ANÁLISIS DE CAUSAS DE ENDEUDAMIENTO

1.1 Análisis económico del Ecuador 2007 al 2014

Desde el año 2007 bajo el gobierno de Rafael Correa, la situación económica del Ecuador ha sufrido varios cambios entre los cuales algunos de los más importantes han sido por ejemplo dejar de formar parte de las negociaciones de tratados de libre comercio con los principales socios económicos internacionales como son Estados Unidos y la Unión Europea, esto debido a la búsqueda de desarrollo para la industria nacional y cambio de la matriz productiva.

Así mismo debido al hecho de ser una economía dolarizada y no poseer moneda propia el gobierno ha tomado ciertas medidas como control de precios de segmentos específicos como alimentos, medicamentos, transporte, entre otros aranceles a 627 sub partidas para salvaguardar la balanza de pagos.

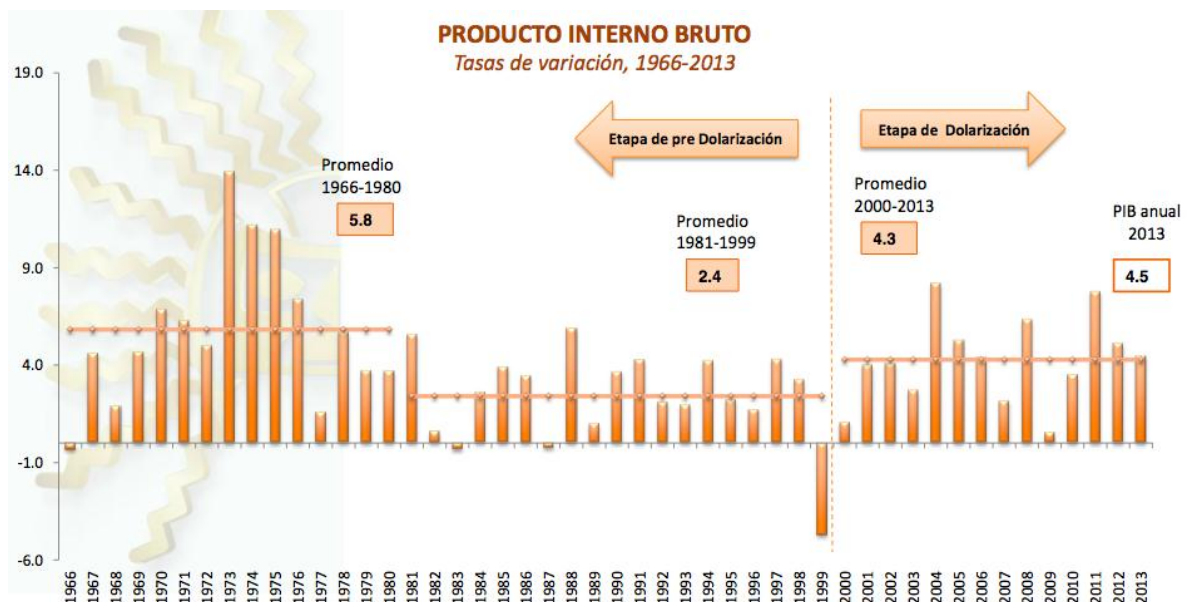
En el último trimestre del 2008 y principios del 2009 la economía ecuatoriana fue afectada por la recesión mundial, principalmente por la caída de precios del petróleo y disminución de las remesas lo que resultó en un superávit anual reducido tanto en la cuenta corriente como en la comercial, por lo cual el gobierno implementó en enero 2009 políticas restrictivas a las importaciones mismas que contribuyeron a una disminución del déficit comercial del país. (Weisbrot y Sandoval, 2009)

También ha buscado vigilar al sector financiero mediante disposiciones de tasas de interés activas máximas por segmentos de crédito, comisiones y tarifas por servicios bancarios.

La tasa de variación del PIB en el período comprendido entre los años 2000 a 2014 se puede observar un promedio de variación de 4,5% aproximadamente.

A partir del año 2012 el Producto Interno Bruto (PIB¹) del Ecuador ha mantenido un ritmo de crecimiento pero a un nivel menos acelerado aunque más sostenido con una tasa de 5,1%. El crecimiento en el 2013 del PIB real se estimó a un alcance entre 3,7% y 4% para el 2013, y se espera una ubicación entre 4,5% y 5,1% para el 2014. (Hidalgo, 2014)

Figura 1: Tasas de variación PIB Ecuador



Fuente: BCE

Elaborado por: BCE

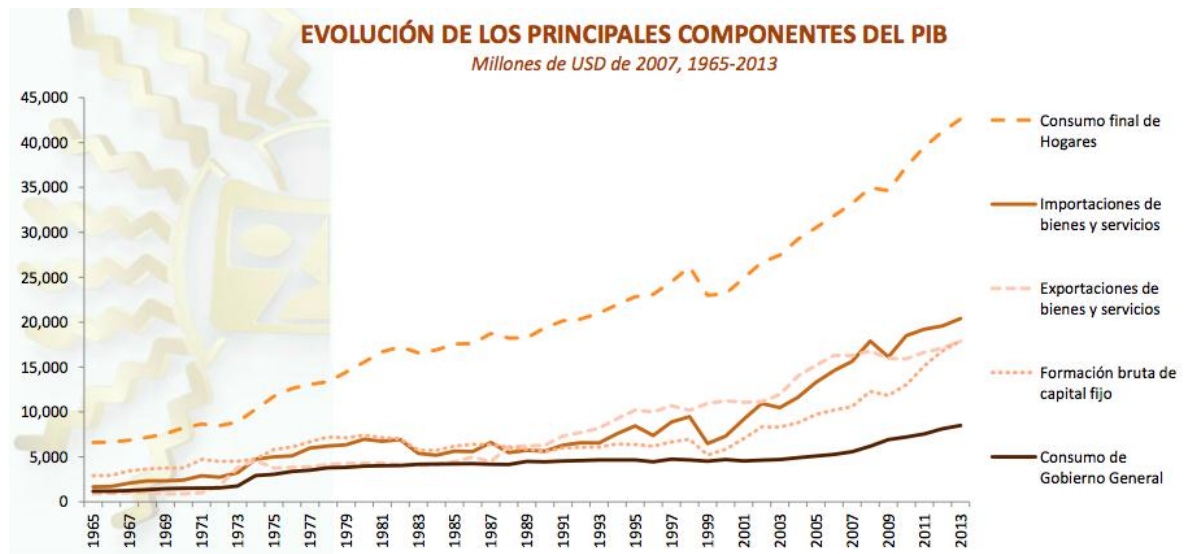
¹ PIB: Conjunto de bienes y servicios producidos por un país durante un año.

Las industrias que más han aportado a la expansión del PIB son construcción, agricultura, floricultura y petróleo.

El elemento más dinámico del crecimiento del PIB es el Consumo Final de los Hogares, el cual ha mantenido un crecimiento sostenido especialmente en los últimos años.

El comportamiento de la Formación Bruta de Capital Fijo (inversión) está muy relacionada con la evolución de las importaciones de bienes de capital y también está impulsando el crecimiento de la economía. (BCE, 2014)

Figura 2: Componentes del PIB

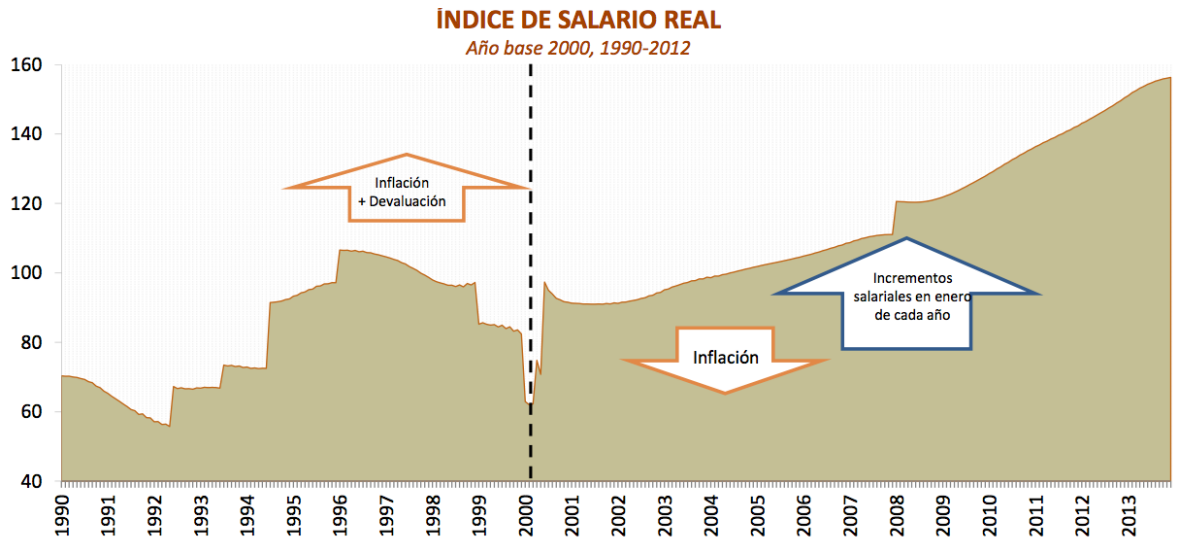


Fuente: BCE

Elaborado por: BCE

A partir del año 2000, los bajos porcentajes de inflación y el esquema de dolarización permitieron recuperar el poder de compra de la población. Desde 2007 el salario real presentó un mayor aumento. (BCE, 2014)

Figura 3: Índice de salario real



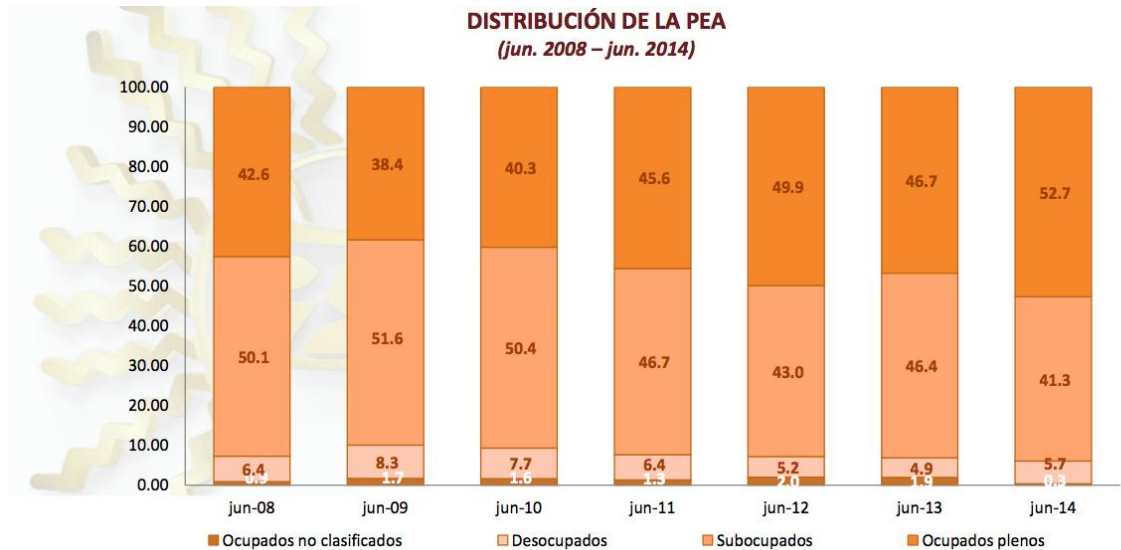
Fuente: INEC

Elaboración: BCE

Al analizar la estructura de la PEA urbana, se puede observar que en junio de 2014, la tasa de ocupación plena representó el 52.7%; la tasa de subocupación el 41.3%; la tasa de desocupación el 5.7% y finalmente en mínimo porcentaje los ocupados no clasificados (0.3%). (Dirección de Estadística Económica BCE, 2014)

En Ecuador se ha fijado para el año 2014 un salario mínimo vital de \$340.

Figura 4 Distribución Población Económicamente Activa



Fuente: Encuesta Nacional de empleo, desempleo y subempleo (INEC)

Elaborado por: BCE²

La ocupación plena y el subempleo a nivel nacional mostraron niveles de 52,7% y 41,3%, respectivamente hasta junio 2014.

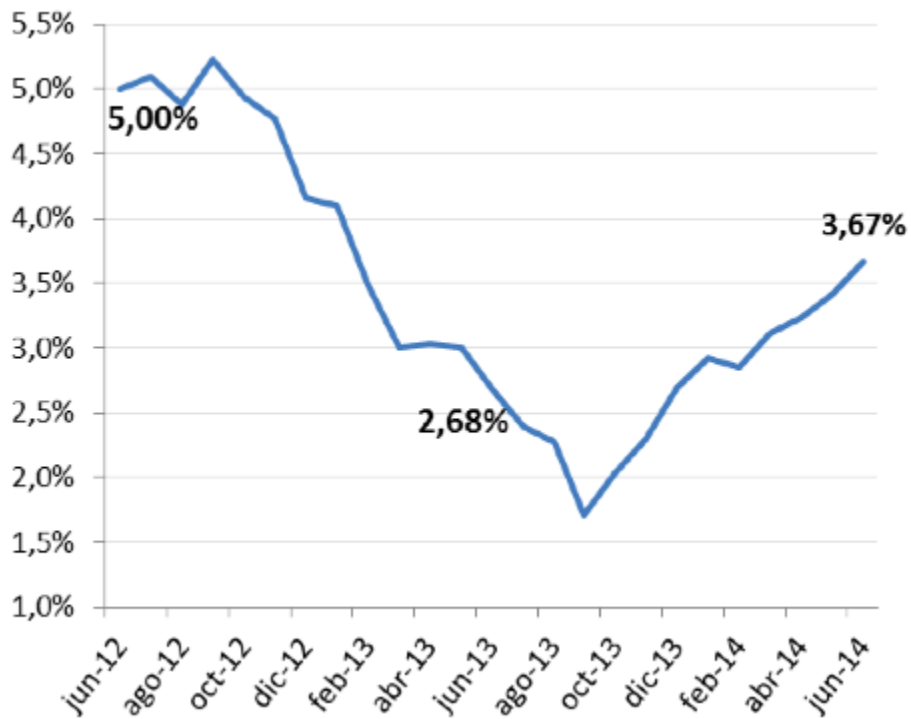
Las mejoras en el ámbito laboral han venido acompañadas de una reducción en la pobreza, que alcanzó en diciembre de 2012 un nivel de 27,3%, en tanto que la pobreza extrema se ubicó en 11,2%. Cifras que muestran una significativa mejoría respecto a aquellas registradas en diciembre de 2006: 37,6% y 16,9%, respectivamente. (Ministerio Coordinador de la Política económica, 2013)

² Los ocupados no clasificados se definen como aquellas personas que no se pueden categorizar como ocupados plenos u otras formas de subempleo por falta de datos en los ingresos o en las horas trabajadas.

La inflación en enero 2014 se ubicó en un 0,72% contra un 0,30% en enero 2007.

En enero de 2014, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró las siguientes variaciones: 0,72% la inflación mensual; 2,92% la anual y 0.72% la acumulada; mientras que para el mismo mes en el 2013 fue 0,50% la inflación mensual; 4,10% la anual y 0,50% la acumulada. (INEC, 2014)

Figura 5: Evolución de la inflación anual



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

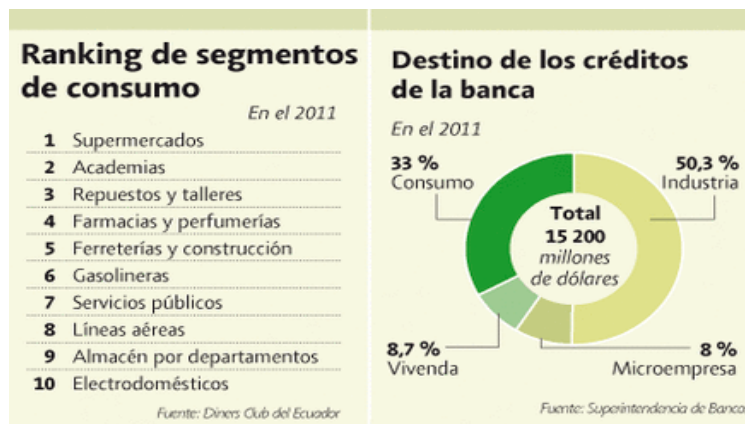
Elaborado por: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

1.2 Crecimiento del consumo en Ecuador

Al analizar las contribuciones de cada variable macroeconómica al crecimiento inter-anual del PIB (4.9%), se resalta que las mayores fuentes dinamizadoras de crecimiento de la economía ecuatoriana en el tercer trimestre de 2013 fueron: Gasto de Consumo Final de los Hogares, que aportó con 2.58% y las Exportaciones con 1.74%. (Dirección de Estadística Económica BCE, 2014)

Para la expansión del consumo es determinante la existencia de disponibilidad de crédito, en Ecuador este financiamiento se presenta de varias formas entre las cuales hallamos micro créditos de consumo, tarjetas de crédito, créditos pre-aprobados no solicitados por los clientes pero ofrecidos por varias instituciones financieras debido a la liquidez del sistema, hasta otro tipo de financiamientos como préstamos a personas fuera del sistema financiero.

Figura 6: Ranking de segmentos de consumo y destino de créditos



Fuente: Revista Líderes

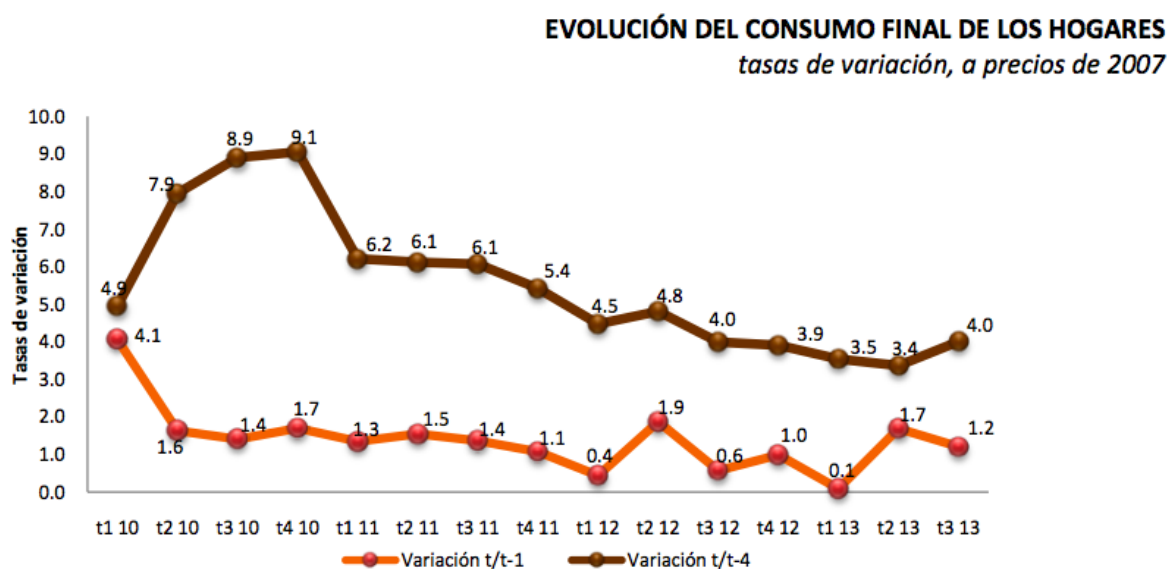
Elaborado por: Revista líderes

El consistente crecimiento del PIB ha obedecido al crecimiento de la demanda interna, tanto del consumo privado y público como de la formación bruta de capital fijo. Sin embargo, el aporte del consumo va siendo menor comparado con años anteriores debido, en parte, a las medidas restrictivas al crédito y las importaciones que el gobierno introdujo a mediados de 2012.

El aumento del consumo de los hogares se genera debido al incremento de los ingresos de la población.

El Gasto de Consumo final de los hogares registró un incremento de 1.2%, en relación al segundo trimestre de 2013 y una variación inter-anual de 4.0%.

Figura 7: Evolución del consumo final de los hogares



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborado por: Banco Central del Ecuador

Este desempeño positivo se destinó principalmente al consumo de servicios, que representó el 50.8%, seguido por el consumo de los productos manufacturados, 44.7%; rubros que configuran la mayor participación estructural del Gasto de Consumo Final de los Hogares.

El comportamiento del gasto de Consumo Final de los Hogares estuvo influenciado, entre otros factores, por la recuperación del nivel de ocupación, que se incrementó en 2.4% en relación al segundo trimestre del 2013 y en 4.7% en relación al tercer trimestre de 2012.

Para los analistas, el alto consumo que se registra en el país obedece a factores como la capacidad de pago que tiene hoy en día el ecuatoriano y sus niveles de ingresos. Los bonos que entrega el Gobierno también ayudan a mejorar la liquidez de la economía, que se traduce en el incremento de la demanda de bienes de consumo, en especial, en los estratos socioeconómicos medio y alto.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, el saldo de la cartera de crédito para consumo creció 121,6% entre el 2007 y el 2011. En ese período, el monto pasó de USD 2 260 millones a 5 009 millones. (El COMERCIO, 2012)

Este creciente consumo representa un riesgo si es que el comprador no sabe manejar sus finanzas.

El acceso al crédito de consumo se ha expandido, progresivamente, como consecuencia del desarrollo económico y del crecimiento del sistema financiero.

En el caso de Ecuador, los altos precios del petróleo, la inyección forzada de las reservas bancarias privadas, el ritmo descarriado de gasto público y la explosión de créditos del BIESS, una institución financiera que no comparte información crediticia con los demás agentes del sistema, han provocado niveles de liquidez sin precedentes. (Larreátegui, 2014).

El hecho de que en el mercado de capitales exista una gran liquidez genera una gran oferta de productos financieros de fácil adquisición como tarjetas de crédito, créditos de consumo, entre otros productos financieros.

Por lo tanto endeudarse en la actualidad viene a representar el medio que facilita la incorporación del sujeto al mercado, y la consumación del sujeto en sujeto de consumo (Bauman 2007).

1.3 Liquidez en el sistema financiero nacional

Actualmente, el sistema financiero está conformado por 79 entidades financieras.

A inicios del año 2014 el banco Territorial cierra sus actividades y los bancos Solidario y Unibanco S.A. se fusionan formando un solo banco.

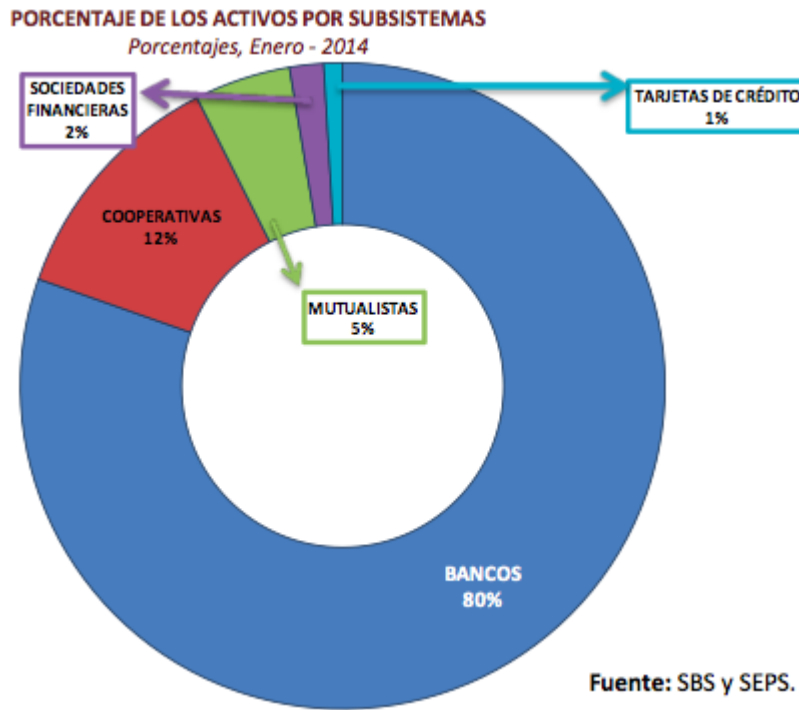
En el mes de enero 2014, los bancos representaron el 80% de los activos totales del sistema financiero, mientras que las cooperativas tuvieron una participación del 12% en los activos del sistema privado nacional.

Figura 8: Instituciones del sistema financiero privado



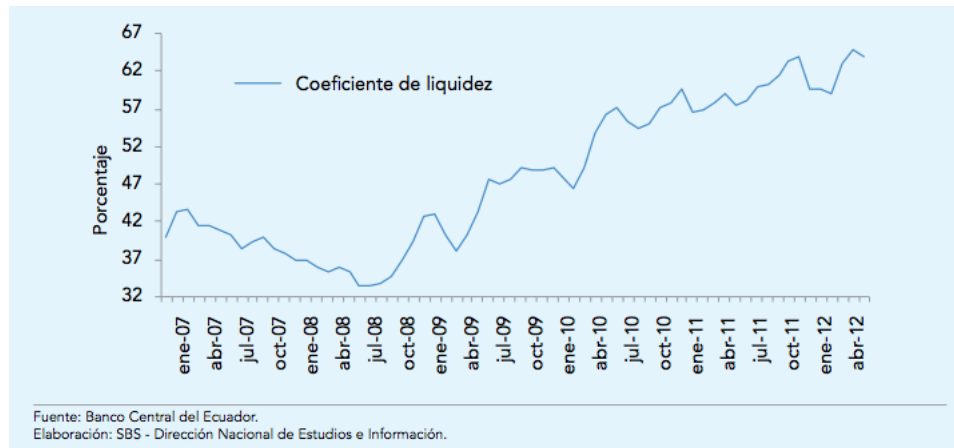
Fuente: Banco Central del Ecuador **Elaborado por:** Banco central del Ecuador

Figura 9: Porcentaje de los activos por subsistemas



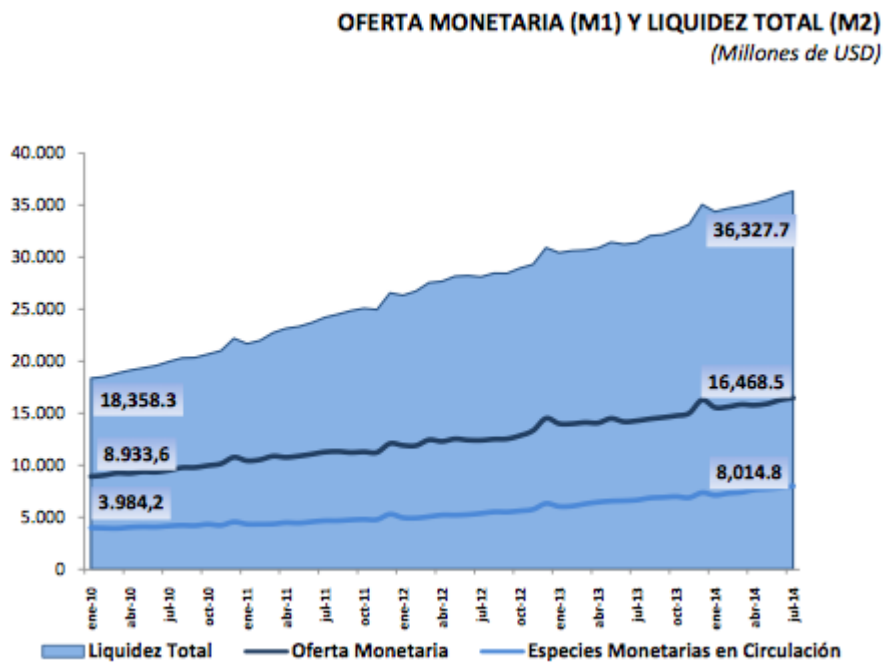
Para finales del primer trimestre de 2012, el porcentaje del CLD fue del 59% y mantuvo una tendencia creciente desde el 2007 al 2012. (Pena, 2014)

Figura 10: Evolución del Coeficiente mínimo de Liquidez



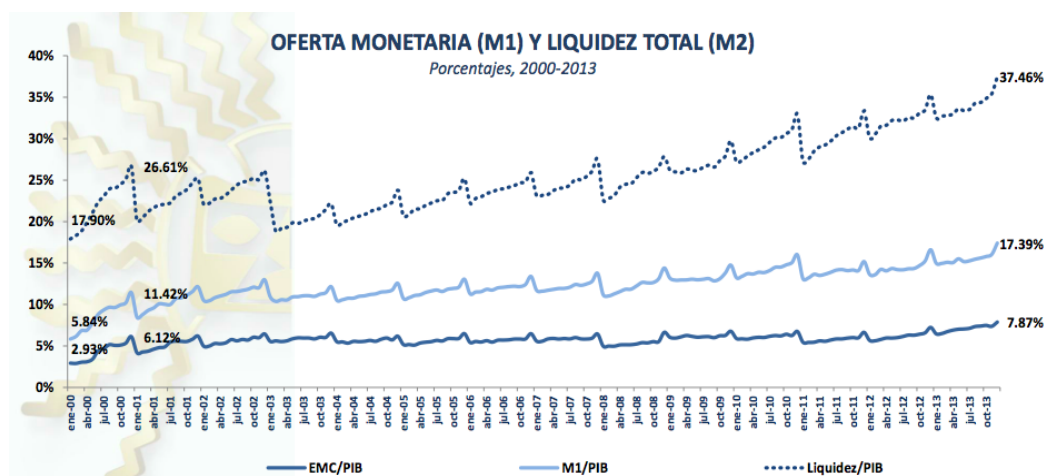
El crecimiento económico del año 2011 en la economía del Ecuador generó un incremento en el registro de la actividad de intermediación del sistema financiero, lo mismo que implica un crecimiento en la cartera de créditos la cual se financia a través del incremento de los depósitos. (Revista EKOS, 2012)

Figura 11: Oferta monetaria y Liquidez Total (Millones de USD)



Fuente: BCE

Elaborado por: SBS

Figura 12: Oferta monetaria y Liquidez Total Porcentajes

Fuente: BCE

Elaborado por: SBS

La oferta monetaria y liquidez total ³ en el país según el Banco Central del Ecuador en su informe de Estadísticas Macroeconómicas muestra como se ve en las Figuras 6 y 7 que las especies monetarias en circulación con relación al PIB pasaron de ser USD 1,120.2 millones en el año 2000 lo que es un 6,12% a ser en 2013 USD 7,367.1 millones es decir el 7,87%. De este mismo modo la oferta monetaria pasó de un 11,42% (USD 2,092.2 millones) a 17,39% (USD 16,272.4 millones) en el año 2013, siendo de esta forma la liquidez total en el año 2000 USD 4,874.7 millones, es decir 26,61% y pasando a ser en 2013 USD 35,051.1 millones es decir 37,46%.

³ La oferta monetaria se define como la cantidad de dinero a disposición inmediata de los agentes para realizar transacciones; contablemente el dinero en sentido estricto, es la suma de las especies monetarias en circulación y los depósitos en cuenta corriente. La liquidez total o dinero en sentido amplio incluye la oferta monetaria y el cuasidinero. Se entiende como cuasidinero a las captaciones de las Otras Sociedades de Depósito, que sin ser de liquidez inmediata, suponen una "segunda línea" de medios de pago a disposición del público. La metodología completa del cálculo y la serie 2000.1 - 2007.12 de las especies monetarias en circulación constan en la Revista "Cuestiones Económicas" del BCE, Vol. 23. N° 2, 2007.

En julio de 2014, tanto la oferta monetaria como la liquidez total presentaron tasas de crecimiento anuales de 15.3% y 15.8%, respectivamente; explicadas principalmente por el comportamiento de los depósitos en el sistema financiero registrados en julio de 2014 de USD 191.5 millones. Por otro lado, las especies monetarias en circulación registraron un crecimiento anual de 20.3%. (Dirección de Estadística Económica BCE, 2014)

1.4 Utilización de tarjetas de crédito como medios de pago

En el mes de enero de 2014 el volumen de crédito otorgado por el sistema financiero privado por segmento registra las siguientes variaciones anuales y mensuales:

















Figura 13: Volumen de crédito otorgado por instituciones privadas

Volumen de Crédito por segmento	Variación	
	Mensual Dic 13 - Ene 14	Anual Ene 13 - Ene 14
VIVIENDA	↓ -21.69%	↑ 35.82%
AC. AMPLIADA	↗ 4.70%	↑ 34.85%
CONSUMO	↘ -0.08%	↑ 17.79%
AC. SIMPLE	↑ 12.79%	↑ 16.64%
PYMES	↓ -23.70%	↑ 13.13%
CORPORATIVO	↓ -23.93%	↑ 8.82%
EMPRESARIAL	↓ -24.80%	↘ -0.36%
MINORISTA	↓ -7.95%	↘ -1.61%
Variación	↓ -16.07%	↑ 11.66%

Elaborado por: BCE





Fuente: BCE

Figura 14: Volumen de crédito otorgado por el sistema público

Volumen de Crédito por segmento	Variación Mensual	Variación Anual
	Dic 13 - Ene 14	Ene 13 - Ene 14
MINORISTA	 80.73%	 73.38%
CORPORATIVO	 -67.92%	 8.85%
EMPRESARIAL	 -35.21%	 -23.85%
PYMES	 -14.65%	 -32.93%
AC. SIMPLE	 -64.16%	 -79.58%
AC. AMPLIADA	 -58.96%	 -80.17%
CONSUMO	 -60.83%	 -87.90%
Variación	 -51.83%	 -45.40%

Elaborado por: BCE

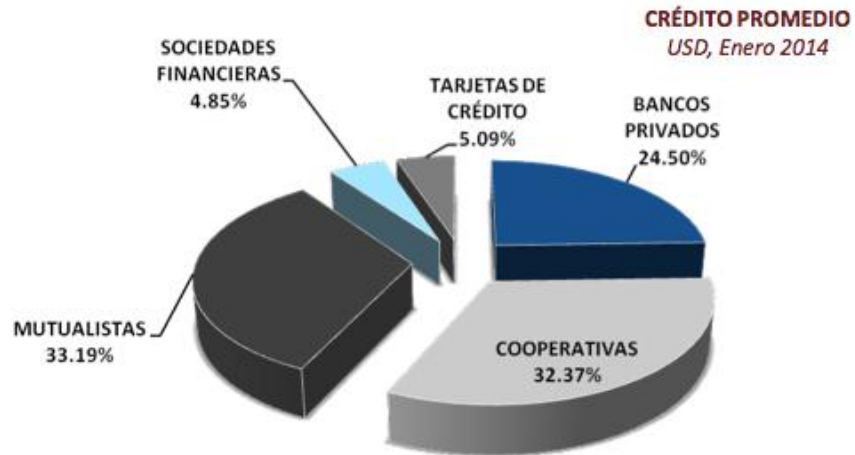
Fuente: BCE

-  variación positiva (más de 5 puntos porcentuales)
-  variación positiva moderada (hasta 5 puntos porcentuales)
-  variación negativa moderada (hasta menos 5 puntos porcentuales)
-  variación negativa (una disminución de más de 5 puntos porcentuales).

El volumen de crédito total otorgado por el sistema financiero privado para el mes de enero 2014 se situó en USD 1,774.3 millones con una tasa de variación anual del 11,66%, registrando 533,761 operaciones con un monto promedio de \$3324,50 USD.

Mientras que el otorgado por el sistema financiero público para el mismo mes se situó en USD 55.5 millones, registrando 10,817 operaciones.

Figura 15: Crédito promedio Sistema financiero privado



Elaborado por: BCE

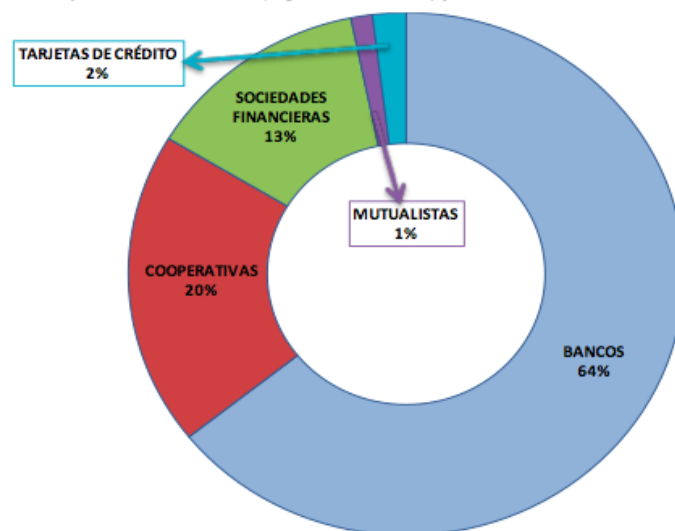
Fuente: BCE

El 24,5% del crédito promedio fue concedido por bancos privados mientras que el 5,09% por tarjetas de crédito.

La cartera de crédito de consumo vigente para el mes de enero de 2014 fue de USD 9,036.3 millones; la cartera vencida de este mes se ubicó en USD 522.2 millones mientras que el total de la cartera de consumo fue de USD 9,558.6 millones.

Figura 16: Cartera de créditos de consumo por subsistema

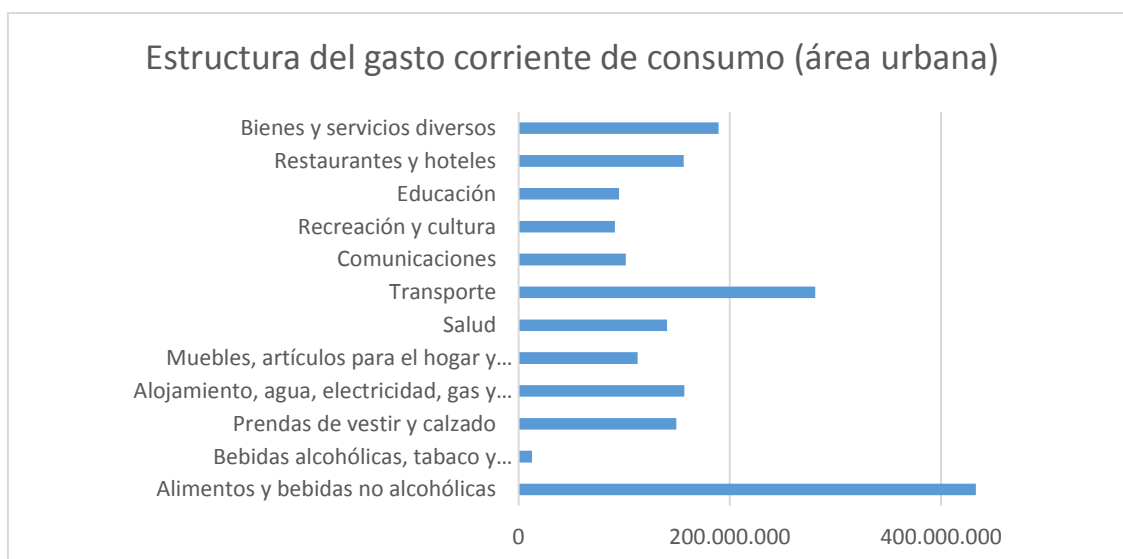
Participación de la cartera (vigente + vencida) por subsistema Enero 2014



Fuente: SBS, SEPS y BCE.

Elaborado por: BCE

Figura 17: Estructura Gasto corriente de consumo



Fuente: INEC - Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares Urbanos y Rurales - ENIGHUR 2011-2012

Elaborado por: Stephany Navarro

El principal rubro en el que consumen los ecuatorianos es “Alimentos y bebidas no alcohólicas” encabezando la lista con un 22% del total del gasto de consumo seguido por el “Transporte” con un 15% del total. La salud, educación y servicios básicos forman otro 20% aproximadamente del total del gasto de consumo de las familias ecuatorianas, esto quiere decir que más del 57% del total de gastos de consumo en las familias ecuatorianas se encuentran destinados a satisfacer necesidades básicas de las mismas.

2. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA MUESTRA

2.1 Determinación de la muestra

Al determinar la muestra podemos obtener un subgrupo específico de la población a estudiar, esto implica definir una unidad de análisis y delimitar la población o universo de datos para generalizar resultados y establecer parámetros. (Hernández Roberto, Fernández Carlos, 2010, pág. 171)

Para poder realizar un diseño adecuado de una muestra representativa de una determinada población es preciso partir de una serie de premisas iniciales relativas a la población o universo al que se destinará la investigación, el tipo de información que se pretende extraer así como los niveles de error y significatividad con los que se quiere inferir la información.

El tamaño de la muestra está relacionado con los objetivos de estudio y las características de la población, además de los recursos y el tiempo que se dispone, este tamaño se puede determinar con base en la determinación de valores específicos para el nivel de confianza, características del fenómeno investigado (p y q), grado de error máximo aceptable y la población sea esta finita o infinita. (Rodríguez, 2005)

Para la determinación de la muestra en el caso de poblaciones finitas según Rodríguez en su texto “Metodología de la investigación”, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Valor de tablas de la distribución
normal estándar

N= Tamaño de la población

e = Error de la estimación

p= Probabilidad de éxitos

q= probabilidad de fracasos

De esta forma para el presente caso de estudio se determina que:

- a) La población a investigar está compuesta por el total de personas en las diferentes áreas de negocio en la ciudad de Quito.
- b) Por otra parte en lo referente a los porcentajes de confianza y significancia se partirá de los principios básicos de estadística, es decir que se trabajará con un nivel de confianza $(1-\alpha)$ del 95% y un nivel de significancia de $\alpha=0,05$.

- c) La determinación de las probabilidades está dada por la hipótesis de que el 90% de los clientes internos en la ciudad de Quito se encuentra o está a punto de atravesar una situación de sobreendeudamiento o insolvencia, por lo tanto una proporción igual al 10% de los clientes internos en la ciudad de Quito no pasan por situaciones relacionadas con insolvencia o sobreendeudamiento.
- d) El grado de error máximo aceptable en los resultados de la investigación será de aproximadamente el 5%, ya que según Rodríguez, lo recomendable es trabajar dentro de un intervalo de error entre 1% y 6%, debido a que variaciones mayores reducen la validez de la información. (Rodríguez, 2005)
- e) Para el presente caso de estudio se determina una población finita compuesta por 200 personas, según lo detalla la siguiente tabla de informe de Head Count proporcionada por el departamento de Recursos Humanos.

Tabla 1: Head Count Quito

Cantidad de empleados por departamento	
Departamento	N° Empleados UIO
NEGOCIOS FAMILIAS	32
NEGOCIOS EMPRESARIAL	12
NEGOCIOS PYMES	12
AUDITORÍA	3
CUMPLIMIENTO	4
RECURSOS HUMANOS	5
PROCESOS	4
ADMINISTRATIVO	4
RIESGOS	4

JURÍDICO	8
CONTABILIDAD	5
OPERACIONES FRONT OFFICE	68
OPERACIONES BACK OFFICE	39
TOTAL	200

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Jefe de nómina

De esta forma se determina entonces el tamaño de la muestra, mediante los criterios establecidos anteriormente los mismos que se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 2: Criterios para la determinación de la muestra

Criterios para la determinación de la muestra		
N	Tamaño de la población	200
p	Probabilidad de estar endeudado	90%
q	Probabilidad de no estar endeudado	10%
Z	Para un nivel de confianza del 95%	1,96
e	Error máximo permitido	5%

Elaborado por: Stephany Navarro

Cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 0,90 * 0,10 * 200}{200 * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,90 * 0,10}$$

$$n = 84,72 \cong 85$$

Se debe realizar un total de 85 encuestas para la obtención de datos.

Dado que la población N se encuentra subdividida en “áreas estratégicas de negocio”, éstas se toman como subpoblaciones o estratos para la población dada para la distribución de la muestra, por lo cual se procede con un muestreo estratificado.

Según la información proporcionada por la institución, las principales unidades estratégicas de negocio o estratos con sus respectivas sub áreas o departamentos se presentan de la siguiente manera:

Tabla 3: Principales áreas del negocio

PRINCIPALES ÁREAS DE NEGOCIO	
NEGOCIOS -COMERCIAL	NEGOCIOS FAMILIAS
	NEGOCIOS EMPRESARIAL
	NEGOCIOS PYMES
ADMINISTRATIVA-SOPORTE	AUDITORÍA
	CUMPLIMIENTO
	RECURSOS HUMANOS
	PROCESOS
	ADMINISTRATIVO
	RIESGOS
	JURÍDICO
OPERACIONES-ATENCIÓN AL CLIENTE	OPERACIONES FRONT OFFICE
	OPERACIONES BACK OFFICE

Fuente: Departamento de Recursos Humanos **Elaborado por:** Jefe de nómina

Como se puede observar en la **Tabla 3**, los estratos se encuentran definidos mediante características comunes, es así que dentro de cada área existen similitudes en cuanto a procesos y actividades a que se realizan en cada área, niveles de educación, y promedio de sueldos recibidos.

Dentro de esta estratificación y según el análisis “HeadCount” elaborado por el departamento de Recursos Humanos tenemos las ponderaciones para cada estrato o subpoblación misma que viene dada por la cantidad de empleados dentro de cada una de las áreas o estratos.

Tabla 4: Ponderación áreas por total de empleados

Área	Total por Área	Ponderación por número de empleados
NEGOCIOS -COMERCIAL	56	28%
ADMINISTRATIVA-SOPORTE	37	19%
OPERACIONES-ATENCIÓN AL CLIENTE	107	54%
TOTAL	200	100%

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaboración: Stephany Navarro

El método de muestreo estratificado permite que se presente la representatividad de los elementos a lo largo de toda la población, ya que cada área estratégica de negocio tiene su respectiva importancia, además de que al utilizar una muestra estratificada los elementos dentro de cada estrato son más homogéneos lo que permitirá lograr una mayor precisión al estimar los parámetros poblacionales subyacentes.

El desarrollo del proceso de selección de la muestra estratificada se da mediante la selección de una muestra aleatoria simple dentro de cada estrato y la posterior combinación de los resultados de las distintas muestras aleatorias simples, para esto se crea una lista sub poblacional para cada uno de los estratos con cada uno de los empleados dentro de cada subpoblación, dentro de dichas listas cada empleado tendrá un código, luego se realiza una selección aleatoria de los datos y se escogen los códigos del personal al cual se le aplicará la encuesta.

Para recopilar una muestra estratificada, proporcional a las dimensiones de los estratos para el presente caso de estudio se seleccionará el 28% de la muestra general del primer estrato (Negocios-Comercial), el 19% del segundo estrato (Administrativo-Soporte) y el 54% restante del tercer estrato (Operaciones-Atención al cliente). Se toma tres muestras aleatorias simples distintas, una por cada estrato, basadas en una tabla de número aleatorios. ([Ver Anexo 2- Estratificación de la muestra](#))

Del primer estrato se toman 24 elementos, del segundo estrato se toman 16 elementos y del tercer estrato se toman 45 elementos, así obtenemos un total de 85 personas a encuestarse distribuidas de la siguiente manera según los cargos dentro de cada estrato.

Tabla 5: Cantidad de personas a ser encuestadas según su cargo

Cargo	Cantidad de personas por cargo
ABOGADO	3
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1
ANALISTA DE RIESGOS	1
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE CONTABLE	1
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	2
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	3
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	6
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	2
ASISTENTE DE RIESGOS	1
AUDITOR INTERNO	1
BALCÓN DE SERVICIOS	6
CAJERO	15
CAJERO PRINCIPAL	4
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	3
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	7
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	3
OFICIAL DE NÓMINA	1
OFICIAL DE PROCESOS	1
OPERATIVO BACK OFFICE	5
OPERATIVO DE CÁMARA	5
OPERATIVO DE CARTERA	2
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	2
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO	1
SUPERVISOR OPERATIVO	3
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	1

SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	1
Total general	85

Fuente: Documentación Recursos Humanos

Elaborado por: Stephany Navarro

2.2 Diseño del Cuestionario (Encuesta)

Se necesita un marco general para garantizar un proceso ordenado y conseguir, en definitiva, que la encuesta alcance los objetivos establecidos, para ello, al diseñar la encuesta se ha tomado en cuenta los objetivos de la misma y la alineación de las preguntas a dichos objetivos, así como los posibles obstáculos que se encontrarán, de modo que se pueda obtener la información correcta y necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos así como tener una mejor calidad de información y que dicha información sea relevante. (United Nations Statistics Division, 2007)

La encuesta a desarrollarse será específicamente diseñada para proporcionar una imagen de la situación financiera de los hogares de los clientes internos de la institución.

Dado que los objetivos básicos de este estudio son:

- Obtener información relevante de los clientes internos de la institución acerca de la estructura financiera familiar que poseen con el propósito de determinar las causas de endeudamiento y falta de liquidez de los mismos

- Proponer alternativas viables de solución para la reestructuración de pasivos financieros mediante el establecimiento de procedimiento de evaluación de la estructura de pasivos.

Se ha planteado un cuestionario que permita la recolección de datos importantes para el estudio esto es información acerca del presupuesto familiar, distribución del gasto, así como también sobre la estructura financiera que se maneja en las familias de los colaboradores. ([Ver Anexo 1](#))

Los objetivos de esta encuesta son utilizar los datos obtenidos para ampliar los conocimientos existentes acerca de las posibles formas de medir la dificultad financiera y el endeudamiento excesivo, en particular, identificar los tipos de personas y familias que están sobre endeudadas.

Los datos obtenidos proporcionarán una oportunidad única para estudiar cómo con el tiempo cambian las circunstancias de aquellas personas que enfrentan dificultades financieras, además nos permitirá explorar la trayectoria de los hogares que se mueven dentro de un ámbito de dificultades financieras constantes así como de aquellos que no se encuentran dentro del sobre- endeudamiento.

2.3 Análisis descriptivo del sobreendeudamiento

La realización de una medición del endeudamiento o sobreendeudamiento, requieren en principio comparar los pasivos o activos de un hogar o individuo. También se debe analizar la naturaleza de la deuda (pasivos), principalmente en términos de liquidez de los consumidores, así como también la duración de dichos pasivos.

Estos datos son valores totales de deudas financieras adquiridas con el sistema financiero formal, se presentan valores totales aproximados de deuda por tipo de crédito e institución bancaria con la que se ha adquirido la deuda.

Para la medición del endeudamiento y/o sobre endeudamiento en la práctica actual se utilizan datos comparativos para desarrollar varios indicadores que muestran de una forma la medida de endeudamiento de una familia o individuo.

(Betti,Dourmashkin,Rossi,Verma,Yin, 2001):

- a) Relación de ingresos con gastos
- b) Relación de la deuda con el ingreso
- c) Relación de la deuda con los activos
- d) Morosidad de crédito
- e) Promedio de pasivos

2.3.1 Información Demográfica relevante

Los datos demográficos obtenidos después de correr la encuesta de presupuesto familiar y endeudamiento son de gran importancia para el desarrollo del análisis de la problemática planteada, así como también relacionar estas características con las posibles causas del endeudamiento.

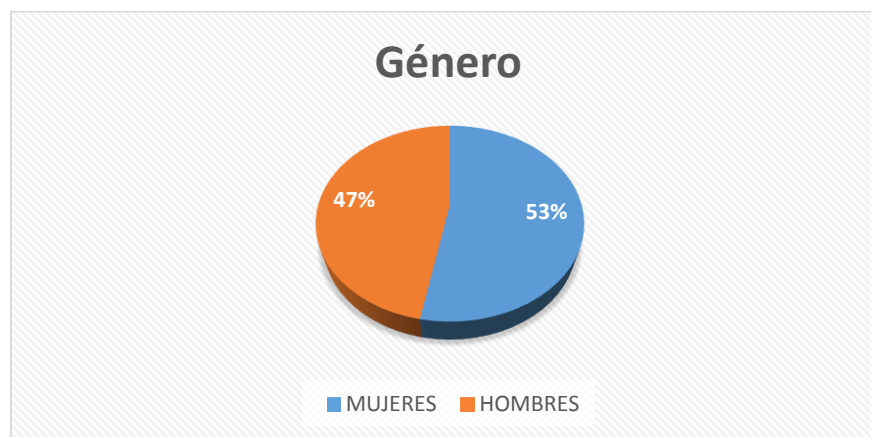
Se ha corrido un total de 85 encuestas a personas con cargos medios y operativos, de este total tenemos que se ha encuestado a un total de 45 mujeres y 40 hombres.

Tabla 6: Cantidad de encuestados por género

Género	Cantidad
Mujeres	45
Hombres	40

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

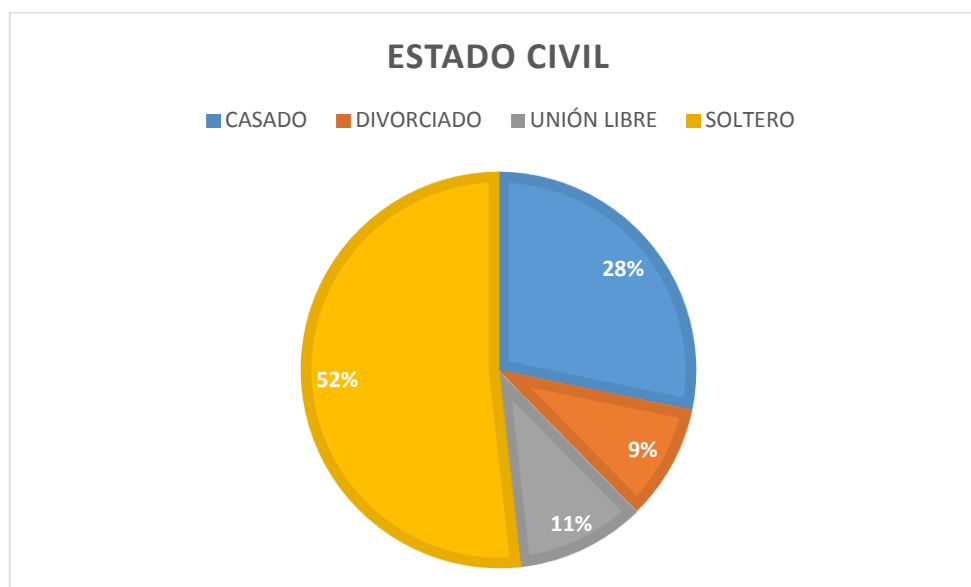
Gráfico 1: Cantidad de encuestados por género



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Según los resultados se tiene que la mayor parte de encuestados son solteros o divorciados (61%), por lo cual se analizarán como individuos al momento de determinar los índices o ratios para el cálculo del sobreendeudamiento, por otro lado se tiene que el 39% del total a analizarse tienen un estado civil de convivencia con una pareja (ya sean casados o estén en un estado de unión libre), por lo tanto a estos se les analizará como un hogar ya que en la totalidad de los casos de convivencia se tiene un aporte en la economía familiar por parte de la pareja o cónyuge.

Gráfico 2: Encuestados por estado civil



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Se tienen otros datos demográficos de importancia tomados en cuenta para el análisis en los [Anexos 3, 4 y 5](#).

2.3.2 Situación financiera familiar o individual

Las evidencias cualitativas sugieren que el “sobreendeudamiento” generalmente se asocia con la presencia de atrasos y múltiples deudas, así como también con el impacto socio económico del contexto actual.

Mediante un análisis se busca explicar la relación entre los ingresos y las deudas actuales de los encuestados, así mismo se analizará la relación entre la cantidad de deuda total y los activos que posee la familia o individuo a analizarse.

- Ingresos y gastos

Según los datos recolectados se puede observar que el sueldo promedio de los entrevistados varía de acuerdo al nivel del cargo que ocupan.

Así, según la información proporcionada por el departamento de Recursos Humanos tenemos que los niveles de cargo van desde los cargos operativos hasta llegar a jefaturas según lo explica la siguiente tabla:

Tabla 7: Niveles de cargos

ORDEN	NIVEL	CARGO
1	OPERATIVO	BALCÓN DE SERVICIOS
		CAJERO
		CAJERO PRINCIPAL
		OPERATIVO BACK OFFICE
		OPERATIVO DE CÁMARA
		OPERATIVO DE CARTERA
		OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES
2	ASISTENTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
		ASISTENTE CONTABLE
		ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO
		ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
		ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
		ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES
		ASISTENTE DE RIESGOS
3	ANALISTA	ANALISTA DE CONTROL INTERNO
		ANALISTA DE RIESGOS
		ANALISTA DE SELECCIÓN
		AUDITOR INTERNO
4	EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
		EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
		EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
5	SUPERVISOR	SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES
		SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO
		SUPERVISOR OPERATIVO
		SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA
		SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS
6	OFICIAL	OFICIAL DE NÓMINA
		OFICIAL DE PROCESOS
7	JEFE	ABOGADO

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Elaborado por: Stephany Navarro

Dada la existencia de estos niveles de cargos y según los datos recabados mediante la encuesta realizada se tiene que el sueldo mensual neto de la persona de referencia (encuestado) incrementa si el cargo que ocupa se encuentra en un nivel superior.

Es por esto que el sueldo neto promedio muestra una tendencia creciente directamente proporcional al nivel de cargo jerárquico que ocupa la persona encuestada.

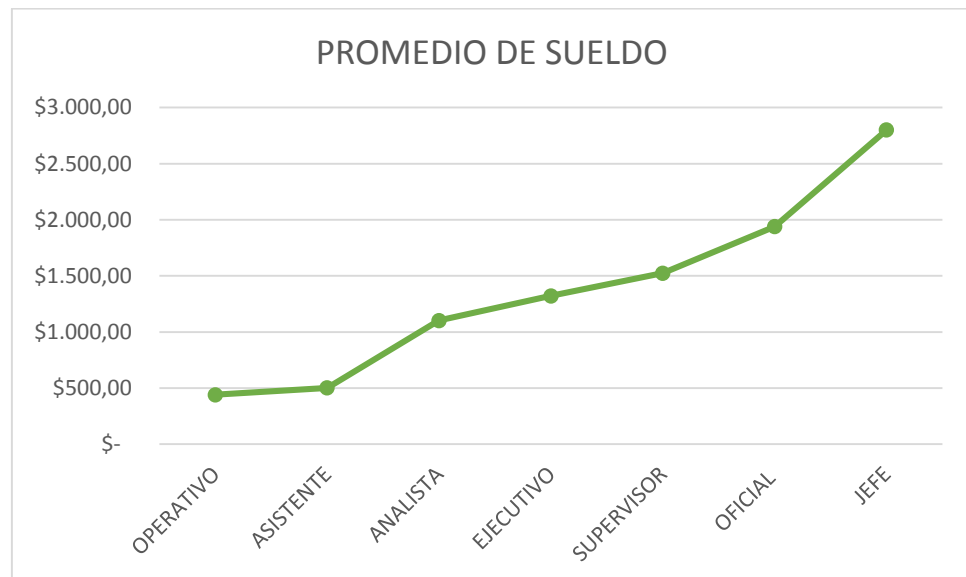
Tabla 8: Promedio de sueldo por nivel de cargo

JERARQUÍA	NIVEL	PROMEDIO DE SUELDO
1	OPERATIVO	\$ 440,90
2	ASISTENTE	\$ 502,94
3	ANALISTA	\$ 1.102,50
4	EJECUTIVO	\$ 1.322,31
5	SUPERVISOR	\$ 1.524,29
6	OFICIAL	\$ 1.940,00
7	JEFE	\$ 2.800,00

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 3: Sueldo promedio por nivel de cargo

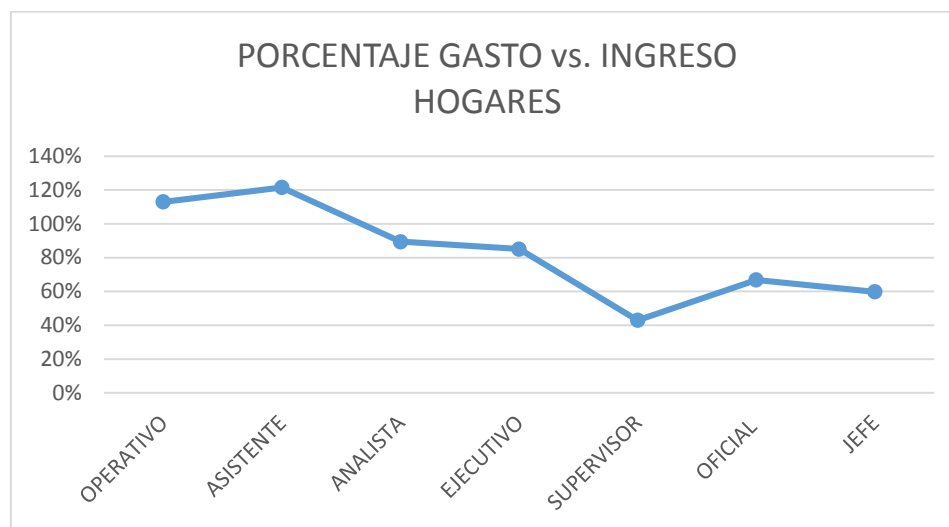


Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

El análisis de ingreso versus gasto para los hogares muestra que el porcentaje de ingreso utilizado para el gasto es mayor cuando el nivel jerárquico de cargo que ocupa la persona de referencia del hogar es menor.

Gráfico 4: Ingreso vs. Gasto Hogares



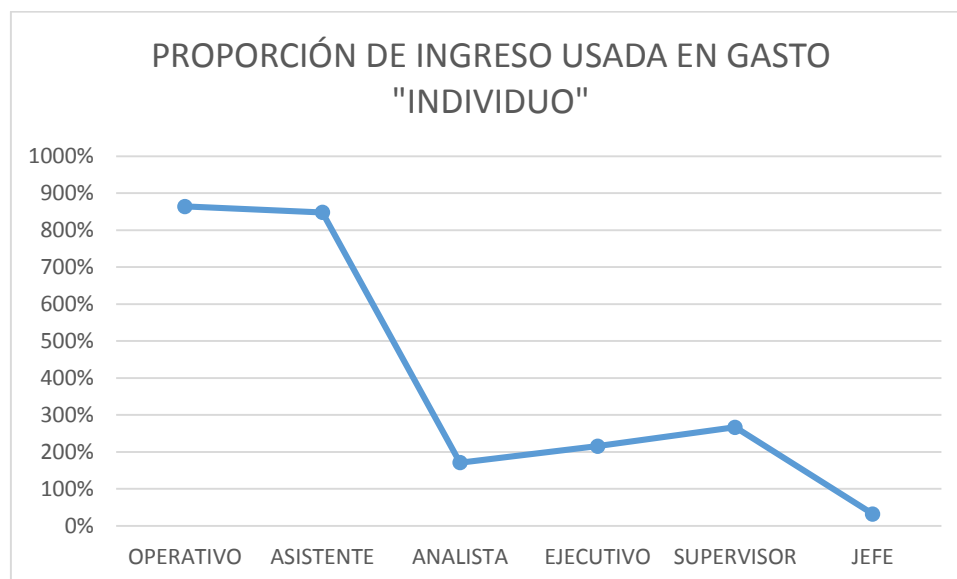
Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Los cargos más bajos en la jerarquía (operativos y asistentes) exceden en un 13% y 22% respectivamente para cubrir sus gastos. Por otro lado en cuanto la jerarquía de cargo aumenta se puede ver una disminución en el uso de los ingresos para cubrir los gastos mensuales de los hogares, tenemos entonces que los cargos más altos de la jerarquía dentro del análisis realizado tienen un uso inferior al 70% de sus ingresos para cubrir sus gastos, siendo los “supervisores” los que menor uso hacen de sus ingresos para cubrir sus gastos en el hogar con un 48% de uso.

Esta relación es más marcada al analizarla desde la perspectiva individual (personas que no tienen una situación de convivencia y por lo tanto no tienen un aporte económico para cubrir sus gastos).

Gráfico 5: Ingresos vs. Gasto "Individuo"



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Podemos observar que los individuos (solteros o divorciados) tienen un mayor porcentaje de utilización de su ingreso total en sus gastos mensuales, sin embargo se ven dos extremos muy marcados entre los cargos “operativos” y “jefaturas”, esto puede deberse a la cantidad de cargas familiares, ya que muchos solteros y divorciados deben afrontar gastos de manutención de sus hijos.

- Deuda total

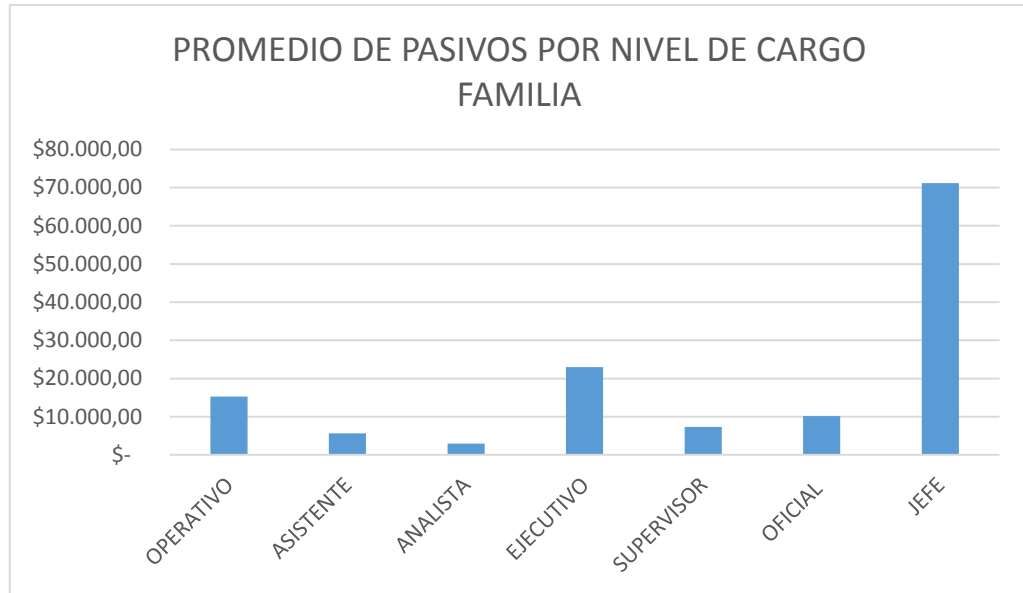
Realizando el análisis del promedio de pasivos ya sea a nivel individual o familiar se tienen resultados muy similares, se ve que los niveles con mayor cantidad de deuda son las jefaturas y niveles operativos, tal como se explica en las Tablas N° 8 y 9 así como en los Gráficos N°6 y 7, sin embargo como se verá más adelante la razón de estos resultados se da debido a la composición de los pasivos para cada uno de los niveles analizados

Tabla 9: Pasivos promedio a nivel "Familia"

FAMILIAR	
OPERATIVO	\$ 15.282,54
ASISTENTE	\$ 5.621,75
ANALISTA	\$ 2.958,00
EJECUTIVO	\$ 23.026,67
SUPERVISOR	\$ 7.305,00
OFICIAL	\$ 10.155,00
JEFE	\$ 71.190,00

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

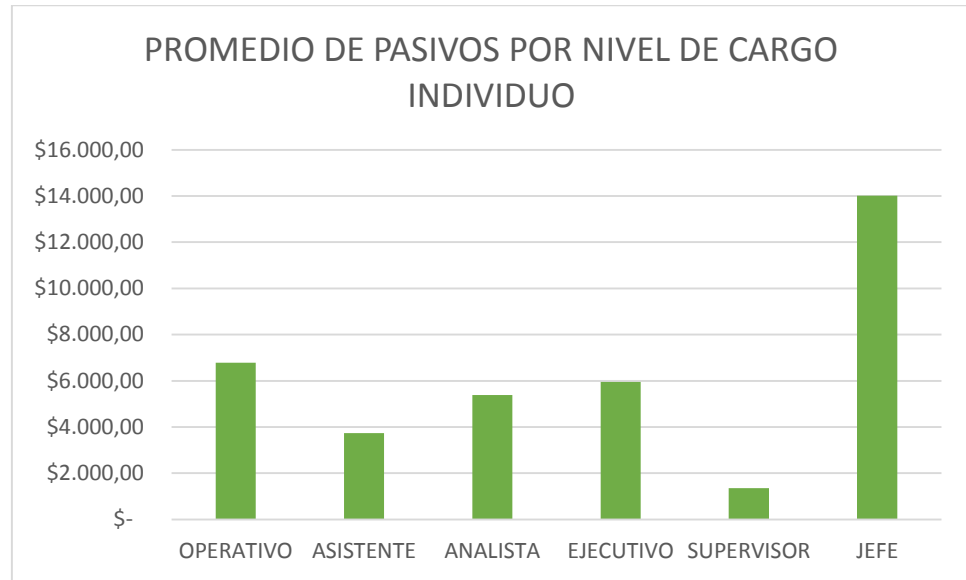
Gráfico 6: Promedio de pasivos "Familia"

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Tabla 10: Promedio de pasivos por nivel de cargo "Individual"

INDIVIDUAL	
OPERATIVO	\$ 6.783,10
ASISTENTE	\$ 3.743,22
ANALISTA	\$ 5.390,00
EJECUTIVO	\$ 5.952,50
SUPERVISOR	\$ 1.355,40
JEFE	\$ 14.012,00

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 7: Promedio de pasivos "Individuo"

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

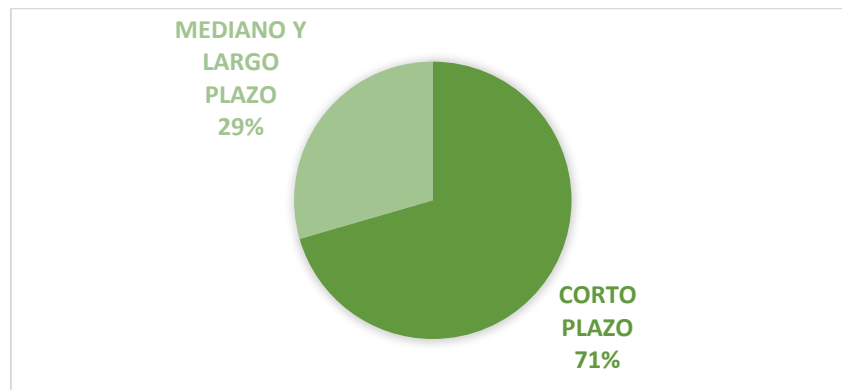
Elaborado por: Stephany Navarro

Es así que se puede observar que la cantidad de deuda a pesar de ser mayor en los niveles de jefatura es principalmente en activos fijos sobre todo en vivienda, esta es una deuda a largo plazo que puede considerarse como inversión ya que este activo puede apreciarse con el pasar de los años, mientras tanto en los niveles operativos la mayor cantidad de deuda está concentrada en pasivos a corto plazo sobre todo consumo con tarjetas de crédito, es decir deudas de consumo que no se aprecian a lo largo del tiempo y por lo tanto se convierten en un problema con el pasar de los años.

Al tratar de determinar los diferentes tipos de deuda o pasivos que posee una familia o individuo según lo estipulado en los apartados previos,

tenemos que la muestra analizada presenta una mayor cantidad de deudas a corto plazo (71%), entre las cuales se pueden contemplar préstamos de consumo, sobregiros, deudas con tarjetas de crédito, así mismo se tiene que la menor cantidad de compromisos financieros (29%) son de mediano y largo plazo.

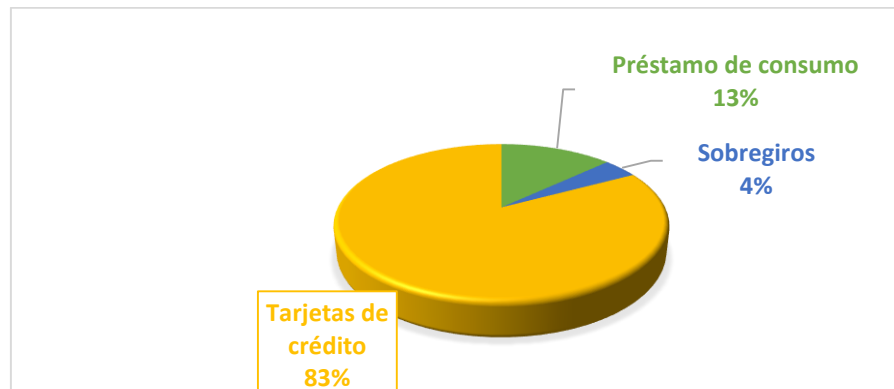
Gráfico 8: Compromisos financieros según el plazo



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Por lo tanto se tiene que el 83% del total de compromisos financieros a corto plazo corresponde a deudas de tarjetas de crédito.

Gráfico 9: Compromisos financieros Corto Plazo



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

En lo que respecta a los pasivos a mediano y largo plazo entre los cuales se encuentran préstamos con instituciones del sistema financiero como: hipotecarios, vehiculares, estudiantiles, y comerciales, tenemos que aproximadamente el 12% de los individuos u hogares tienen algún tipo de estos préstamos, dicha deuda promedio es de \$15.474 USD por hogar.

Gráfico 10: Encuestados con compromisos financieros a mediano y largo plazo

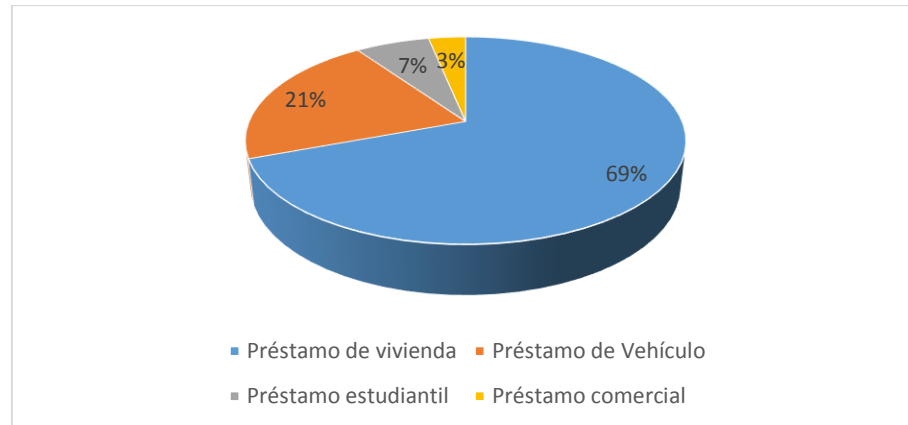


Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Por otro lado se observó que la mayor cantidad de dinero adeudada se concentra en los préstamos de mayor plazo como son préstamos hipotecarios y vehiculares sumando entre ellos un 83% del total de dinero adeudado.

Gráfico 11: Porcentaje de deuda por tipo de préstamo (Mediano y largo plazo)



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

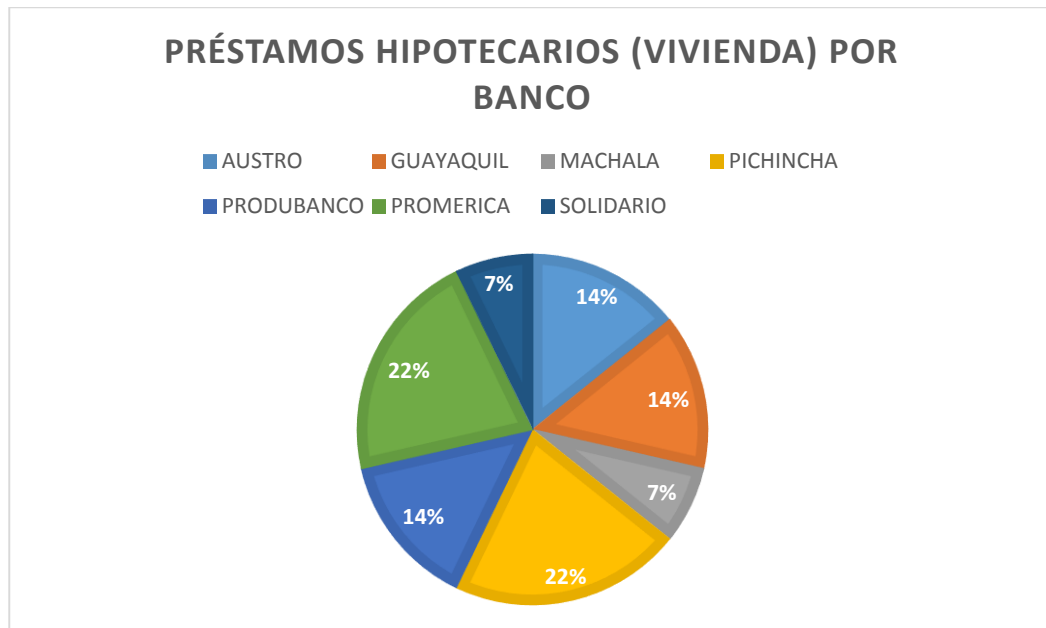
Las instituciones financieras más comunes en las que adeudan los clientes internos de la institución por concepto de préstamos hipotecarios son Banco Pichincha y Banco Promerica.

Gráfico 12: Encuestados que tienen un crédito hipotecario



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 13: Préstamos hipotecarios por Banco

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Para el análisis del endeudamiento de los hogares o individuos generalmente se toma en cuenta el ratio de la relación entre los activos y los pasivos, una proporción menor a cero indica una cantidad neta positiva de activos.

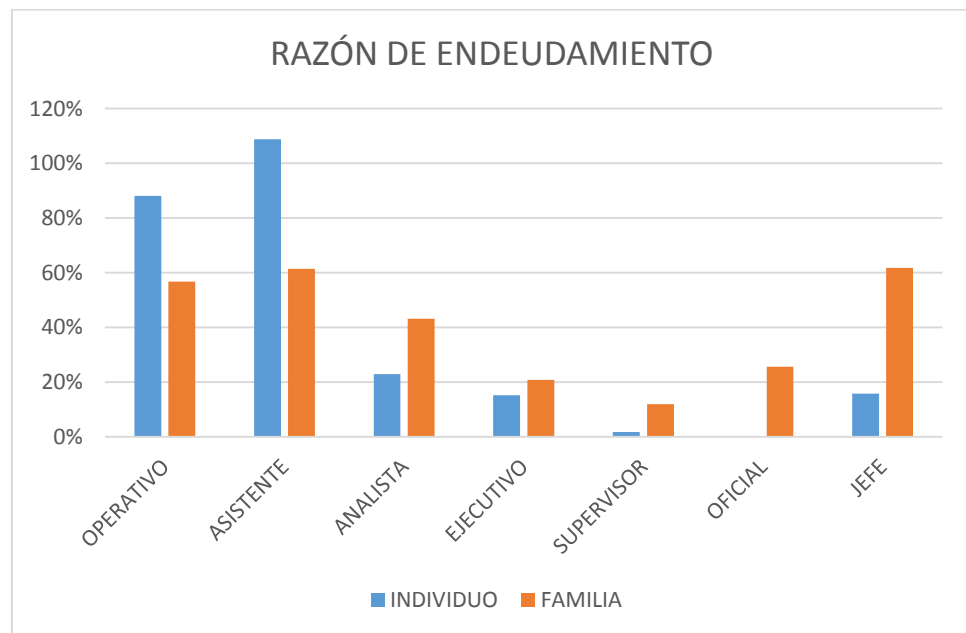
Los activos totales son iguales a la suma de los activos tangibles (vehículos, bienes muebles, bienes inmuebles, etc.) que posee el hogar o individuo.

Tabla 11: Razón de endeudamiento

RAZÓN DE ENDEUDAMIENTO COMPARATIVO INDIVIDUO-FAMILIA			
JERARQUIA	NIVEL	INDIVIDUO	FAMILIA
1	OPERATIVO	88%	57%
2	ASISTENTE	109%	61%
3	ANALISTA	23%	43%
4	EJECUTIVO	15%	21%
5	SUPERVISOR	2%	12%
6	OFICIAL	0%	26%
7	JEFE	16%	62%

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 14: Razón de endeudamiento



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

La razón de endeudamiento de las personas encuestadas se ilustra tanto en la Tabla N°8 como el Gráfico N°12, donde se muestra la relación entre deuda y activos (Pasivos totales/ Activos totales), tanto de individuos como de familias tomando en cuenta los criterios de análisis previamente establecidos.

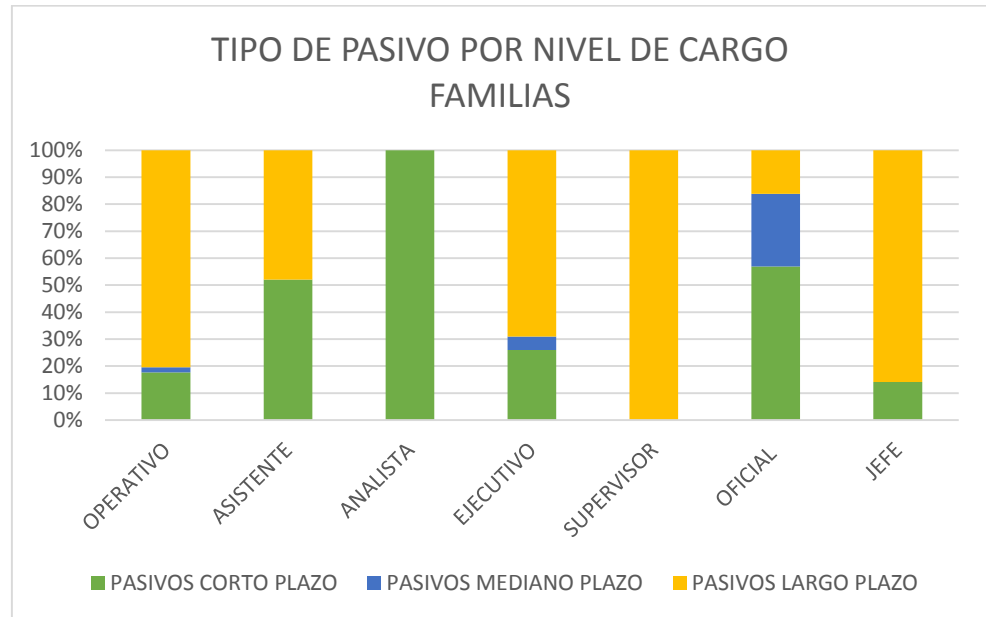
Cuanto mayor es la posición relativa en términos de ingresos, menor es la incidencia de las deudas a los activos, esto es evidente debido a que a mayor jerarquía del nivel de cargo mayor es el ingreso como se señaló en el Gráfico N°3, por lo que se concluye que según la tabla la carga de la deuda disminuye con el ingreso en relación al análisis individual y familiar.

Analizando el endeudamiento a nivel familiar (personas casadas o en estado de unión libre que reciben un aporte por parte de su pareja para la economía familiar) tenemos que los jefes se encuentran en el puesto más alto de endeudamiento, esto se debe a que en estos puestos existen pasivos de largo plazo para compra de activos fijos como son vehículos y bienes inmuebles, lo que incrementa significativamente su razón de endeudamiento al compararlo con los otros niveles jerárquicos de cargos.

Se ha determinado entonces que en un nivel familiar los tres cargos de menor jerarquía (operativos, asistentes y analistas), poseen una mayor cantidad de endeudamiento a corto plazo, mientras que los cargos más

altos jerárquicamente (ejecutivos, supervisores, oficiales y jefes), la mayor cantidad de pasivos a nivel familiar se encuentra concentrada en pasivos de largo plazo.

Gráfico 15: Tipo de pasivo por el tipo de cargo a nivel familiar

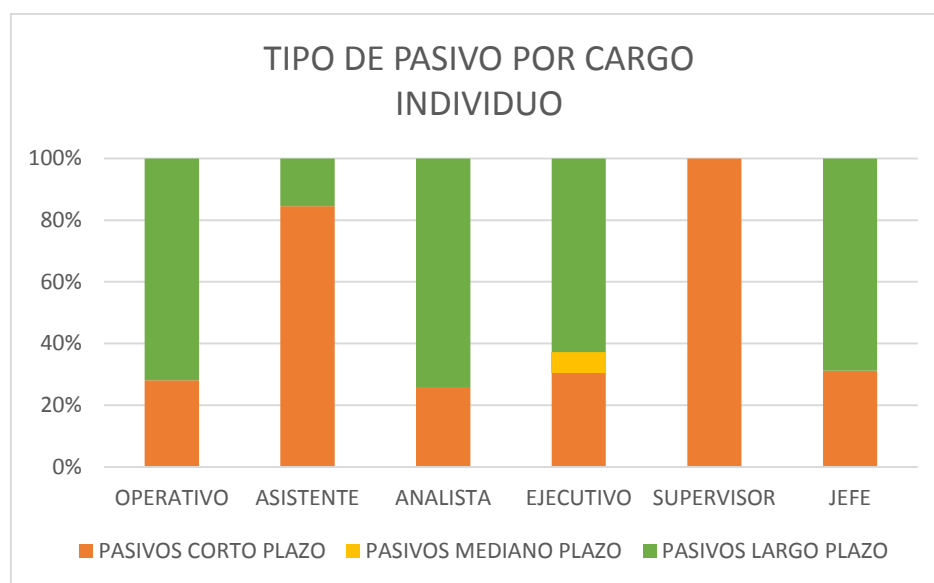


Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Analizando a los individuos tenemos una tendencia muy similar a la dada en el análisis familiar, los cargos de menor jerarquía tienen mayor concentración de pasivos en aquellos de corto plazo, y los cargos más altos jerárquicamente tienen una menor concentración de pasivos de corto plazo.

Gráfico 16: Tipo de pasivo por cargo análisis individuos



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Tanto a nivel individual como familiar se observa que los niveles de “supervisores” tiene la menor cantidad de pasivos de la muestra, a nivel familiar poseen una concentración del total de sus pasivos en compromisos a largo plazo, mientras que a nivel individual la concentración del total de los pasivos de los supervisores está en pasivos de corto plazo.

2.3.3 Estructura y distribución del presupuesto familiar

Para determinar la estructura y distribución del presupuesto familiar, se requiere conocer el ingreso del familiar (o individual) disponible de cada

persona analizada para comparar estos ingresos con los gastos generales y pagos de cuotas de deuda realizados cada mes.

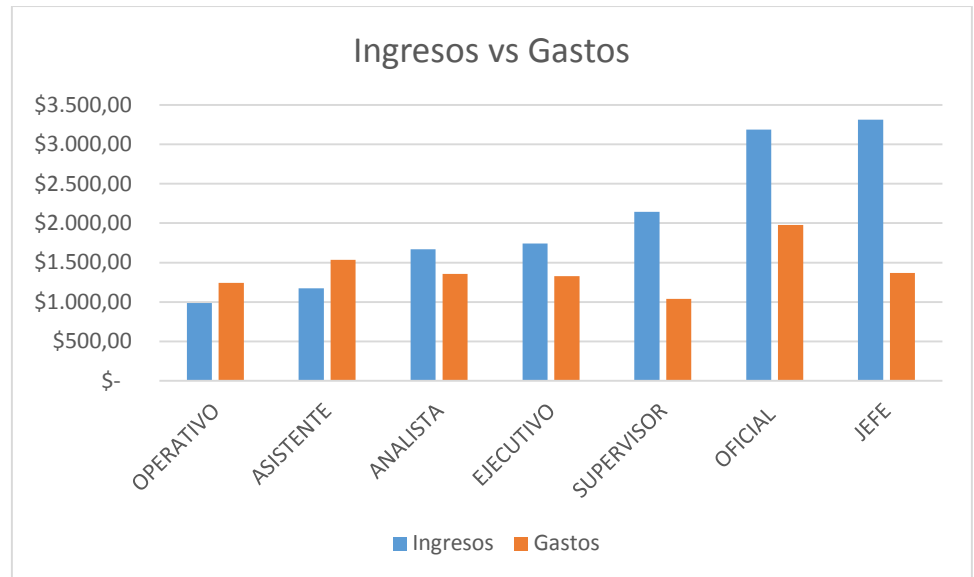
Tenemos por lo tanto un análisis del presupuesto familiar partiendo de los datos recolectados mediante encuesta donde se puede observar la distribución de las proporciones tanto de ingresos como de gastos del total de la muestra analizada.

En la *Tabla N°9* se puede observar la comparación según el nivel jerárquico de cargo los ingresos y gastos del total de la muestra analizada, donde se puede observar que en los niveles más bajos los gastos superan a los ingresos percibidos, mientras que en los niveles jerárquicos más altos los ingresos percibidos superan considerablemente los gastos mensuales, lo que se demuestra de una manera más clara en el *Gráfico N°15*.

Tabla 12: Ingresos vs. Gastos

Nivel	Ingresos	Gastos
OPERATIVO	\$ 986,56	\$ 1.240,38
ASISTENTE	\$ 1.173,53	\$ 1.533,71
ANALISTA	\$ 1.670,00	\$ 1.355,00
EJECUTIVO	\$ 1.743,92	\$ 1.329,62
SUPERVISOR	\$ 2.145,71	\$ 1.037,86
OFICIAL	\$ 3.190,00	\$ 1.977,50
JEFE	\$ 3.313,33	\$ 1.366,67

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 17: Ingresos vs. Gastos

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Se ha determinado que los ingresos tanto a nivel individual como a nivel familiar se utilizan dentro de tres categorías de gasto las mismas que se definen de la siguiente manera:

- **Gastos necesarios:** Definidos como gastos que no pueden evitarse mensualmente como requerimientos básicos
- **Gastos obligatorios:** Cuotas de deudas adquiridas en el pasado y significan un desembolso mensual obligatorio de dinero.
- **Gastos no necesarios o de consumo:** Se definen como gastos en los cuales se incurre mensualmente pero no son necesarios para la vida

cotidiana, sin embargo se incurre en ellos como una manera de alcanzar satisfacer los niveles más altos de la pirámide de necesidades de Maslow, como son niveles de necesidades de autorrealización, estima y sociales.⁴

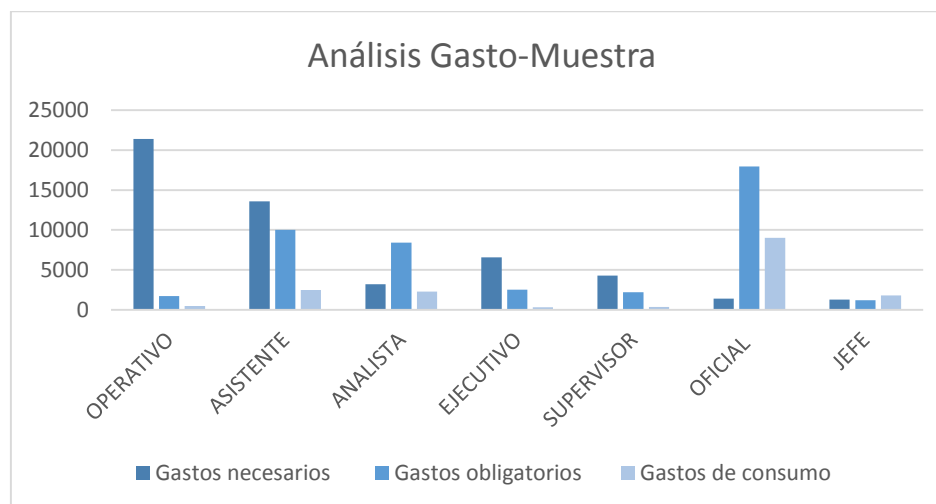
Según el análisis realizado se encontró que aproximadamente el 46% del total de gastos de la muestra analizada corresponde a gastos necesarios entre los cuales se encuentran gastos como alimentación, salud, vivienda, vestimenta, servicios básicos, entre otros. Por otro lado el 39% del total de gastos de la muestra corresponde a gastos obligatorios, lo cual indica que una gran parte de la muestra utiliza sus ingresos mensuales para pagos de cuotas mensuales de deudas adquiridas previamente.

Tabla 13: Análisis de gasto de la muestra

ANÁLISIS DE GASTO-MUESTRA			
Cargo	Gastos necesarios	Gastos obligatorios	Gastos de consumo
OPERATIVO	21405	1710	490
ASISTENTE	13575	10018	2480
ANALISTA	3220	8430	2270
EJECUTIVO	6585	2510	320
SUPERVISOR	4270	2210	345
OFICIAL	1400	17935	9035
JEFE	1270	1180	1815

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar
Elaborado por: Stephany Navarro

⁴ **Los perfumes y vestimenta de marca así como gastos en viajes, paseos y vacaciones son un aproximado mensual del gasto total anual aproximado de los encuestados

Gráfico 18: Análisis de Gasto -Muestra

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

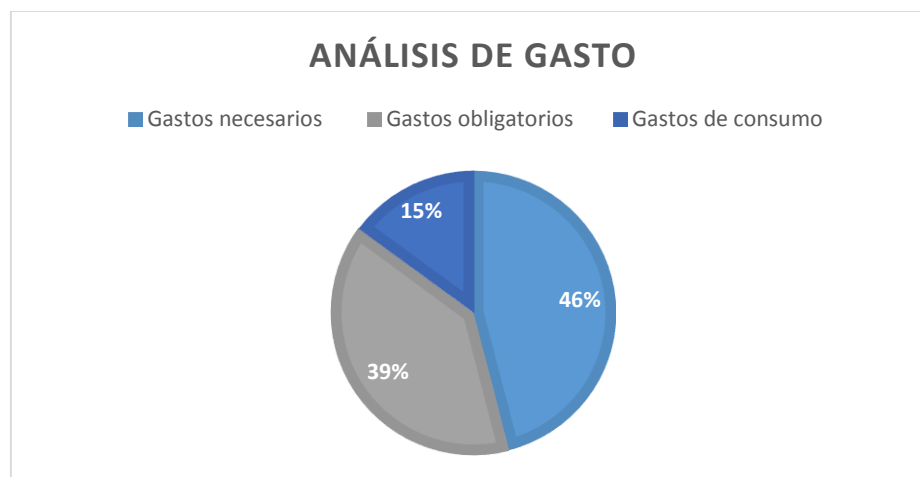
Elaborado por: Stephany Navarro

Tabla 14: Análisis Gasto- Muestra

Gastos necesarios	\$ 51.725,00
Gastos obligatorios	\$ 43.993,00
Gastos de consumo	\$ 16.755,00

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 19: Análisis porcentual Gasto

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Al analizar el gasto a nivel familiar se observó que los gastos en los que incurren los niveles de cargo más bajos de la jerarquía como operativos, asistentes y analistas son los gastos necesarios mientras que a partir de niveles jerárquicos más altos se tiene que los gastos con más peso en la estructura de gasto mensual familiar son los gastos obligatorios que comprenden cuotas de préstamos o deudas adquiridas previamente, estos datos pueden observarse en la *Tabla 15* y *Gráfico 20*.

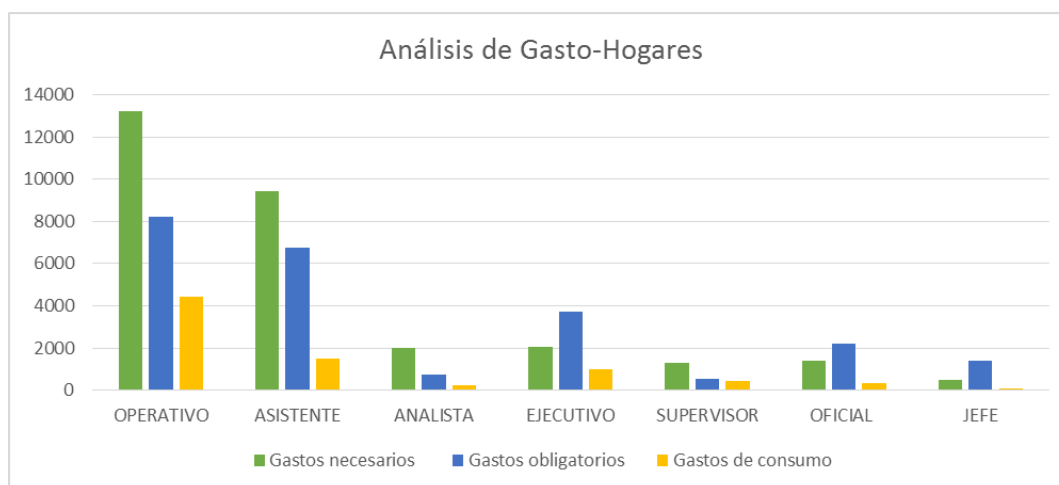
Tabla 15: Análisis de Gasto - Hogar

Análisis de Gasto- Hogar			
Cargo	Gastos necesarios	Gastos obligatorios	Gastos de consumo
OPERATIVO	13220	8233	4430
ASISTENTE	9430	6748	1510
ANALISTA	2025	750	255
EJECUTIVO	2035	3715	970
SUPERVISOR	1295	545	445
OFICIAL	1400	2210	345
JEFE	495	1410	70

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 20: Análisis de Gasto-Hogares



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Por otro lado al hacer el análisis a nivel individual se tiene que los gastos necesarios así como los gastos obligatorios son los principales rubros de gasto mensual en esta categoría, los valores ocupados en estos gastos son muy similares y comparativamente altos respecto a los gastos de consumo.

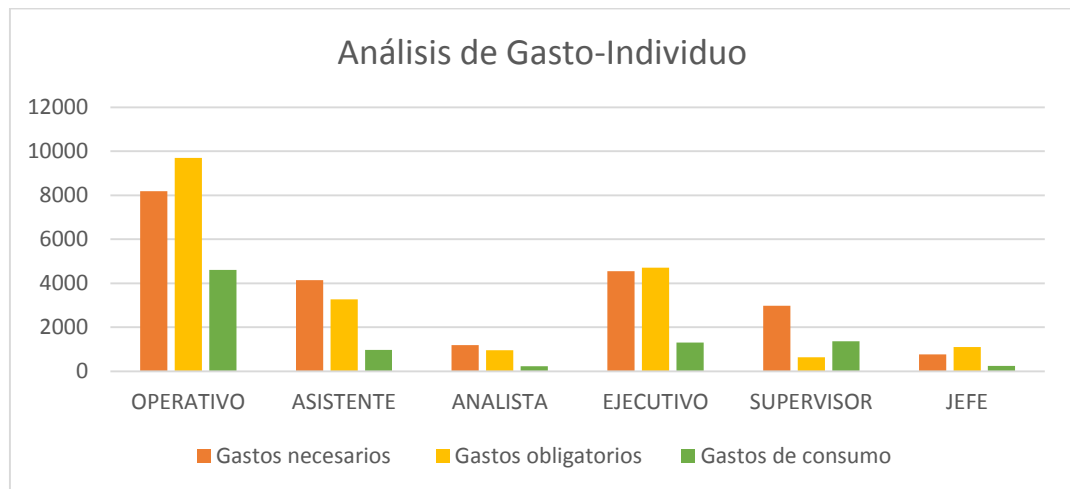
Tabla 16: Análisis de Gasto-Individuo

Análisis de Gasto-Individuo			
Cargo	Gastos necesarios	Gastos obligatorios	Gastos de consumo
OPERATIVO	8185	9702	4605
ASISTENTE	4145	3270	970
ANALISTA	1195	960	235
EJECUTIVO	4550	4715	1300
SUPERVISOR	2975	635	1370
JEFE	775	1100	250

Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Gráfico 21: Análisis de Gasto-Individuo



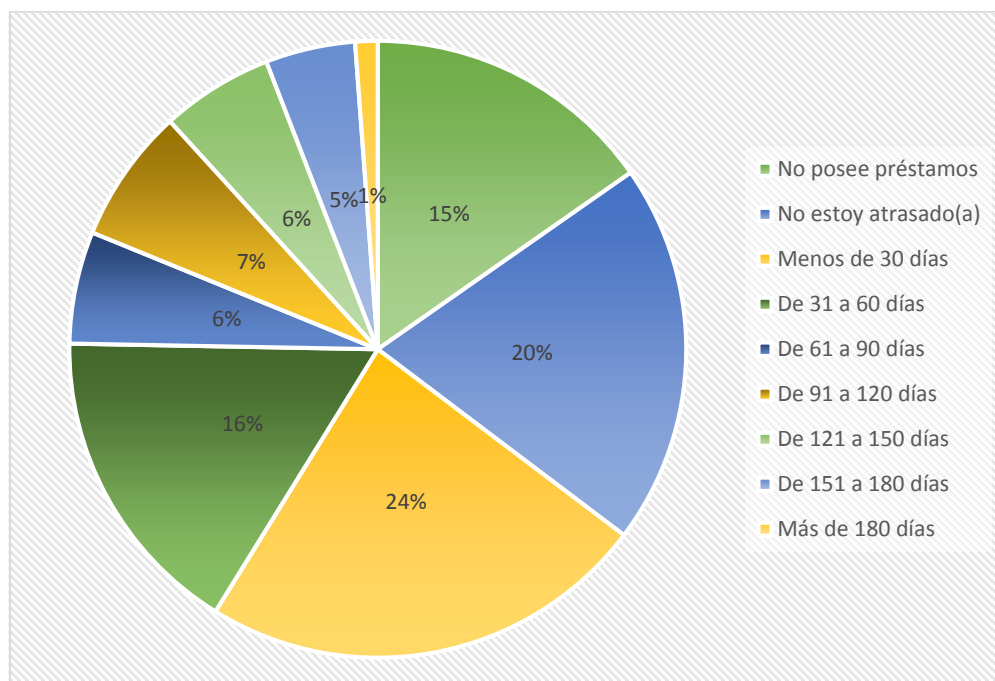
Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

Adicional a los factores antes analizados como son ingresos, gastos, activos y pasivos tenemos también otros factores que influyen en el sobreendeudamiento como es la morosidad en el crédito, es decir el no pago de obligaciones financieras en el período determinado para el pago.

En el análisis del total de la muestra seleccionada se tiene que únicamente el 15% del total de la muestra no posee préstamos, y el 20% de la misma no se encuentra atrasado en ningún pago de ninguno de los compromisos financieros que posee, mientras tanto el 65% del total de la muestra se encuentra en una situación de incumplimiento de pago a tiempo, los días de atraso oscilan entre 30 y 180 días donde el atraso más común se da en los casos de uno y dos meses de atraso como se ve a continuación.

Gráfico 22: Atraso en pagos de compromisos financieros



Fuente: Encuesta de endeudamiento y presupuesto familiar

Elaborado por: Stephany Navarro

2.4 Factores asociados con el endeudamiento y sobreendeudamiento familiar o individual de los clientes internos.

Consistentemente con los análisis empíricos realizados previamente por el departamento de recursos humanos se puede observar una cantidad significativa de personas que padecen de sobre endeudamiento.

Sin embargo la superposición de los indicadores analizados no es perfecta pero nos muestra globalmente un diagnóstico de la salud financiera de los clientes internos de la institución.

Si bien el análisis realizado sugiere un sobre endeudamiento generalizado, debemos tener en cuenta que los indicadores examinados representan diferentes dimensiones del comportamiento de crédito, consumo, y administración del presupuesto familiar los mismos que en ocasiones se ven reflejados en conductas de tendencia a la morosidad lo que refleja agudos problemas causados por la deuda insostenible, esto a su vez tiende a llevar a la persona insolvente a llevar a cabo múltiples compromisos de crédito que para personas que planifican incrementar sus ingresos puede no ser un problema pero para otros, se convierte en una señal de advertencia de problemas de sobre endeudamiento por venir.

El sobreendeudamiento es más común entre los niveles de cargo más bajos en la jerarquía establecida entre los cuales se observan niveles operativos, asistentes y en algunos casos analistas.

Según el análisis realizado el sobre endeudamiento es más común en personas que no poseen vivienda propia, mientras que un patrón menos consistente, emerge entre nivel de sobre endeudamiento de los hogares y el tipo de vivienda, lo cual muestra que aproximadamente uno de cada cinco hogares que alquilan su alojamiento o tienen un compromiso por crédito hipotecario tienen una mayor tendencia al sobre endeudamiento.

Los hogares en los cuales existe un nivel de educación más alto son menos propensos al sobre endeudamiento, sin embargo los hogares donde existe un nivel de educación inferior los compromisos de crédito tienen una carga menos pesada.

Al examinar el sobre endeudamiento de acuerdo a la proporcionalidad de aporte sobre el hogar, es decir el número de personas que trabajan en el hogar, se puede ver que el grado en que cualquier deuda en el hogar es una carga, aumenta con el número de personas empleadas en el hogar.

Este patrón podría atribuirse al hecho de que los hogares con más miembros que trabajan, tienden también a ser los hogares más grandes , y por lo tanto más propensos a reportar el uso del crédito (y problemas) por al menos un miembro .

3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.1 Reestructuración de pasivos

Dentro del contexto que se vive en la actualidad donde como ya se ha visto en capítulos anteriores existe un sin número de personas con endeudamiento excesivo es muy común que estos altos niveles de endeudamiento dificulten la capacidad de estas personas de responder adecuadamente a los pagos de estas deudas, en estas circunstancias se ven en la necesidad de buscar nuevos términos para las deudas adquiridas de modo que estos sean más convenientes y tolerables para su situación financiera.

Por lo tanto surge la idea de una propuesta de reestructuración de pasivos financieros para los clientes internos de la institución, la misma que parte de una constatación previa de una previsible falta de liquidez para afrontar dichos pasivos, por lo que se pretende lograr un proceso de revisión de los términos del endeudamiento financiero, esto como una anticipación a un futuro incumplimiento de pagos debido a la falta de liquidez como se mencionó anteriormente.

En otras palabras un proceso de reestructuración se origina cuando se evidencia una duda razonable en lo que respecta a la capacidad de cumplir los compromisos adquiridos con los acreedores. (Norgestión Asesoramiento Empresarial, 2013).

Lo óptimo sería realizar este proceso previo a la existencia de la falta de liquidez de la que se ha hablado.

Reestructurar un pasivo es modificar la estructura del mismo, es decir cambiar las condiciones actuales de un pasivo no favorable, por nuevas condiciones que sean más convenientes y puedan adecuarse a las condiciones reales que puede afrontar el deudor para realizar un pago, no se tiene un nuevo concepto de financiamiento ya que el pasivo sigue siendo una deuda, solamente se cambian las limitaciones del pasivo en lo referente a la tasa de interés, plazo o condiciones de pago de dicho pasivo.

Se puede decir que básicamente la refinanciación de deudas consiste en la transformación de deudas de corto plazo en deudas de largo plazo, es decir tomar la cantidad total de la deuda y pactar un nuevo período de pago.

En los procesos de reestructuración de pasivos los acreedores con los que se pretende negociar, exigirán por su parte nuevas garantías que se deberán otorgar por parte de los deudores como un sinónimo de reforzamiento a las garantías ya existentes y su prolongación a instrumentos de deuda no garantizados previamente como se verá más adelante esta necesidad de garantizar la viabilidad de reestructurar la deuda es parte del proceso a llevarse a cabo.

La base para un proceso de reestructuración de deudas es partir de una propuesta que pueda garantizar en cierta forma su viabilidad ya sea a corto o largo plazo, es

decir la manifestación evidente del deudor en favor de los acreedores en el sentido de que se debe presentar una propuesta sólida y coherente con la situación real del deudor de modo que se pueda cumplir con lo planteado en la misma; es evidente que cada operación tiene sus características particulares lo que en varios casos hará que el proceso requiera planteamientos específicos para cada caso en particular.

Respecto a los destinatarios de una propuesta de reestructuración de deuda serán en principio todos los acreedores financieros de la persona o deudor, sin embargo dependiendo de la naturaleza de los pasivos es posible que varios acreedores queden al margen de la propuesta, por ejemplo en el presente caso analizado, solamente se propondrá generar propuestas de reestructuración para acreedores financieros formales, es decir aquellos que formen parte del Sistema Financiero y no se incluye a acreedores informales como prestamistas independientes, familiares, entre otros, sin embargo se puede adaptar el proceso a seguir para la reestructuración de pasivos con dichos prestamistas no oficiales o no pertenecientes al sistema financiero en algún estudio posterior.

Dado que el presente estudio se centra en la factibilidad de reestructurar deudas o pasivos de los clientes internos de la institución, y debido a que la mayoría de instituciones financieras en el Ecuador exigen un porcentaje de la deuda para la firma de un acuerdo de refinanciamiento, la institución prestará a sus clientes internos la posibilidad de generar un crédito por ese porcentaje exigido para la reestructuración de pasivos con otras instituciones financieras, o en su defecto si

el adeudo contraído por el cliente interno fuera un crédito otorgado previamente por la institución se permitirá la flexibilización del porcentaje requerido para el refinanciamiento.

Para esto es importante que los clientes internos que busquen aplicar a este plan de reestructuración cumplan con los siguientes requerimientos previos al proceso a llevarse a cabo para la refinanciación:

- Presentar un flujo de entradas y salidas de efectivo netas que sea positivo, ya que un constante flujo negativo de efectivo neto se considera como insostenible y por lo tanto a pesar de las facilidades que el proceso de reestructuración brinde, el deudor no podrá cumplir con los términos.
- Presentar un adecuado coeficiente de liquidez que se adapte a los mínimos términos en cuestión de amortización y cuotas a pagar.

Entender si el problema es generado por problemas a corto o a largo plazo es clave, ya que los problemas a corto plazo presentan diferentes características y adversidades, comparados con los problemas financieros de liquidez a largo plazo en donde las soluciones posibles serían más radicales, en conclusión no se trata solamente de generar un flujo de entradas y salidas de efectivo que sea positivo, sino que se debe analizar la sostenibilidad en el tiempo de las posibilidades del deudor.

Una vez cumplidos estos requisitos, los mismos que se analizarán en términos generales de ingresos y egresos del deudor con similitud al análisis de crédito común, y habiendo calificado el deudor al plan de reestructuración se procederá a cumplir las fases del proceso de reestructuración que se presentan en el siguiente apartado.

3.1.1 Proceso de reestructuración:

Una vez identificado el problema de liquidez del deudor el mismo que hace que se necesite una reestructuración financiera de pasivos o deudas es preciso seguir varios pasos para lograr la negociación adecuada que beneficie a todas las partes involucradas en el proceso de reestructuración, entendiendo sus intereses y los posibles conflictos que pueden surgir a lo largo de la negociación.

A continuación se describe el proceso que debe considerarse para la realización de una reestructuración de pasivos.

a) Asignación de un asesor:

Bajo el enfoque actual del estudio realizado mismo que pretende minimizar la carga financiera de pasivos para los clientes internos de la institución dada la complejidad del proceso, se debe asignar un asesor que supervise y asista al deudor en lo relacionado al cierre de

los términos de reestructuración de la deuda, de manera que el proceso se pueda llevar a cabo correctamente.

El asesor asignado será una especie de guía para el deudor a lo largo de todo el proceso de reestructuración.

b) Análisis de la situación financiera actual del deudor:

Para lograr términos favorables tanto para el deudor como atractivos para el acreedor, es necesaria la realización de un proceso de revisión o “due dilligence” de la capacidad y limitaciones financieras del deudor, así como de los aspectos relacionados con las diferentes hipótesis del plan de reestructuración, composición y características de la deuda y activos susceptibles de tomarse por garantía en el nuevo acuerdo.

Este es un paso fundamental a ser seguido por el asesor asignado, se debe efectuar un estudio profundo y minucioso de la situación financiera del deudor observando y evaluando los diferentes indicadores financieros como ingresos, gastos, déficit o superávit mensual, totalidad de deuda, cuotas mensuales de pasivos por pagar, riesgo de morosidad, entre otros indicadores que pueden ayudar a determinar la situación financiera actual del deudor, de forma que se pueda determinar la capacidad de pago real así como los activos que

pueden servir de garantía para la nueva estructura de pasivos, o en su defecto para una reestructuración a largo plazo, determinar que activos se pueden ceder a determinados acreedores para la subrogación de la deuda asociada a los mismos.

c) Análisis de acreedores:

Análisis de la estructura de pasivos, esto comprende un estudio detallado acerca del tipo de deuda y las condiciones a las que la misma está sujeta en lo referente a plazos, tasa de interés vigente de la deuda, cuotas, destino del préstamo etc.

d) Desarrollo de propuestas de reestructuración:

Una vez analizada la situación de la persona que busca una reestructuración de pasivos se procede a la elaboración de una propuesta que contenga la sugerencia de los nuevos términos de la deuda, es decir un tipo de negociación escrita referente a los términos de la deuda que según los análisis previos se ha determinado que pueden cumplirse para realizar el pago de la deuda a reestructurarse.

Esta propuesta o propuestas de reestructuración deberán ser elaboradas por el asesor con base en los estudios preliminares de la situación financiera y capacidad de pago real del deudor, de modo que se pueda

estipular nuevos términos coherentes con la situación del deudor. Adicionalmente en este punto se debe considerar que las propuestas deben evaluar diferentes escenarios que permitirá tanto al deudor como a los acreedores evaluar y estimar la incertidumbre o riesgo que puede amenazar el plan propuesto.

La propuesta deberá contener en ella la evaluación de flujo de efectivo del deudor, así como también la estrategia para el pago de las obligaciones del deudor, se deberán presentar diferentes alternativas en cuanto a la estructura actual de la deuda referente a los plazos propuestos, nuevas tasas de interés y cuotas a pagarse, así como la descripción de los activos libres que podrán ser tomados como garantía y su valoración.

e) Contacto con acreedores:

Se procede al contacto con aquellos acreedores con los cuales la persona tiene una mayor concentración de la totalidad de su deuda, o en su defecto esta concentración de deuda sea más relevante, según los análisis previos y la propuesta realizada por parte del asesor.

Este contacto se debe realizar con el afán de analizar conjuntamente con los acreedores la viabilidad de la propuesta planteada en el inciso anterior del proceso, en otras palabras el acreedor podrá evaluar la

estrategia planteada por el asesor y deudor, en este punto los acreedores demostrarán su acuerdo o desacuerdo con lo establecido en el plan en relación a las condiciones que modifiquen los términos ya estipulados de los pasivos adquiridos por el deudor, de modo que se prevea la posibilidad de incumplimiento de pago bajo las mismas condiciones (condiciones actuales) y se anticipe una acción correctiva para esta situación mediante la revisión conjunta de la capacidad financiera de la persona así como también la identificación de activos susceptibles de ser ofrecidos como una manera de garantizar las nuevas condiciones de financiamiento, lo mismo que se propone en el plan de reestructuración que se les presentará a los acreedores.

Una vez aprobado el documento, y todos los términos en él estipulados, se procederá a la redacción del contrato correspondiente a la reestructuración de pasivos, el mismo que se sujetará a todos los términos contenidos en el documento previamente aprobado.

f) Contrato

Como ya se ha expuesto en apartados previos el objetivo de una renegociación o reestructuración de la deuda y por lo tanto la razón de ser de lo contenido en los contratos será principalmente el establecimiento de nuevas fechas de pago, nuevas tablas de amortización y condiciones financieras que vayan de acuerdo a la

situación del deudor y en adaptación a las entidades acreedoras se establecerán también las nuevas garantías que sustenten el riesgo de incumplimiento contractual.

En este documento se estipularán las bases del acuerdo consensuado entre la institución y el prestamista para todo lo referente a los términos fundamentales de la reestructuración de la deuda, con base a todos los términos estipulados en la propuesta aceptada por el acreedor, y por lo tanto se tendrá por contrato oficial al momento de ser aceptado tanto por el acreedor como por el deudor.

Dentro de este punto se debe estipular una cláusula que indique el compromiso del deudor de abstenerse de adquirir deudas adicionales al menos durante la duración del contrato, o hasta la cancelación total de la deuda reestructurada.

Finalmente se deberá añadir la o las cláusulas donde se convengan las nuevas garantías o refuerzo de las mismas como ya se ha explicado en los puntos anteriores para el acuerdo de reestructuración.

En consecuencia la reestructuración de pasivos financieros puede corregir problemas a corto plazo, pero es necesaria la utilización de herramientas financieras que ayuden a mejorar sosteniblemente la situación financiera del actual deudor, es por este motivo

que más adelante se tratarán los aspectos correspondientes a una educación financiera que deberá ir de la mano con este proceso.

Uno de los puntos más importantes es acordar un plan futuro realista, en el que la generación de flujos de caja libres suficientes para asegurar la viabilidad a corto plazo de dicho plan y que no comprometa la situación del deudor a mediano y largo plazo, adicionalmente se debe tomar en cuenta para dicho plan el poder negociador de las partes implicadas. (López, 2012, pág. 105)⁵

3.2 Consolidación de deudas a corto plazo

Para muchas personas las deudas a corto plazo se convierten en una dificultad constante con la que deben lidiar, esto se debe a la falta de conocimientos para el correcto manejo de tarjetas de crédito, consumo más allá de las capacidades adquisitivas reales, falta de manejo de presupuestos y manejo incorrecto de las finanzas personales, entre otros diferentes aspectos que provocan en las personas un malestar financiero al no poder cubrir los pagos mensuales de esas deudas.

En los últimos años se ha escuchado hablar acerca de la “consolidación de deudas” muy seguido, en varios países alrededor del mundo existen varias pautas publicitarias de instituciones de asesoría financiera que pretenden ofrecer este

⁵ Adaptado de Revista de Contabilidad y Dirección. Operaciones de reestructuración en la empresa. Algunos aspectos prácticos.

servicio, e incluso la consolidación de deudas se encuentra en forma de producto financiero en muchos bancos comerciales internacionales, por ejemplo Banco Falabella, Citi Bank, BBVA, Banco Santander, e incluso Banco Promerica Honduras y El salvador, ofrecen este producto financiero a sus clientes, el producto tiene muchas características comunes en los diferentes bancos ya mencionados donde no se exigen una gran cantidad de avales, son de fácil acceso para los clientes y presentan requerimientos muy simples como demostrar la continuidad laboral en una empresa por el periodo mínimo de seis meses o en su defecto si son trabajadores independientes tener un Registro Comercial vigente de al menos dos años, entre otros requisitos simples para acceder a este tipo de crédito. (Banco Promerica, 2014).

En Ecuador no existen instituciones de consultoría dedicadas a la tarea específica de llevar a cabo procesos de consolidación, y mucho menos existen instituciones financieras que tengan entre sus productos financieros algo similar a lo que se ha visto en otros países a nivel mundial, es por esto que muchas personas siguen acudiendo a préstamos de consumo para tratar de cubrir la deuda de otros préstamos a corto, mediano e incluso a largo plazo, la utilización de estos préstamos como un “salvavidas” a la presión continua de la incapacidad de pago de deudas se debe a que este tipo de préstamos de consumo son los más fáciles de adquirir, e incluso muchas de las personas optan por utilizar avances en efectivo de sus tarjetas de crédito para cubrir el pago de otras haciendo de su situación financiera algo aún más complicado de resolver.

Al parecer la utilización de productos financieros como préstamos de consumo, avances en efectivo, entre otros, puede significar un alivio temporal a la tensión financiera, sin embargo a largo plazo las consecuencias se vuelven más graves que al principio debido a que estos productos financieros exigen también pagos a corto plazo lo que agrava la insolvencia de la persona endeudada e incluso podría llevarla a situaciones críticas financieramente, por otra parte tener créditos con varias instituciones genera una complejidad en el manejo del crédito de la persona endeudada ya que las diferentes instituciones manejan diferentes condiciones para dichos créditos haciendo más compleja la administración de la deuda.

Por este motivo debido a la inexistencia de instituciones que presten servicios de consultoría financiera, o consolidación de deudas en el país, la institución analizada misma que es una Institución financiera formal pretende generar un mayor bienestar para sus clientes internos mediante la creación de productos financieros dirigidos a los mismos de modo que puedan lograr una situación financiera saludable, así como a su vez obtener un conocimiento más amplio en el campo de las finanzas personales como se verá posteriormente en el capítulo de educación financiera.

La consolidación de deudas es un mecanismo que consiste en concentrar los pasivos u obligaciones de una persona en varias instituciones financieras en una sola cuenta, en otras palabras en un préstamo que permite consolidar todas las deudas de una o varias tarjetas de crédito y préstamos personales de consumo trasladando las mismas a una única nueva obligación financiera de modo que no

se deba pagar varias cuotas mínimas de cada préstamo a cada institución, sino que se sustituyan gran cantidad de pequeños pagos por un solo pago o cuota mensual acorde a las capacidades de pago de los deudores, lo que a su vez facilita el cumplimiento de estas obligaciones financieras evitando retrasos en los pagos y por lo tanto evitando también intereses de mora. En pocas palabras es tomar todas las deudas de corto plazo y transformarlas en una sola deuda a mediano o largo plazo.

Sin embargo previo a tomar la decisión de realizar un préstamo de consolidación de deudas se debe tener en consideración algunos aspectos importantes como los problemas de liquidez y solvencia del deudor, en el caso de que exista un problema de liquidez. (Pineda, 2014)

La alternativa de consolidación de deudas es viable únicamente cuando ésta ofrezca facilitar la administración de crédito del deudor y a su vez ofrezca mejores condiciones en cuanto a tasa de interés y plazo del préstamo.

Antes de tomar la decisión de solicitar un préstamo para consolidación de deudas, el deudor debería analizar su situación financiera y determinar cuán grande es la diferencia entre sus ingresos y sus gastos. (Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras de Puerto Rico, 2012)

Las ventajas de un proceso de consolidación de deudas son principalmente que se tendrá una mayor facilidad del manejo de pasivos ya que no se debe lidiar con la

complejidad de varias tasas de interés y diferentes plazos de créditos, en la mayoría de los casos el pago mensual resulta menor en comparación con la sumatoria de los “pequeños” pagos mensuales antes realizados, además que se puede mejorar la situación financiera del deudor, siempre y cuando éste no incurra en otras deudas.

Considerando que el nivel de deudas que presentan los clientes internos de la institución por el uso inadecuado de tarjetas de crédito, otros financiamientos con casas comerciales y otras entidades del sistema financiero, con altos costos financieros mismos que provocan dificultades en la disponibilidad del efectivo de los mencionados funcionarios de la institución se presenta la opción de consolidación de deudas mediante el desarrollo de un producto financiero específico para los clientes internos del banco de manera que estos obtengan recursos financieros suficientes para hacer frente a sus obligaciones mejorando así su situación socioeconómica y desarrollo humano.

Las operaciones a realizarse para la consolidación de deudas financieras de los clientes internos se llevarán a cabo dentro de un marco que garantice la transparencia, solvencia, rentabilidad y liquidez institucional, así como también busque lograr beneficios para los prestamistas mediante la utilización de lineamientos preferenciales para la concesión de un préstamo de consolidación.

Bajo esta perspectiva se pretende ofrecer un préstamo de consolidación que cumpla con características como:

- Tasa de interés preferencial (tasa aplicada para los miembros de la institución la cual es igual a uno o dos puntos porcentuales menor a la tasa vigente para préstamos generales)
- Posibilidad de pagos anticipados sobre el capital
- Cargos y comisiones mínimas
- Financiamiento hasta del 100% de lo solicitado (dependiendo del resultado del análisis financiero correspondiente)

Solo podrán optar por un préstamo de consolidación financiera en la institución aquellas personas que laboren al menos un año completo en la institución, estas personas deberán cumplir con requisitos financieros mínimos así como con otros establecidos en el reglamento general de créditos.

El proceso a llevarse a cabo para acceder a un préstamo de compra de deuda o consolidación de pasivos será el siguiente:

- a) Solicitud por parte del prestamista, la misma que debe incluir una lista de los prestamistas, pago mensual realizado actualmente, saldo insoluto de cada deuda detallado, una lista de los intereses que tiene cada una de las cuentas por pagar vigentes, balances de cancelación efectiva a la fecha de consolidación de las deudas⁶ los mismos que serán el punto de partida para

⁶ La fecha de cancelación para la consolidación de pasivos debe considerar el período de trámite de aprobación del préstamo de consolidación, el mismo que en montos entre \$5000 y \$10000 deberá ser como mínimo 30

la solicitud de la cantidad total de deudas a consolidarse. Los prestamistas deberán tener en consideración el término del préstamo y su planificación.

- b) Luego de receptada la solicitud en el departamento de Recursos Humanos se procederá con la asignación de un asesor, el mismo que analizará la viabilidad de dicha solicitud, así como también la situación financiera del prestamista.

La solicitud consolidación solo será viable si la tasa de interés promedio de las deudas a consolidarse es menor a la tasa de interés preferencial establecida para este tipo de préstamos de consolidación y el plazo de solicitud no excede a 60 meses. Adicionalmente el asesor considerará como viable el préstamo de consolidación solo si las cuotas a pagar dentro del plazo máximo establecido y bajo los parámetros de interés determinados son menores a las cuotas vigentes que paga el prestamista mensualmente.

- c) Habiendo considerado la solicitud viable, el asesor procederá al cálculo de tablas de amortización del préstamo solicitado, además obtenido un juicio claro de la situación financiera, necesidades de efectivo, y de los activos comprometidos que tiene la persona y antes de asumir el rol de intermediación es conveniente formalizar el proceso mediante la

días, y en montos de \$20000 o más será de 60 días, los prestamistas deberán solicitar los balances de cancelación efectivos tomando en cuenta éstas fechas.

documentación pertinente donde se establezcan los términos de la consolidación, en donde conste la promesa de pago a los diferentes acreedores, y las sanciones que se llevarán a cabo en caso de no cumplirse el acuerdo, y adicionalmente el desarrollo de la documentación contractual pertinente donde se establezca que el prestamista se compromete a no adquirir otras deudas con otras instituciones financieras por un plazo igual a la duración del contrato de consolidación, o en su defecto hasta la cancelación total del préstamo de consolidación, lo que suceda primero, así como también el establecimiento de cláusulas que contengan el compromiso del prestamista de no utilizar los fondos para ningún otro objeto que no sea la cancelación de las deudas vigentes del mismo, estableciendo que el monto otorgado únicamente será entregado en cheques certificados a nombre de cada una de las instituciones con las que el prestamista presenta obligaciones o deudas, a fin de que exista un total control sobre los fondos prestados para la consolidación por parte de la institución.

Esto permitirá a la institución asegurar el pago oportuno del prestamista así como también la correcta utilización de los fondos otorgados de modo que estos se usen única y exclusivamente para la cancelación de la totalidad de las deudas del prestamista.

- d) Una vez aceptada y firmada toda la documentación tanto por la parte deudora como por la parte acreedora, se procede a la emisión de los fondos

según lo estipulado en los contratos para su posterior entrega a las diferentes instituciones con las que el prestamista presenta obligaciones.

El asesor se encargará del seguimiento de todas las operaciones referentes a la consolidación de modo que deberá recolectar los diferentes comprobantes de cancelación total de las obligaciones financieras del prestamista con las diferentes instituciones a modo de respaldo documental.

- e) Terminado el proceso de pago el asesor asignado se encargará del control de los pagos mensuales por parte del deudor.

En esta instancia el asesor reportará al buró de crédito la cancelación de todo tipo de la cancelación total de la tarjeta de crédito o de otro mecanismo financiero y otros financiamientos contratados que el prestamista ha incluido en los saldos consolidados del nuevo préstamo, con el objetivo de evitar el re-endeudamiento del prestatario, al menos hasta que éste haya cancelado el 50% del total del nuevo préstamo de consolidación y demuestre al menos un 15% de incremento en su capacidad real de pago, con el fin de dar a conocer la situación especial del prestamista. ⁷ (Comisión Nacional de Bancos y Seguros Honduras, 2013)

⁷ Adaptado de “Reglamento de la ley del programa opcional para la reestructuración de deudas del trabajador Hondureño”-Control para evitar el re-endeudamiento.

Los requisitos de garantías para los préstamos de consolidación variarán de acuerdo al plazo y monto solicitados por el prestamista.

En el caso de montos que superen los \$10.000 dólares, se exigirá garantías basadas en activos fijos, si el monto es menor a \$10.000 dólares únicamente se exigirá garantías personales como en un préstamo de consumo común.

El pago mensual a realizarse por el prestamista por concepto del préstamo de consolidación será descontado automáticamente de su planilla mensual de sueldo y no podrá exceder el 40% del total mensual de dicho sueldo.

En una instancia se planteó la posibilidad de la consolidación de pasivos a largo plazo, sin embargo se llegó a la conclusión de que debido a que los pasivos a largo plazo por lo general poseen tasas de interés inferiores a las normales sus cuotas mensuales son por lo general razonables, sin embargo de existir un sobreendeudamiento tal que no se pueda cumplir con las obligaciones a largo plazo un préstamo de consolidación no es factible por lo cual se plantea la opción de que el deudor, al presentar problemas de liquidez convenga una cesión de bienes en pago de la deuda o transmisión de activos en favor de los acreedores como un tipo de sustitución de la deuda asociada a esos activos, de modo que se pueda disminuir su carga de pasivos a pagar, para generar un contexto favorable facilitando el pago de la deuda restante.

Como paso final para el proceso de consolidación de pasivos se pretende que los asesores encargados como representantes de la institución y como parte de las condiciones del préstamo de consolidación realicen un control para evitar el re endeudamiento mediante un plan de educación financiera mismo del que se habla en el *Capítulo 4* y el cual deberán seguir los prestamistas de modo que en el futuro tengan un mayor conocimiento de la correcta administración de sus finanzas personales.

4. EDUCACIÓN FINANCIERA COMO ALTERNATIVA DE PREVENCIÓN DE ENDEUDAMIENTO

4.1 Importancia

Un individuo escasamente formado en cuestiones financieras se encuentra abiertamente expuesto a los avatares de la vida económica y financiera, puesto que tendrá dificultades, no solamente en lo que se refiere a la selección de los productos o servicios financieros que más le convienen, sino también de una forma significativa en comprender las implicaciones y consecuencias que pueden traer sus decisiones al bienestar futuro de su familia.

La educación financiera es una combinación de conocimientos financieros, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras sólidas, basadas en circunstancias personales, para mejorar el bienestar financiero, ésta ha ido adquiriendo cada vez mayor importancia como consecuencia de las incertidumbres que afectan a la evolución económica y financiera de la sociedad, caracterizada por la creciente complejidad de los mercados, de las relaciones financieras entre los individuos y las empresas, y de los propios productos y servicios financieros. Factores, todos ellos, que agudizan notablemente las vulnerabilidades a las que se encuentran sujetos aquellos individuos con menor formación financiera.

Existe una gran importancia en formar a la población desde diferentes enfoques y con herramientas educativas, en lo relacionado con el manejo de sus finanzas personales y familiares, con el fin de lograr un mejor entendimiento sobre las cuestiones financieras, sobre todo en lo referente al acceso de productos y servicios financieros ofrecidos en el mercado y la comprensión de su uso.

Entre 2008 y 2009, la INFE (International Network on Financial Education) de la OCDE, realizó una encuesta entre sus países miembros, en la que participó España, para valorar el modo en que la crisis y la educación financiera se afectaban mutuamente.

En sus respuestas, numerosos países exponían cómo algunos comportamientos o problemas latentes, indicativos de la falta de capacitación financiera de la población, habían aflorado, en gran medida, debido a los retos que el entorno de crisis planteaba a las economías individuales y familiares.

A pesar de las diferencias culturales y socio-económicas entre los países, se constató que gran parte de los problemas relacionados con la alfabetización financiera son similares en muchos de ellos.

De acuerdo a un estudio realizado por la Cooperación Alemana Sparkassenstiftung a finales de 2009 se habían identificado 53 iniciativas de Educación Financiera en México; en otros de los grandes países como Estados Unidos y Australia se llevan a cabo programas de educación financiera para la

población en general como un tipo de política pública, estos se llevan a cabo debido a que se considera que el proveer a los individuos de un mayor entendimiento de la economía en general y su rol en ella, al igual que proporcionar conocimientos y habilidades, estos podrán usar dichos conocimientos para lograr un uso más eficiente de sus propios recursos, incluyendo con ello el saber realizar ahorro, generar patrimonio y prevenir contingencias en la planeación financiera.

Todo ello permite a las personas una mejor toma de decisiones con respecto a sus finanzas e idealmente un mejor nivel de vida. De esta manera, la educación financiera puede ser considerada como un instrumento que contribuya a promover la estabilidad y el crecimiento económico de las personas, empresas y en consecuencia del país.

Algunos estudios han encontrado que la educación financiera lugar de trabajo puede influir en el comportamiento de ahorro de los trabajadores. (William G. Gale, Benjamin H. Harris, and Ruth Levine, 2012).

La mejora de la educación financiera es una iniciativa de cambio de comportamiento a largo plazo. Se requiere un enfoque multifacético y la acción sostenida en el tiempo para llevar a cabo una mejora gradual.

Algunos autores como Bayer, Bernheim, y Scholz, han encontrado que los programas de educación financiera tipo seminario tienen mayor influencia, así como un efecto estadística y económicamente significativo en la mejora de las

finanzas personales y familiares de los empleados de varias empresas privadas que brindan este tipo de capacitaciones financieras. (William G. Gale, Benjamin H. Harris, and Ruth Levine, 2012).

En términos generales, el objetivo de generar programas de educación financiera es mejorar el nivel de alfabetización financiera y promover el consumo responsable de productos financieros, generar respuestas claras a cuestiones comunes con respecto a las finanzas familiares, mejor uso del dinero y creación de límites y presupuestos, así como también proponer ideas factibles y sencillas para el manejo de las finanzas personales de los clientes internos de la institución así como en el futuro poder aplicar este tipo de programas a una mayor escala llegando a clientes e incluso a comunidades.

4.2 Planificación del presupuesto familiar o personal

En el ámbito del hogar, se denomina Presupuesto Familiar al plan de acción de la familia estimado en cantidades monetarias. Se trata de la planeación, fijación de objetivos y actividades que se tiene previsto desarrollar, por lo tanto es el instrumento que permite la estimación monetaria de los elementos mencionados.

Mediante el presupuesto familiar se estima el monto tanto de ingresos como de gastos de todos los miembros de la familia que contribuyen a la economía del hogar en un determinado período de tiempo, este presupuesto puede ser diario, semanal, mensual o anual, y por medio del mismo también se puede realizar la

planeación financiera, es decir, la planificación de necesidades monetarias para cada uno de los rubros o actividades relacionadas al presupuesto.

Para la elaboración de un presupuesto familiar o personal, se requiere conocer con exactitud, o en su defecto hacer una estimación de las cantidades de dinero que se recibirán y su periodicidad.

En el caso de los ingresos se tendrá entonces los sueldos de padres y madres de familia, mismos que podrán ser mensuales o quincenales, ingresos de hijos mayores que contribuyan a la economía familiar, horas extra (durante ciertos períodos de tiempo dependiendo el tipo de trabajo), bonificaciones especiales, décimo tercer sueldo, décimo cuarto sueldo, y otros ingresos.

Por otra parte adicionalmente a los ingresos se deberán conocer también necesidades básicas para las cuales se incurrirá en gastos, así como otro tipo de gastos enfocados en cumplir objetivos familiares.

Entre los gastos familiares se pueden incluir por ejemplo los gastos en alimentación, vivienda, servicios básicos, transporte, salud, educación, ahorro, recreación, entre otros.

El objetivo primordial de la presupuestación será entonces lograr realizar una proyección tanto de los ingresos como los gastos familiares en los que se va a incurrir durante un período de tiempo determinado.

Los principios básicos para la elaboración de un presupuesto son:

- Cuánto más atención se dé al patrón de ingresos y hábitos de gasto, el control sobre los mismos será mayor.
- La elaboración de un presupuesto efectivo no requiere el registro de gastos mínimos, sino de destinar cantidades para satisfacer prioridades y mantenerse firme en ellas.
- El crédito no es una partida del presupuesto, sino una forma de pagar las partes que lo conforman.
- El planeamiento de una estrategia para ahorrar y pagar al contado las compras importantes ayuda a evitar muchos de los causantes más comunes del sobre endeudamiento (intereses excesivos, plazos extendidos, etc.).
- Seguir un presupuesto básico favorece a la familia a eliminar preocupaciones, estrés y tensiones causadas por las finanzas familiares.

La elaboración de presupuestos permitirá a la persona o familia establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos, para esto se ha planteado

hojas de trabajo para facilitar la elaboración del presupuesto mensual personal o familiar en los [Anexos 14 y 15](#).

4.3 Consumo inteligente

El consumo es un factor clave en nuestra sociedad actual, somos consumidores desde el momento en que nacemos hasta el momento en que morimos. El marketing con sus múltiples métodos de captar la atención de los consumidores utilizando diferentes estrategias ha logrado llegar a la mente del consumidor de manera tal que muchas veces estos consumidores no razonan en las consecuencias de los hábitos de consumo que se han generalizado en la actualidad dentro de la sociedad, sino que se ha creado una mentalidad consumista donde no se distingue entre lo esencial y lo superfluo.

Es esta realidad la que está exigiendo un cambio a la humanidad, una creación de conciencia y responsabilidad de consumo. Uno de los aspectos que se deriva de definir la conducta del consumidor como conducta de elección, es el análisis de los medios dirigidos a promover el uso de estrategias racionales para tomar decisiones de compra y consumo en la vida cotidiana, desde una visión de racionalidad económica, que permita la elección libre e informada de la opción que mejor responda a los problemas de consumo. (Sandoval M., Caicedo C., Lopez W., 2008)

El objetivo de una educación financiera desde un punto de vista de consumir inteligentemente es enseñar a los clientes internos de la institución a manejar su dinero responsablemente, y ayudarlos a tomar decisiones financieras inteligentes de manera que se fomente el desarrollo de buenos hábitos financieros.

El consumo inteligente, además de un discurso políticamente correcto, tiene sus aspectos prácticos. A través de él es posible mantener una economía saludable, pues entre sus principales triunfos está el equilibrio entre el mantenimiento de una economía próspera y el endeudamiento de las personas. (MasterCard, 2014)

Se puede mantener una economía estable siempre y cuando se sepa diferenciar claramente entre el consumo por impulso y lo que es realmente necesario, al llegar a un punto de consumo exagerado sin planificación financiera de ningún tipo se puede caer fácilmente en la trampa del endeudamiento e insolvencia para cubrir las deudas.

Por ello, para consumir inteligentemente se deben definir objetivos de consumo que vayan acorde a la realidad financiera del consumidor, realizar una lista de lo que es realmente necesario es de gran ayuda al momento de comprar bienes o servicios ya que ayudan a disminuir la probabilidad de realizar gastos superfluos.

Un uso consiente de las tarjetas de crédito, mismas que son la razón más significativa para causar el endeudamiento, permite lograr un control financiero y por ende finanzas individuales y familiares más estables.

Muchas de las personas que poseen tarjetas de crédito gastan mucho más allá de lo que pueden cubrir de esos gastos con su ingreso normal, es importante que al momento de utilizar tarjetas de crédito como medio de pago se pongan límites de uso encuadrados con la posibilidad de cubrir los gastos realizados basados en el ingreso mensual.

La tarjeta de crédito mejor y más organizada opción para realizar pagos fraccionados si es utilizada inteligentemente puede ser de gran ayuda ya que al contrario de los cheques de pago diferido, el pago con tarjeta es más seguro, y la burocracia es mucho menor que la de los llamados plazos, sin embargo es importante evitar hacer los pagos mínimos ya que se incrementan los costos financieros y por ende el pago de la deuda parecerá mucho más largo al punto de no saber cuándo terminará.

Recordemos que el Pago Mínimo es la porción no financiable del Saldo Deudor, que debe ser abonada en su totalidad a fecha de vencimiento para poder seguir haciendo uso de la tarjeta. Es la exigencia mínimo de pago. (VISA, 2011).

No es conveniente hacer el pago mínimo pues al hacerlo se prolonga el plazo para la cancelación de la deuda total. (BBVA Continental, 2012)

Para el cálculo del pago mínimo se cuenta con dos alternativas:

- a) Por porcentaje sobre límite de compra
- b) Mediante fórmula teniendo en cuenta diferentes conceptos

En Ecuador se usa la modalidad mediante fórmula, donde⁸:

$$\text{Pago mínimo} = \text{Pagos vencidos} + \text{Cuota Rotativa} + \text{Cuota diferida} + \text{Cargos}$$

Donde:

Pagos vencidos: Es el pago mínimo vencido

Cuota Rotativa: Es el saldo del mes anterior más los movimientos del mes divididos para el factor rotativo, incluye cargos por avances de efectivo, ISD y consumos en gasolineras.

Cuota Diferida: Es el valor correspondiente al dividendo de los consumos diferidos.

Cargos: Es la suma de cargos de capital anterior, cargos financieros (calculados sobre el capital del deudor), y tarifas por servicios otorgados por la empresa emisora de tarjeta de crédito.

⁸Tomado y adaptado de Estados de Cuenta tarjetas Visa y MasterCard Pacificard

Ejemplo⁹:*Ilustración 1: Resumen de Movimientos mensuales de una TC*

Resumen de movimientos	
	Deuda total anterior 1.817,28
(+)	Consumos/Débitos 3,95
(-)	Pagos/créditos (320,00)
(+)	Intereses y cargos 11,59
(=)	Deuda total a la fecha de corte 1.512,82

Fuente: Estado de cuenta real VISA Pacificard**Elaborado por:** Pacificard*Ilustración 2: Detalle de movimientos Tarjeta de Crédito (valores reales)*

Detalle de movimientos del período			
Saldo anterior	1.161,92		
Cargos al capital anterior	11,17		
Mora	0,42		
Asistencia 24 horas	3,95		
Pago realizado	320,00		
Diferido (1) 03/03	14,34		
Diferido (2) 06/12	91,56	Saldo diferido	549,46
Saldo Actual Rotativo	963,36		
Saldo Actual Diferido	549,46		
Subtotal consumos período	3,95		
Subtotal pagos	(320,00)		
Interés por mora	0,42		

Fuente: Estado de cuenta real VISA Pacificard**Elaborado por:** Pacificard

⁹ Valores reales tomados de un Estado de Cuenta Visa Pacificard año 2014

Ilustración 3: Cálculo de Pago Mínimo Tarjeta de Crédito

PAGO MÍNIMO=	Pago vencido	-
	Cuota rotativa	38,26
	Cuota diferida	105,90
	Cargos	15,54
		159,70

Fuente: Estado de cuenta real VISA Pacificard**Elaborado por:** Pacificard

La cuota rotativa se define de acuerdo a la entidad emisora de Tarjetas de crédito y se calcula en base a un factor rotativo que tiene como base la tasa nominal y el plazo de la deuda.

Ilustración 4: Análisis de la deuda en rotativo

ANÁLISIS DE LA DEUDA EN ROTATIVO		
Si de la deuda decide pagar	Habrá efectuado un pago inicial de	
10%	96,33	más cuotas de diferido
30%	289,00	más cuotas de diferido
50%	482,68	más cuotas de diferido
De su deuda pagará mensualmente durante un año		
78,33		más cuotas de diferido
60,93		más cuotas de diferido
43,52		más cuotas de diferido

Habrá pagado al finalizar de un año (C+i)	Y podrá ahorrar
1036,34	.00
1020,12	16,22
1003,90	32,44

Si paga todos los meses el mínimo, terminará de pagar su deuda en un plazo de	Y terminará pagando un total estimado de
9,5 meses	1704,84

Fuente: Estado de cuenta real VISA Pacificard**Elaborado por:** Pacificard

Sin embargo si se plantea un pago por cuotas a una tasa de interés del 15,19% difiriendo en 3 cuotas el valor total del adeudo es decir la suma del saldo rotativo más el saldo diferido o lo que es lo mismo la “deuda total a la fecha de corte”, se tiene que se deberían realizar únicamente 3 pagos de \$517,10 dólares durante 3 meses lo que da como resultado un ahorro final de \$153,53 USD.

Lo que demuestra que la realización de pagos mínimos únicamente extiende el tiempo de la deuda generando más intereses por pagar a la institución emisora de tarjetas de crédito ya que no cubre grandes porciones de pago de capital en él, lo que en deudas mayores generaría una diferencia aún más significativa ya que al realizar únicamente pagos mínimos se tiene un pago adicional de aproximadamente el 10% de lo que se pagaría si se realiza un pago por cuotas.

Ilustración 5: Tablas de amortización

TABLA DE AMORTIZACION				
Tasa	15.2 %			
Plazo	3 meses			
Capital	\$1512.82			
Pago	\$517.1			
Dividendo	Capital Insoluto	Reducción de Capital	Interés Normal	Pago
	1512.82			
1	1014.88	497.94	19.16	517.1
2	510.63	504.25	12.86	517.1
3	-0	510.63	6.47	517.1
		1512.82	38.49	1551.31

Fuente: Datos estado de cuenta Visa Pacificard

Elaborado por: Stephany Navarro

En Ecuador la tasa vigente de interés por tarjeta de crédito es de 15,19%, mismo que se cobra dentro del pago mínimo si se hace los pagos bajo la modalidad de pago mínimo, sin embargo si se realiza el pago de contado el cual corresponde al pago del mes o pago total de lo adeudado hasta la fecha de emisión del estado de cuenta, utilizando el tipo de pago de contado, se ahorra este porcentaje de interés y la deuda se cancela en un menor plazo, lo cual la hace controlable para el tarjetahabiente.

La libertad para elegir en un contexto de compra y consumo está directamente relacionada con la información que tenga el consumidor en relación con el mercado, las categorías de producto, el sistema de precios, la competencia y los atributos objetivos del producto o servicio con base en los cuales puede llevar a cabo comparaciones. (Sandoval M., Caicedo C., Lopez W., 2008)

4.4 Ahorro

El ahorro es una parte excedente de ingresos que no se ha consumido, que se acumula para necesidades futuras. (Comité económico y social Europeo, 2011).

Cuando hay ahorro, los ingresos disponibles son mayores a los gastos y se presenta un superávit de dinero. Si los gastos fueran mayores a los ingresos, se presentaría un déficit. (Mutualista Pichincha, 2013).

El gasto en los bienes y servicios necesarios para el hogar así como en otros rubros que buscan satisfacer necesidades esenciales de los hogares se ve reflejado en el consumo de dichos bienes y servicios, el incremento constante para la adquisición de los mismos, así como el consumo desmedido generan en muchos hogares la incapacidad de ahorrar e incluso de cubrir estos gastos.

Por este motivo es necesario tomar medidas frente a esta situación procurando reducir los gastos del hogar así como adecuarse a un presupuesto de acuerdo a los ingresos percibidos por la familia.

Reducir el consumo de los gastos comunes del presupuesto familiar como por ejemplo reducir el consumo de energía eléctrica, reducir el consumo de agua, entre otros pueden ser útiles al momento de generar un ahorro significativo para las familias o individuos, lo que a largo plazo puede verse traducido en un mejor nivel de vida.

La importancia del ahorro está centrada en tener una independencia financiera donde no se requiera de fuentes externas para facilitar recursos a la persona o familia, sino que esta persona o familia pueda disponer de recursos financieros propios para necesidades presentes o futuras, es decir que con el ahorro se puede alcanzar una autosuficiencia económica para conformar capital que permitirá alcanzar una mejor situación financiera y cubrir compromisos relacionados con educación, enfermedad, accidentes, fondo de jubilación, o en su defecto realizar

inversiones que generen réditos financieros como adquisición de bienes que incrementen su valor con el tiempo, creación de negocios, etc.

Se deben establecer metas financieras las mismas que deben ser realistas, alcanzables, a unos tiempos determinados y flexibles. Por ejemplo a corto plazo se puede establecer la meta de destinar al menos el 10% del ingreso mensual al ahorro, este porcentaje del ingreso será colocado en una cuenta de ahorro común, en este caso se podrá acceder a los fondos en cualquier momento requerido, y generar intereses.

A mediano y largo plazo se puede considerar la opción de incrementar los ahorros mediante un certificado de depósito el cual podrá tener como destino la educación de un hijo o un fondo de jubilación futura, en este se tiene como objetivo depositar fondos durante un período específico dependiendo del objetivo del ahorro, un certificado de depósito genera mayores rendimientos financieros pero existe la posibilidad de un cobro de cargos por el retiro anticipado de los ahorros. (Wells Fargo Bank, 2014)

4.5 Inversión

Luego de imponerse una meta de ahorro es importante la planificación de que se va a hacer con dichos ahorros, invertir es una opción para poner a trabajar el dinero ahorrado y generar más dinero. Una inversión es cualquier cosa que se

adquiere para obtener ingresos o beneficios en el futuro, estas se incrementan por medio de la generación de ingresos (intereses o dividendos) o a través de incremento de su valor (apreciación). (Community Affairs Office, Federal Reserve Bank of Dallas., 2012).

Abrir una cuenta de ahorros genera intereses que pueden ganarse con el mínimo riesgo del mercado, sin embargo a menor riesgo menor el interés ganado, ahorrar en una institución financiera es una inversión segura con la cual se puede empezar, al mismo tiempo que se logra una meta de ahorro se generan intereses.

Una vez establecida una base de ahorro más sólida se pueden realizar inversiones en varios aspectos como por ejemplo compra de bonos, pólizas de acumulación a plazo fijo, inversión en un negocio propio, o compra de bienes apreciables como por ejemplo viviendas, terrenos, etc., que con el tiempo aumentarán su valor en el mercado y pueden generar ganancias futuras.

Antes de tomar la decisión de en qué invertir el dinero es importante buscar la mayor cantidad de información de las opciones en las que se planea invertir, analizar el riesgo de inversión y buscar asesoría profesional, una buena inversión generará dinero, una mala inversión generará pérdidas. (Community Affairs Office, Federal Reserve Bank of Dallas., 2012)

Una persona puede comprar un bien el cual se presume que con el pasar del tiempo incrementará su valor, por ejemplo un terreno, al apreciarse el bien se

puede obtener una utilidad igual a la diferencia entre el valor de venta del terreno menos el costo de compra del mismo, sin embargo la compra de este tipo de bienes exige una gran capacidad de ahorro, así como también la inmovilización de los fondos con los que se adquirió el terreno por períodos de mediano y largo plazo para lograr que el terreno pueda incrementar su valor comercial.

Por otro lado si una persona desea invertir en un negocio propio por ejemplo la compra venta de útiles escolares, tendrá un movimiento de efectivo constante si adquiere mercaderías para la compraventa de los mismos, en este caso la inversión se verá reflejada en rendimientos a corto plazo los mismos que serán iguales a la diferencia entre el valor en el cual se vendió la mercadería y el costo de adquisición de mercaderías más otros gastos incurridos para el giro del negocio.

Lograr una comprensión entre el riesgo y el retorno sobre la inversión que se espera recibir es otro aspecto que se debe tomar en cuenta al momento de invertir, como se dijo antes a mayor riesgo, mayor retorno y viceversa.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

El ámbito macroeconómico donde se desenvuelve actualmente la sociedad en nuestro país es un aspecto de gran relevancia al momento de analizar el sobreendeudamiento ya sea este familiar o individual, el contexto económico social del Ecuador de los últimos años ha traído consigo múltiples factores que han aportado al crecimiento del sobreendeudamiento, algunos de ellos tales como crecimiento de liquidez en el sistema financiero nacional, incremento anual del salario básico unificado, crecimiento del poder adquisitivo de las personas que forman la población económicamente activa PEA, entre otros han generado cambios drásticos en la economía nacional y por lo tanto en la economía individual y/o familiar.

Debido a que factores como los ya mencionados anteriormente han generado una oferta desmedida de productos y servicios financieros de fácil adquisición, los cuales se han concedido a personas con capacidades económicas limitadas por deudas adquiridas anteriormente o en su defecto deudas con otras instituciones financieras; dicho endeudamiento no han sido analizado por las entidades emisoras de estos productos financieros al momento de otorgarlos, lo cual ha generado una acumulación de deudas dificultando el pago de las mismas por parte de los deudores, esto a su vez genera gran cantidad de intereses de mora

incrementando el valor de la deuda y por lo tanto volviendo la situación del deudor insostenible.

Por otro lado se observa que los hogares y/o individuos realizan gastos que van más allá de la capacidad económica real, esto se da por la ilusión que productos como tarjetas de crédito crean al dar la sensación de un gran poder adquisitivo, sin embargo estos consumidores no consideran las consecuencias futuras del consumo desmedido y la acumulación de pagos mínimos que a largo plazo provocan malestar económico.

La facilidad para la adquisición de deudas genera gastos más allá de los ingresos reales de los hogares ya que no existe una previsión clara de las posibles consecuencias de la expansión de la deuda a nivel familiar o individual por la poca educación financiera que las personas poseen sobre el manejo de productos y servicios como tarjetas de crédito, créditos de consumo, entre otros productos en mayoría financiados a corto plazo los mismos que en general son los principales causantes del sobreendeudamiento debido a su fácil adquisición en el mercado financiero por la gran liquidez del sistema financiero a nivel nacional.

Los clientes internos de la institución los mismos que han sido principalmente analizados por cargos clasificados jerárquicamente son propensos al sobreendeudamiento por las causas mencionadas anteriormente las mismas que son generales para toda la población a nivel nacional, adicionalmente la mayoría de los funcionarios de la institución en cargos bajos como operativos poseen más

gastos, excediendo en porcentajes considerables a sus ingresos mensuales, mientras funcionarios de un nivel de cargo más alto tienen una menor utilización de su ingreso para cubrir sus gastos mensuales, esto se debe a la diferencia de ingresos entre jerarquías de cargos así como también a las diferentes estructuras financieras que cada individuo presenta ya que los cargos más altos de la jerarquía analizada presentan deudas en su mayoría de largo plazo por la compra de un bien, mientras que los cargos más bajos en la pirámide prestan deudas a corto plazo que en su mayoría son de consumo.

Las deudas acumuladas por tarjetas de crédito representan el porcentaje más alto dentro de los pasivos de corto plazo ya que como se pudo evidenciar es un problema de educación financiera por el uso inadecuado de dichas tarjetas así como la elección incorrecta de pago lo cual a largo plazo genera un monto de interés más alto por pagar y los abonos de capital son mínimos.

En general la educación financiera a nivel personal tanto en la institución como a nivel nacional es uno de los problemas más significativos debido a que por el desconocimiento del funcionamiento de los productos y servicios que ofrecen las distintas entidades del sector financiero nacional se produce una utilización inadecuada de los mismos así como también una alta incidencia de caer en morosidad por incumplimiento de pagos.

Para realizar un manejo responsable de las finanzas familiares es necesario, entre otras cosas, adquirir hábitos como el del ahorro y la planificación de los gastos, esto le brindará tranquilidad a la economía familiar e individual.

5.2 Recomendaciones

En base a lo estudiado se recomienda explicar de manera detallada el funcionamiento de los distintos productos y servicios financieros sobre todo respecto a las tarjetas de crédito, modalidades de pago e intereses generados a todos los clientes internos de la institución mediante la implementación de programas de educación financiera.

Tanto a nivel interno de la institución como a través de la generación de programas de educación financiera para clientes externos los mismos que según datos estadísticos nacionales pueden estar pasando por situaciones similares que los clientes internos analizados ya que al educar a los clientes internos mediante la creación de los programas de educación financiera planteados a nivel institucional interno se podrá lograr que los funcionarios a su vez brinden también una mejor asesoría a los clientes externos respecto a sus finanzas personales.

Iniciar campañas de educación financiera mediante imagen corporativa en redes sociales llegando así no solo a clientes internos y externos, sino también a diferentes personas con las mismas dudas y necesidades en el país.

Indagar respecto a la posibilidad de creación de productos financieros específicos para los clientes internos que tengan un tratamiento preferencial y que a su vez permitan minimizar la cantidad de funcionarios con sobreendeudamiento.

Plantear la posibilidad de la creación de productos y servicios financieros enfocados a la consolidación o reestructuración de deudas financieras ya que en muchos países a nivel mundial existen estos productos y el mercado financiero en Ecuador no posee un servicio similar.

6. REFERENCIAS

1. Banco Promerica. (2014). *Consolidación de Deudas con Fiador*. Obtenido de <https://www.promerica.com.sv/consolidacion-de-deudas>
2. BBVA Continental. (2012). *BBVA Continental, información sobre el cálculo de pago mínimo*. Obtenido de https://www.bbvacontinental.pe/fbin/mult/informacion_sobre_el_calculo_del_pago_minimo_para_el_producto_tarjeta_de_credito_persona_natural_tcm1105-450883.pdf
3. BCE, D. d. (Junio de 2014). *Estadísticas Macroeconómicas Presentación Estructural*. Recuperado el Agosto de 2014, de www.bce.ec: <http://www.bce.fin.ec/index.php/nuevas-publicaciones1>
4. Betti,Dourmashkin,Rossi,Verma,Yin. (2001). *Study of the problem of Consumer Indebtedness: Statistical Aspects*. Commission of the European Communities , DG for Health & Consumer Protection. Londres: OCR Macro. Obtenido de http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/fina_serv06_en.pdf
5. Comisión Nacional de Bancos y Seguros Honduras. (2013). *Reglamento de la ley del programa opcional para la reestructuración de deudas del trabajador Hondureño*. Reglamento, Comisión Nacional de Bancos y Seguros Honduras, Tegucigalpa. Obtenido de http://www.cnbs.gob.hn/files/leyes/Reglamento_LeydeProgramaOpcionalparaConsolidaciondeDeudasalTrabajador.pdf
6. Comité económico y social Europeo. (2011). *Educación financiera para todos. Comité Económico y Social Europeo*, Sección Especializada de Unión Económica y Monetaria y Cohesión Económica y Social (ECO). Unidad de visitas y publicaciones Unión Europea. doi:10.2864/22127
7. Community Affairs Office,Federal Reserve Bank of Dallas. (2012). *Cómo crear riqueza: Una guía para alcanzar sus metas financieras*. Federal Reserve Bank of Dallas., Public Affairs Department, Dallas. Obtenido de <http://www.dallasfed.org/microsites/cd/ewealth/pdfs/riqueza.pdf>
8. Dirección de Estadística Económica BCE. (2014). *Estadísticas Macroeconómicas. Presentación Económica Coyuntural*, Banco Central del Ecuador , Dirección de Estadística Económica. Obtenido de

- <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorReal/Previsiones/IndCoyuntura/EstMacro082014.pdf>
9. Dirección de Estadística Económica BCE. (2014). ***Gestión de la liquidez del sistema financiero***. Banco Central del Ecuador, Dirección de Estadística Económica. Recuperado el 16 de Agosto de 2014, de <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/Liquidez/gli201407.pdf>
 10. Dirección de Estadística Económica BCE. (2014). ***Reporte de la evolución de los agregados macroeconómicos trimestrales del ecuador***. Macroeconómico. Obtenido de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt63/RACT2013III.pdf>
 11. El COMERCIO. (19 de Marzo de 2012). ***Actualidad: El ecuatoriano eleva sus niveles de consumo***. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/ecuatoriano-eleva-niveles-de-consumo.html>
 12. Hernández Roberto, Fernández Carlos. (2010). ***Metodología de la investigación*** (Quinta edición ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
 13. Hidalgo, V. N. (17 de enero de 2014). ***Poderes inteligencia política***. Obtenido de <http://poderes.com.ec/2014/panorama-economico-del-ecuador-2013/>
 14. INEC, I. N. (2014). ***Inflación enero 2014***. Informe estadístico nacional , Instituto Nacional de Estadísticas y Censos , Administración Central, Quito. Obtenido de www.ecuadrencifras.gob.ec
 15. López, F. (2012). ***Operaciones de reestructuración en la empresa. Algunos aspectos prácticos***. Revista de Contabilidad y Dirección, *Volúmen 15*, pp. 97-114. Obtenido de http://www.accid.org/revista/documents/Operaciones_de_reestructuracion_en_la_empresa._Algunos_aspectos_practicos.pdf
 16. MasterCard. (07 de Abril de 2014). ***Consumo Inteligente Master Card***. Obtenido de <http://www.consumointeligente.org/consumo-el-limite-entre-la-necesidad-y-la-exageracion/>
 17. Ministerio Coordinador de la Política económica. (2013). ***Indicadores macroeconómicos enero 2013***. Informe Macroeconómico, Ministerio Coordinador

- de la Política Económica. Obtenido de <http://www.politicaeconomica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/enero-2013.pdf>
18. Mutualista Pichincha. (2013). *Administrando Hogar*. Obtenido de <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/Documentos/AdministrandoHogar/AhorroFamiliar.pdf>
 19. Norgestión Asesoramiento Empresarial. (2013). *¿Cómo realizar una reestructuración financiera?* (Norgestion, Editor) Recuperado el 12 de Diciembre de 2014, de http://www.norgestion.com/uploads/publicaciones/pdf/Cuadernos_NORGESTION._10-Como_realizar_una_reestructuracion_financiera.pdf
 20. Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras de Puerto Rico. (19 de Diciembre de 2012). *Consideraciones en la consolidación de deudas, Ventajas y Desventajas*. San Juan, Puerto Rico.
 21. Pena, A. (2014). *Reporte de Estabilidad Financiera 2013*. Informe financiero, Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Dirección Nacional de Estudios e Información SBS. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/La%20SBS/reporte_estabilidad_2013.pdf
 22. Pineda, A. (01 de Abril de 2014). *Consolidar deudas beneficia a tu bolsillo*. (C. Córdova, Ed.) *El Empresario MX*. Obtenido de <http://eempresario.mx/centro-soluciones/consolidar-deuda-beneficia-tu-bolsillo>
 23. Revista EKOS. (2012). *Análisis del sistema financiero en Ecuador*. Ekos. Obtenido de <http://ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=364>
 24. Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). Villahermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
 25. Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). Villahermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado el Octubre de 2014
 26. Sandoval M., Caicedo C., Lopez W. (2008). *El consumo inteligente más allá del libre albedrío: Una visión desde el autocontrol* (Tercera ed.). Madrid, España: FOCAD.
 27. United Nations Statistics Division. (2007). *Encuesta de hogares en los países de desarrollo y transición*. Naciones Unidas, Departamento de Asuntos Económicos y

- Sociales. New York: Naciones Unidas. Obtenido de http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/seriesf_96s.pdf
28. VISA. (2011). **Capacitación comercial Visa: Pago mínimo Tarjeta de Crédito**. Obtenido de http://visanet.visa.com.ar/productos_servicios/pago_minimo.html
29. Weisbrot y Sandoval. (2009). **La economía ecuatoriana en años recientes**. Informe Político-Económico, Center for Economic and Policy Research, Washington, D.C. Obtenido de <http://www.cepr.net/documents/publications/ecuador-update-2009-06-spanish.pdf>
30. Wells Fargo Bank. (2014). **Financial Education**. Obtenido de <https://www.wellsfargo.com/es/financial-education/basic-finances/build-the-future/setting-goals/short-mid-long-term-goals/>
31. William G. Gale, Benjamin H. Harris, and Ruth Levine. (2012). **Raising Household saving: does Financial education Work?** The United States Social Security Administration. Obtenido de <http://www.ssa.gov/policy/docs/ssb/v72n2/v72n2p39.html>

ANEXOS

ANEXO 1: Formato Encuesta

ESTRUCTURA FINANCIERA FAMILIAR ENCUESTA	
OBJETIVOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	
<p>ESTA ENCUESTA NO PIDE NINGÚN TIPO DE INFORMACIÓN DE IDENTIFICACIÓN. Los objetivos de esta encuesta son utilizar los datos obtenidos para ampliar los conocimientos existentes acerca de las posibles formas de medir la dificultad financiera y el endeudamiento excesivo, en particular, identificar los tipos de personas y familias que están sobre-endeudadas</p> <p>La información que usted nos proporcione se utilizará con fines simplemente investigativos y educativos por lo que se mantendrá confidencial y anónima. POR FAVOR UTILICE LETRAS MAYÚSCULAS DURANTE TODA LA ENCUESTA</p>	
INFORMACIÓN DE LA PERSONA REFERENCIA DEL HOGAR	
CARGO:	_____
EDAD:	<input type="text"/>
GÉNERO:	<input type="text"/> Masculino <input type="text"/> Femenino
ESTADO CIVIL:	<input type="text"/> Soltero (a) <input type="text"/> Casado(a) <input type="text"/> Divorciado(a) <input type="text"/> Otro: _____
NIVEL DE EDUCACIÓN:	<input type="text"/> Media incompleta <input type="text"/> Media completa <input type="text"/> Superior Incompleta <input type="text"/> Superior completa <input type="text"/> Cursando estudios Superiores <input type="text"/> Cuarto nivel <input type="text"/> Cursando estudios cuarto nivel
N° DE CARGAS FAMILIARES	<input type="text"/> Adultos <input type="text"/> Niños
TIPO DE VIVIENDA	<input type="text"/> Propia pagada <input type="text"/> Propia hipotecada <input type="text"/> Alquilada <input type="text"/> Vive con familiares <input type="text"/> Otros (especifique): _____

INFORMACIÓN CÓNYUGE	
Por favor responda las siguientes preguntas únicamente si su conyuge o pareja participan económicamente en la estructura financiera familiar	
EDAD:	<input style="width: 100px;" type="text"/>
GÉNERO:	<input style="width: 50px;" type="text"/> Masculino <input style="width: 50px;" type="text"/> Femenino
NIVEL DE EDUCACIÓN:	<input style="width: 50px;" type="text"/> Sin estudios formales <input style="width: 50px;" type="text"/> Primaria completa <input style="width: 50px;" type="text"/> Media incompleta <input style="width: 50px;" type="text"/> Media completa <input style="width: 50px;" type="text"/> Superior Incompleta <input style="width: 50px;" type="text"/> Superior completa <input style="width: 50px;" type="text"/> Cursando estudios Superiores
OCUPACIÓN:	<input style="width: 400px;" type="text"/>

INFORMACIÓN BANCARIA (OBLIGACIONES FINANCIERAS Y CUENTAS BANCARIAS) A NIVEL FAMILIAR (CONSOLIDADO)							
Detalle sus deudas financieras formales (con instituciones del sistema financiero) actuales aproximadas a nivel familiar (a nombre personal, conyuge o hijos dependientes (En el caso de no poseer los compromisos financieros detallados por favor llenar todos los campos con el valor de 0 "Cero" en números) *							
TIPO	CANTIDAD*	INSTITUCIÓN FINANCIERA	MONTO	SALDO	CUÓTA MENSUAL	PLAZO TOTAL (MESES)	PLAZO RESTANTE DE PAGO (MESES)
Préstamo de vivienda							
Préstamo de Vehículo							
Tarjeta de crédito**							
Préstamo de consumo							
Préstamo comercial							
Préstamo estudiantil							
Sobregiros							
Otros: _____							
* Cantidad de obligaciones según el tipo detallado ** Total adeudado en T/C de cualquier institución financiera, sumando la deuda total de tarjetas de crédito a nivel familiar (a nombre personal, conyuge o hijos dependientes)							

Por favor detalle en a siguiente tabla las cuentas bancarias que posee
 (En el caso de no poseer una o varias de las cuentas detalladas en las opciones, por favor llenar el casillero con las siglas N/A para indicar que la condición no aplica para su situación)

<i>CUENTA TIPO</i>	<i>INSTITUCIÓN FINANCIERA</i>	<i>SALDO PROMEDIO</i>
Cuenta Corriente		
Cuenta de Ahorro		
Certificado a Plazo fijo		
Otros		

GESTIÓN DE CRÉDITO Y RIESGOS

¿Está usted atrasado/a en el pago de sus obligaciones financieras?

No estoy atrasado(a)	
Menos de 30 días	
De 31 a 60 días	
De 61 a 90 días	
De 91 a 120 días	
De 121 a 150 días	
De 151 a 180 días	
Más de 180 días	

¿Utiliza crédito cuando le hace falta dinero para cubrir gastos u otras cuentas y deudas?

Sí	
No	

Cuando le hace falta dinero para sobrellevar pagos y/o gastos mensuales a cuál de las siguientes opciones recurre?

Utiliza sus ahorros destinados para estas emergencias	
Recurren a prestamos familiares o de amigos	
Realiza avances en efectivo de sus tarjetas de crédito	
Recurre a un anticipo de sueldo	
Recurre a préstamos informales (con personas dedicadas a prestar dinero)	

ANEXO 2: Estratificación de la muestra

LISTADO DE CARGOS POR DEPARTAMENTO	
NEGOCIOS	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES
	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
AUDITORÍA	AUDITOR INTERNO
CUMPLIMIENTO	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
	ANALISTA DE CUMPLIMIENTO
	ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO
RECURSOS HUMANOS	ANALISTA DE SELECCIÓN
	ASISTENTE DE NÓMINA
	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
	OFICIAL DE NÓMINA
	ASISTENTE DE SELECCIÓN
PROCESOS	OFICIAL DE PROCESOS
	ANALISTA DE PROCESOS
	ASISTENTE DE PROCESOS
ADMINISTRATIVO	ANALISTA DE ACTIVOS FIJOS
	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
	OFICIAL ADMINISTRATIVO
RIESGOS	ASISTENTE DE RIESGOS
	ANALISTA DE RIESGOS
JURÍDICO	ABOGADO
CONTABILIDAD	ASISTENTE CONTABLE
	ANALISTA DE CONTROL INTERNO
	SUPERVISOR DE CONTROL INTERO
OPERACIONES FRONT OFFICE	CAJERO
	CAJERO PRINCIPAL
	BALCÓN DE SERVICIOS
OPERACIONES BACK OFFICE	SUPERVISOR OPERATIVO
	OPERATIVO BACK OFFICE
	OPERATIVO DE CÁMARA
	OPERATIVO DE CARTERA
	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES
	SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES
	SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA
	SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS

CANTIDAD DE PERSONAS POR CARGO	
CARGO	CANTIDAD
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	12
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	5
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	4
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	20
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	7
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	8
AUDITOR INTERNO	3
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
ANALISTA DE CUMPLIMIENTO	1
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	2
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ASISTENTE DE NÓMINA	1
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	1
OFICIAL DE NÓMINA	1
ASISTENTE DE SELECCIÓN	1
OFICIAL DE PROCESOS	1
ANALISTA DE PROCESOS	1
ASISTENTE DE PROCESOS	2
ANALISTA DE ACTIVOS FIJOS	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
OFICIAL ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE DE RIESGOS	2
ANALISTA DE RIESGOS	2
ABOGADO	8
ASISTENTE CONTABLE	3
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1
SUPERVISOR DE CONTROL INTERO	1
CAJERO	44
CAJERO PRINCIPAL	8
BALCÓN DE SERVICIOS	16
SUPERVISOR OPERATIVO	5
OPERATIVO BACK OFFICE	11
OPERATIVO DE CÁMARA	10
OPERATIVO DE CARTERA	6
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	4
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	1
TOTAL	200

Listas sub poblacionales

ADMINISTRATIVA-SOPORTE	
AUDITOR INTERNO	3
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
ANALISTA DE CUMPLIMIENTO	1
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	2
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ASISTENTE DE NÓMINA	1
ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	1
OFICIAL DE NÓMINA	1
ASISTENTE DE SELECCIÓN	1
OFICIAL DE PROCESOS	1
ANALISTA DE PROCESOS	1
ASISTENTE DE PROCESOS	2
ANALISTA DE ACTIVOS FIJOS	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
OFICIAL ADMINISTRATIVO	1
ASISTENTE DE RIESGOS	2
ANALISTA DE RIESGOS	2
ABOGADO	8
ASISTENTE CONTABLE	3
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1
SUPERVISOR DE CONTROL INTERO	1

OPERACIONES-ATENCIÓN AL CLIENTE	
CAJERO	44
CAJERO PRINCIPAL	8
BALCÓN DE SERVICIOS	16
SUPERVISOR OPERATIVO	5
OPERATIVO BACK OFFICE	11
OPERATIVO DE CÁMARA	10
OPERATIVO DE CARTERA	6
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	4
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	1

NEGOCIOS-COMERCIAL	
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	12
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	5
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	4
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	20
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	7
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	8

Para recopilar una muestra estratificada proporcional a las dimensiones de los estratos, se selecciona el 28% del primer estrato (Negocios-Comercial), el 19% del segundo estrato (Administrativo-Soporte) y el 54% del tercer estrato (Operaciones-Atención al cliente)

N	84
n1	24
n2	16
n3	45

Por lo tanto la muestra estratificada tomaría 24 elementos del Estrato 1, 16 elementos del Estrato 2, y 45 elementos del Estrato 3

Se toma tres muestras aleatorias simples distintas basada en una tabla de números aleatorios

Números aleatorios Estrato 1	Números aleatorios Estrato 2	Números aleatorios Estrato 3
20	17	107
4	20	19
46	15	10
15	7	28
47	23	81
38	16	3
31	3	44
41	11	14
44	12	92
19	10	63
51	34	12
2	25	37
48	18	36
34	1	54
13	37	69
9	5	40
14		5
3		99
6		15
22		41
27		7
32		94
11		77
53		65
		70
		86
		59
		16
		90
		74
		22
		25
		88
		100
		17
		71
		89
		85
		47
		101
		39
		60
		43
		97
		32

Con base en las tablas de números aleatorios se selecciona la cantidad de elementos proporcional de la muestra para cada estrato

CÓDIGOS OPERACIONES-ATENCIÓN AL CLIENTE	
COD.	CARGO
001	CAJERO
002	SUPERVISOR OPERATIVO
003	CAJERO
004	BALCÓN DE SERVICIOS
005	CAJERO
006	OPERATIVO BACK OFFICE
007	SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS
008	BALCÓN DE SERVICIOS
009	CAJERO
010	BALCÓN DE SERVICIOS
011	OPERATIVO DE CÁMARA
012	CAJERO PRINCIPAL
013	CAJERO
014	OPERATIVO DE CÁMARA
015	SUPERVISOR OPERATIVO
016	OPERATIVO DE CARTERA
017	BALCÓN DE SERVICIOS
018	CAJERO
019	OPERATIVO BACK OFFICE
020	CAJERO
021	BALCÓN DE SERVICIOS
022	OPERATIVO DE CÁMARA
023	CAJERO
024	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES
025	CAJERO
026	CAJERO
027	BALCÓN DE SERVICIOS
028	CAJERO PRINCIPAL
029	OPERATIVO DE CÁMARA
030	CAJERO
031	OPERATIVO DE CÁMARA
032	OPERATIVO BACK OFFICE
033	CAJERO
034	OPERATIVO DE CARTERA
035	BALCÓN DE SERVICIOS
036	CAJERO
037	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES
038	CAJERO
039	SUPERVISOR OPERATIVO
040	CAJERO
041	BALCÓN DE SERVICIOS
042	CAJERO
043	CAJERO
044	OPERATIVO DE CÁMARA
045	CAJERO
046	CAJERO
047	OPERATIVO BACK OFFICE
048	CAJERO PRINCIPAL
049	CAJERO
050	OPERATIVO DE CARTERA
051	CAJERO
052	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES
053	CAJERO
054	OPERATIVO BACK OFFICE
055	CAJERO

CÓDIGOS OPERACIONES-ATENCIÓN AL CLIENTE	
COD.	CARGO
056	BALCÓN DE SERVICIOS
057	CAJERO
058	OPERATIVO DE CARTERA
059	CAJERO
060	OPERATIVO DE CÁMARA
061	SUPERVISOR OPERATIVO
062	CAJERO PRINCIPAL
063	BALCÓN DE SERVICIOS
064	CAJERO
065	CAJERO
066	BALCÓN DE SERVICIOS
067	OPERATIVO DE CÁMARA
068	OPERATIVO BACK OFFICE
069	CAJERO
070	CAJERO PRINCIPAL
071	BALCÓN DE SERVICIOS
072	CAJERO
073	OPERATIVO BACK OFFICE
074	CAJERO
075	CAJERO
076	OPERATIVO BACK OFFICE
077	CAJERO
078	OPERATIVO DE CÁMARA
079	CAJERO
080	OPERATIVO DE CARTERA
081	OPERATIVO DE CARTERA
082	OPERATIVO BACK OFFICE
083	CAJERO
084	CAJERO PRINCIPAL
085	CAJERO
086	BALCÓN DE SERVICIOS
087	CAJERO
088	CAJERO
089	OPERATIVO BACK OFFICE
090	CAJERO
091	CAJERO PRINCIPAL
092	SUPERVISOR OPERATIVO
093	CAJERO
094	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES
095	CAJERO
096	BALCÓN DE SERVICIOS
097	SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA
098	BALCÓN DE SERVICIOS
099	CAJERO
100	CAJERO PRINCIPAL
101	OPERATIVO DE CÁMARA
102	CAJERO
103	BALCÓN DE SERVICIOS
104	CAJERO
105	OPERATIVO BACK OFFICE
106	CAJERO
107	SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES

CÓDIGOS NEGOCIOS-COMERCIAL	
COD.	CARGO
001	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
002	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
003	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
004	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
005	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
006	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
007	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
008	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
009	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
010	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
011	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
012	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
013	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
014	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
015	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
016	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES
017	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
018	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
019	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
020	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
021	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
022	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
023	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
024	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES
025	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
026	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
027	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
028	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
029	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
030	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
031	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES
032	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
033	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
034	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
035	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
036	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
037	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
038	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
039	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
040	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
041	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
042	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
043	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
044	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
045	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
046	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
047	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES
048	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
049	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
050	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS
051	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES
052	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
053	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
054	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS
055	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL
056	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS

CÓDIGOS ADMINISTRATIVO-SOPORTE	
COD.	CARGO
001	ASISTENTE DE RIESGOS
002	AUDITOR INTERNO
003	OFICIAL DE PROCESOS
004	AUDITOR INTERNO
005	ANALISTA DE CONTROL INTERNO
006	ANALISTA DE PROCESOS
007	ABOGADO
008	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
009	ASISTENTE CONTABLE
010	OFICIAL DE NÓMINA
011	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
012	SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO
013	ASISTENTE DE NÓMINA
014	ABOGADO
015	AUDITOR INTERNO
016	ANALISTA DE RIESGOS
017	ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO
018	ASISTENTE CONTABLE
019	ANALISTA DE ACTIVOS FIJOS
020	ANALISTA DE SELECCIÓN
021	OFICIAL ADMINISTRATIVO
022	ABOGADO
023	ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO
024	ASISTENTE DE RIESGOS
025	ABOGADO
026	ASISTENTE DE PROCESOS
027	ANALISTA DE CUMPLIMIENTO
028	ASISTENTE CONTABLE
029	ABOGADO
030	ABOGADO
031	ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS
032	ANALISTA DE RIESGOS
033	ASISTENTE DE SELECCIÓN
034	ABOGADO
035	ASISTENTE DE PROCESOS
036	ABOGADO
037	ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Personas a encuestarse

Cargo	Cantidad de personas por cargo
ABOGADO	3
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1
ANALISTA DE RIESGOS	1
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE CONTABLE	1
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	2
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	3
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	6
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	2
ASISTENTE DE RIESGOS	1
AUDITOR INTERNO	1
BALCÓN DE SERVICIOS	6
CAJERO	15
CAJERO PRINCIPAL	4
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	3
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	7
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	3
OFICIAL DE NÓMINA	1
OFICIAL DE PROCESOS	1
OPERATIVO BACK OFFICE	5
OPERATIVO DE CÁMARA	5
OPERATIVO DE CARTERA	2
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	2
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO	1
SUPERVISOR OPERATIVO	3
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	1
Total general	85

ANEXO 3: Nivel de educación

Nivel de educación

CARGO	CURSANDO ESTUDIOS CUARTO NIVEL
ANALISTA DE RIESGOS	1
BALCÓN DE SERVICIOS	1
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	2
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	1
Total general	6

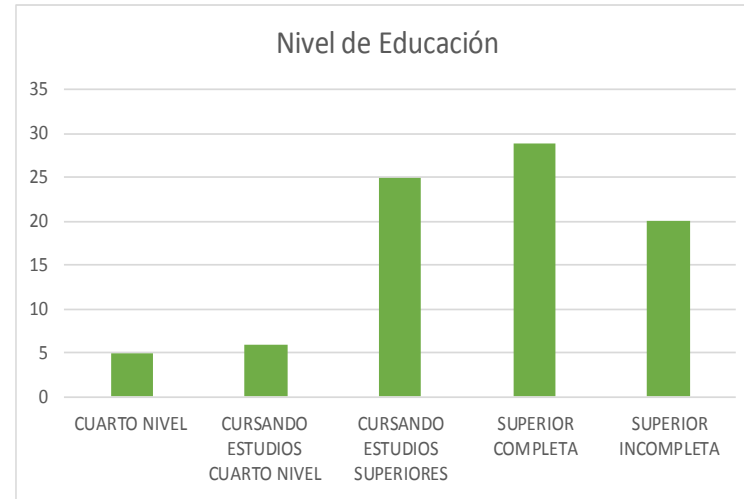
CARGO	CURSANDO ESTUDIOS SUPERIORES
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE CONTABLE	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	2
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	1
ASISTENTE DE RIESGOS	1
BALCÓN DE SERVICIOS	2
CAJERO	6
CAJERO PRINCIPAL	2
OPERATIVO BACK OFFICE	2
OPERATIVO DE CÁMARA	2
OPERATIVO DE CARTERA	1
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	2
Total general	25

CARGO	CUARTO NIVEL
ABOGADO	1
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	1
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO	1
SUPERVISOR OPERATIVO	1
Total general	5

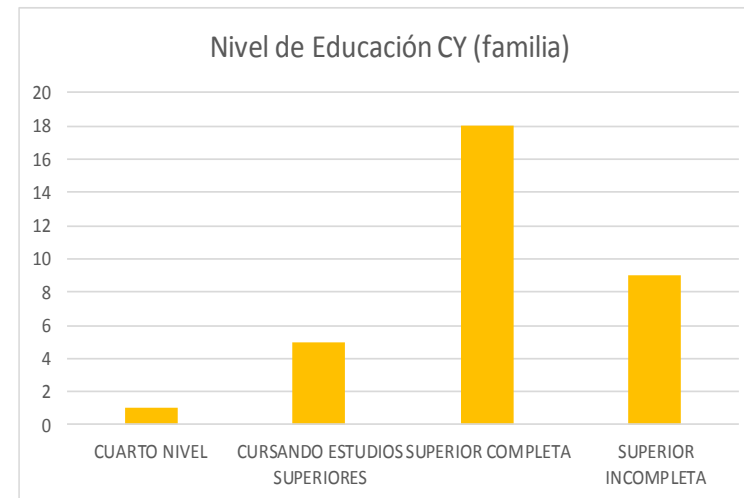
CARGO	SUPERIOR COMPLETA
ABOGADO	2
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	3
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	1
AUDITOR INTERNO	1
BALCÓN DE SERVICIOS	1
CAJERO	1
CAJERO PRINCIPAL	2
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	2
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	5
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	2
OFICIAL DE NÓMINA	1
OPERATIVO BACK OFFICE	1
OPERATIVO DE CARTERA	1
SUPERVISOR OPERATIVO	2
SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	1
Total general	29

CARGO	SUPERIOR INCOMPLETA
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	2
BALCÓN DE SERVICIOS	2
CAJERO	8
OFICIAL DE PROCESOS	1
OPERATIVO BACK OFFICE	2
OPERATIVO DE CÁMARA	3
Total general	20

NIVEL DE EDUCACIÓN PERSONA DE REFERENCIA	
CUARTO NIVEL	5
CURSANDO ESTUDIOS CUARTO NIVEL	6
CURSANDO ESTUDIOS SUPERIORES	25
SUPERIOR COMPLETA	29
SUPERIOR INCOMPLETA	20



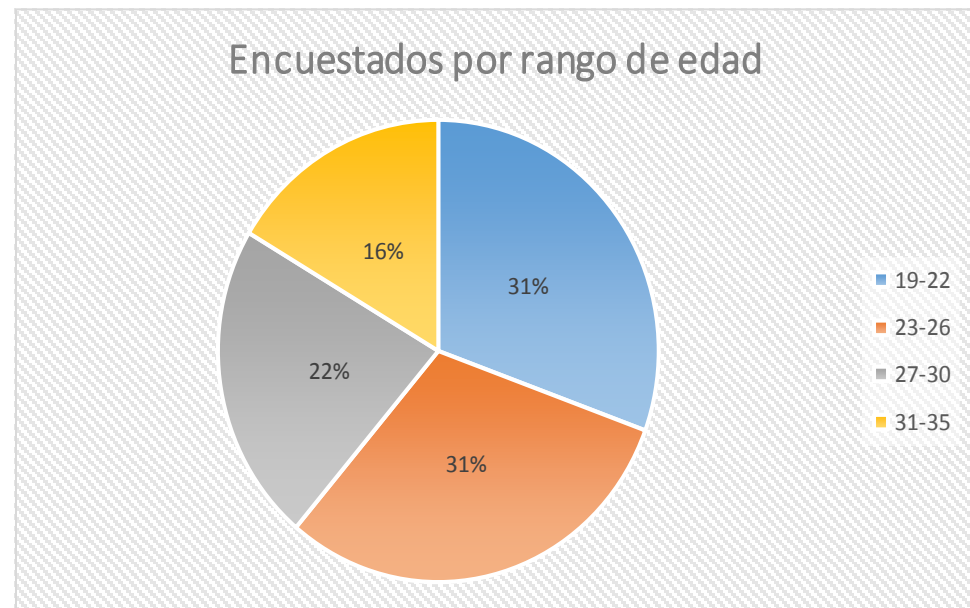
NIVEL DE EDUCACIÓN CONYUGE (PARA ANÁLISIS A NIVEL FAMILIAR)	
CUARTO NIVEL	1
CURSANDO ESTUDIOS SUPERIORES	5
SUPERIOR COMPLETA	18
SUPERIOR INCOMPLETA	9



ANEXO 4: Edad

EDAD	Cuenta de Edad
19	7
20	6
21	7
22	6
23	4
24	5
25	10
26	7
27	4
28	4
29	7
30	4
31	2
32	3
33	3
34	3
35	3
Total general	85

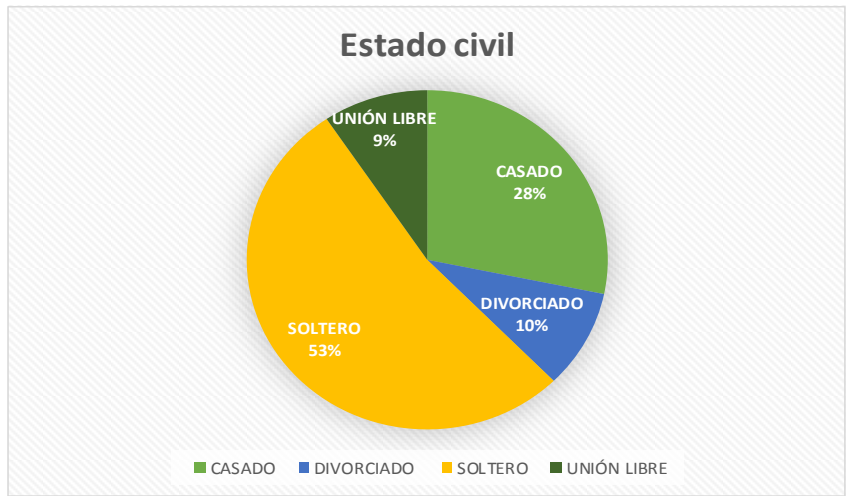
RANGO EDAD	TOTAL
19-22	26
23-26	26
27-30	19
31-35	14
TOTAL	85



ANEXO 5: Estado civil

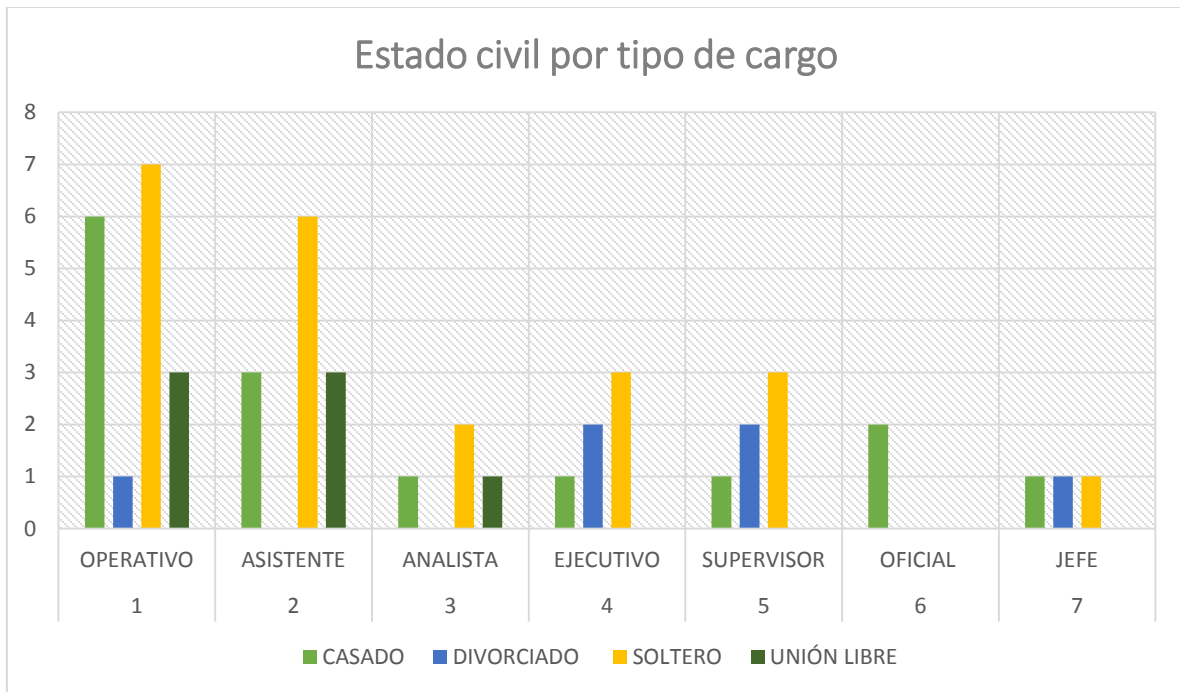
JERARQUIA	CARGO	CASADO	DIVORCIADO	SOLTERO	UNIÓN LIBRE
OPERATIVO	BALCÓN DE SERVICIOS	1	2	3	
OPERATIVO	CAJERO	3		10	2
OPERATIVO	CAJERO PRINCIPAL	1		3	
OPERATIVO	OPERATIVO BACK OFFICE	1		3	1
OPERATIVO	OPERATIVO DE CÁMARA	3		1	1
OPERATIVO	OPERATIVO DE CARTERA			2	
OPERATIVO	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	1		1	
ASISTENTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO			2	
ASISTENTE	ASISTENTE CONTABLE			1	
ASISTENTE	ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	1			1
ASISTENTE	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	1		2	
ASISTENTE	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	3		2	1
ASISTENTE	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES			1	1
ASISTENTE	ASISTENTE DE RIESGOS			1	
ANALISTA	ANALISTA DE CONTROL INTERNO			1	
ANALISTA	ANALISTA DE RIESGOS				1
ANALISTA	ANALISTA DE SELECCIÓN			1	
ANALISTA	AUDITOR INTERNO	1			
EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL			3	
EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	3	2	2	
EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES		1	2	
SUPERVISOR	SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES		1		
SUPERVISOR	SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO			1	
SUPERVISOR	SUPERVISOR OPERATIVO	2		1	
SUPERVISOR	SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA		1		
SUPERVISOR	SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS			1	
OFICIAL	OFICIAL DE NÓMINA	1			
OFICIAL	OFICIAL DE PROCESOS	1			
JEFE	ABOGADO	1	1	1	

Estado civil	Cantidad
CASADO	24
DIVORCIADO	8
SOLTERO	45
UNIÓN LIBRE	8



ESTADO CIVIL POR JERARQUÍA DE CARGO

Jerarquía	CASADO	DIVORCIADO	SOLTERO	UNIÓN LIBRE
OPERATIVO	6	1	7	3
ASISTENTE	3		6	3
ANALISTA	1		2	1
EJECUTIVO	1	2	3	
SUPERVISOR	1	2	3	
OFICIAL	2			
JEFE	1	1	1	

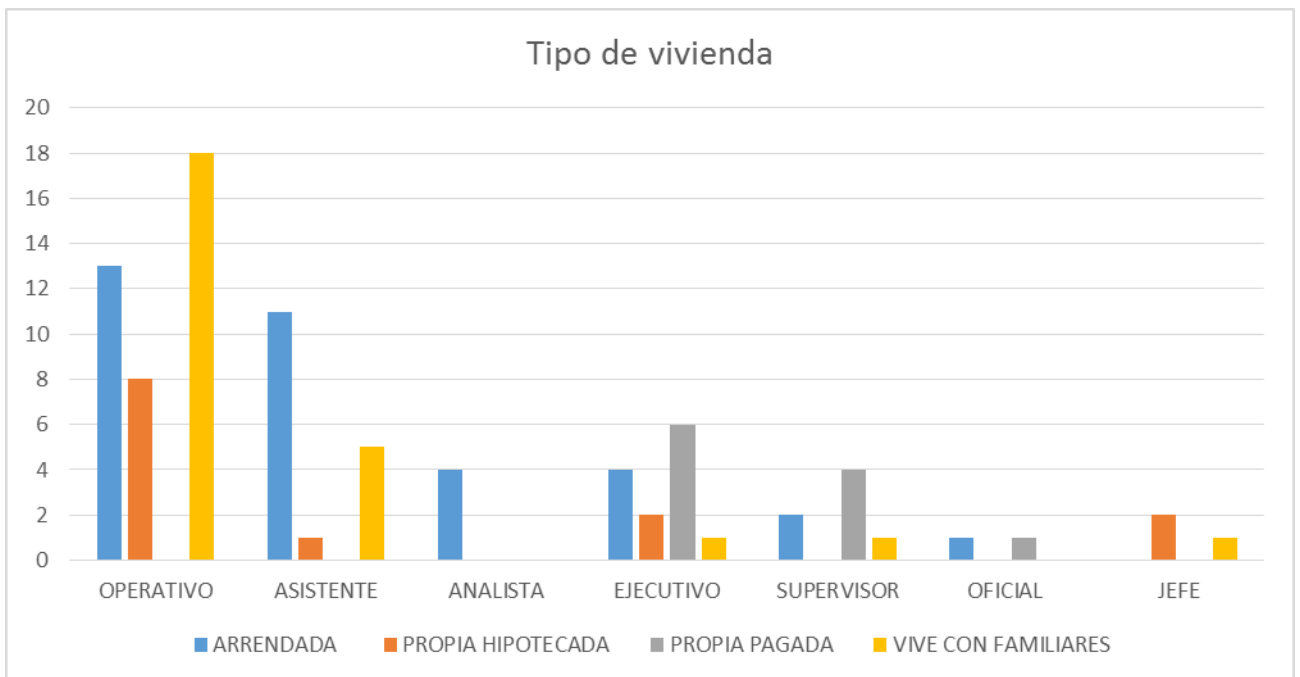


ANEXO 6: Tipo de vivienda por jerarquía de cargo-Tabulación

JERARQUIA	CARGO	ARRENDADA	PROPIA HIPOTECADA	PROPIA PAGADA	VIVE CON FAMILIARES
OPERATIVO	BALCÓN DE SERVICIOS	1	2		3
OPERATIVO	CAJERO	5	1		9
OPERATIVO	CAJERO PRINCIPAL		1		3
OPERATIVO	OPERATIVO BACK OFFICE	3	1		1
OPERATIVO	OPERATIVO DE CÁMARA	3	2		
OPERATIVO	OPERATIVO DE CARTERA		1		1
OPERATIVO	OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	1			1
OPERATIVO TOTAL		13	8	0	18
ASISTENTE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1			1
ASISTENTE	ASISTENTE CONTABLE				1
ASISTENTE	ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	2			
ASISTENTE	ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	3			
ASISTENTE	ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	3	1		2
ASISTENTE	ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	1			1
ASISTENTE	ASISTENTE DE RIESGOS	1			
ASISTENTE TOTAL		11	1	0	5
ANALISTA	ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1			
ANALISTA	ANALISTA DE RIESGOS	1			
ANALISTA	ANALISTA DE SELECCIÓN	1			
ANALISTA	AUDITOR INTERNO	1			
ANALISTA TOTAL		4	0	0	0
EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	1		2	
EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	2	1	4	
EJECUTIVO	EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	1	1		1
EJECUTIVO TOTAL		4	2	6	1
SUPERVISOR	SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES			1	
SUPERVISOR	SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO			1	
SUPERVISOR	SUPERVISOR OPERATIVO	2		1	
SUPERVISOR	SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA			1	
SUPERVISOR	SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS				1
SUPERVISOR TOTAL		2	0	4	1
OFICIAL	OFICIAL DE NÓMINA			1	
OFICIAL	OFICIAL DE PROCESOS	1			
OFICIAL TOTAL		1	0	1	0
JEFE	ABOGADO		2		1
JEFE TOTAL			2		

ANEXO 7: Tipo de vivienda por jerarquía de cargo-Representación gráfica

ORD.	JERARQUIA	ARRENDADA	PROPIA HIPOTECADA	PROPIA PAGADA	VIVE CON FAMILIARES
1	OPERATIVO	13	8	0	18
2	ASISTENTE	11	1	0	5
3	ANALISTA	4	0	0	0
4	EJECUTIVO	4	2	6	1
5	SUPERVISOR	2	0	4	1
6	OFICIAL	1	0	1	0
7	JEFE	0	2	0	1



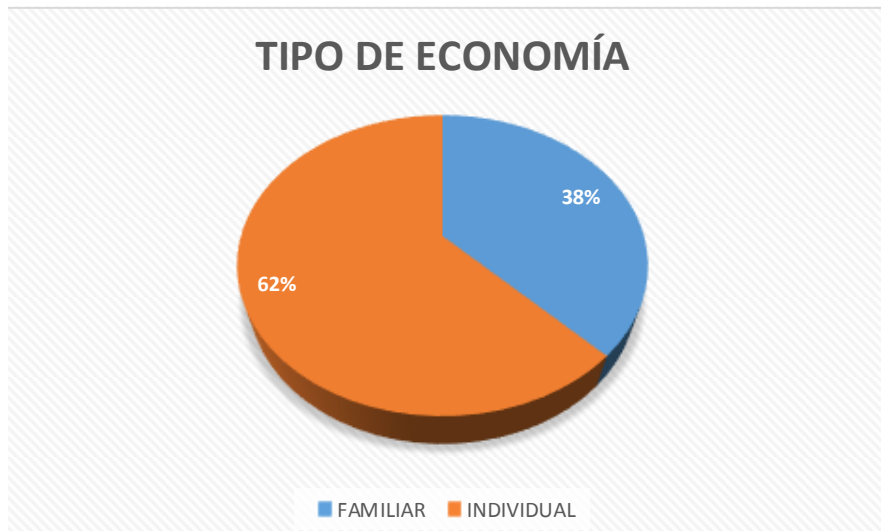
ANEXO 8: Tipo de economía doméstica

Se definen familias e individuos de acuerdo a su estado civil para diferenciar el análisis individual del análisis a nivel familiar.

CARGO	FAMILIAR
ABOGADO	1
ANALISTA DE RIESGOS	1
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	2
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	4
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	1
AUDITOR INTERNO	1
BALCÓN DE SERVICIOS	1
CAJERO	5
CAJERO PRINCIPAL	1
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	3
OFICIAL DE NÓMINA	1
OFICIAL DE PROCESOS	1
OPERATIVO BACK OFFICE	2
OPERATIVO DE CÁMARA	4
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR OPERATIVO	2
Total general	32

CARGO	INDIVIDUAL
ABOGADO	2
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	1
ANALISTA DE SELECCIÓN	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	2
ASISTENTE CONTABLE	1
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	2
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	2
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	1
ASISTENTE DE RIESGOS	1
BALCÓN DE SERVICIOS	5
CAJERO	10
CAJERO PRINCIPAL	3
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	3
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	4
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	3
OPERATIVO BACK OFFICE	3
OPERATIVO DE CÁMARA	1
OPERATIVO DE CARTERA	2
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	1
SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO	1
SUPERVISOR OPERATIVO	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	1
SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	1
Total general	53

FAMILIAR	32
INDIVIDUAL	53



ANEXO 9: Préstamos**PRÉSTAMOS POR INSTITUCIÓN FINANCIERA**

VIVIENDA	
AUSTRO	2
GUAYAQUIL	2
MACHALA	1
PICHINCHA	3
PRODUBANCO	2
PROMERICA	3
SOLIDARIO	1

VEHÍCULO	
GUAYAQUIL	2
PICHINCHA	5
PRODUBANCO	5
PROMERICA	7
SOLIDARIO	1

SOBREGIROS	
GUAYAQUIL	1
INTERNACIONAL	1
PACIFICO	3
PICHINCHA	2
PRODUBANCO	1
PROMERICA	13

ESTUDIANTIL	
PACÍFICO-IECE	2

COMERCIAL	
GUAYAQUIL	1
INTERNACIONAL	1
PICHINCHA	2
PRODUBANCO	1

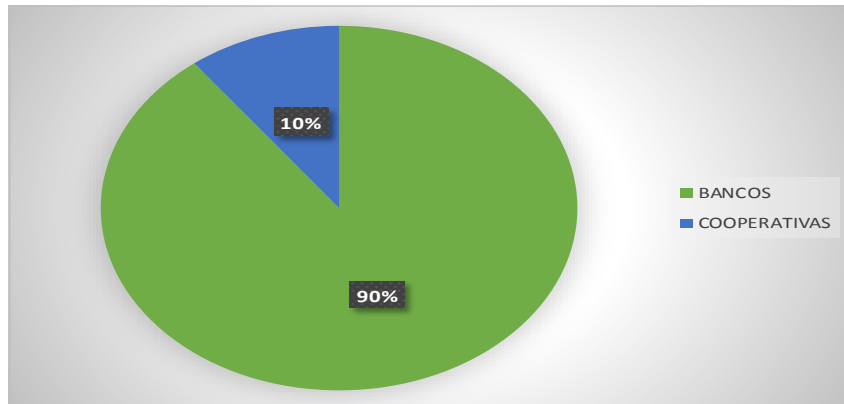
CONSUMO	
BANCO DE LOJA	1
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	1
COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE	1
COOPERATIVA ANDALUCIA	1
COOPERATIVA COTOCOLLAO	1
COOPERATIVA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	1
COOPERATIVA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	1
COOPERATIVA MUSHUC RUNA	1
COOPERATIVA PABLO MUÑOZ VEGA	2
DELBANK	1
PROCREDIT	2
PROMERICA	4

OPERACIONES FINANCIERAS POR INSTITUCIÓN

INSITUCIÓN FINANCIERA	CANTIDAD DE OP. FINANCIERAS
AUSTRO	2
BANCO DE LOJA	1
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE	1
COOPERATIVA ALIANZA DEL VALLE	1
COOPERATIVA ANDALUCIA	1
COOPERATIVA COTOCOLLAO	1
COOPERATIVA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	1
COOPERATIVA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA	1
COOPERATIVA MUSHUC RUNA	1
COOPERATIVA PABLO MUÑOZ VEGA	2
DELBANK	1
GUAYAQUIL	6
INTERNACIONAL	2
MACHALA	1
PACIFICO	3
PACÍFICO-IECE	2
PICHINCHA	12
PROCREDIT	2
PRODUBANCO	9
PROMERICA	27
SOLIDARIO	1
Total general	78

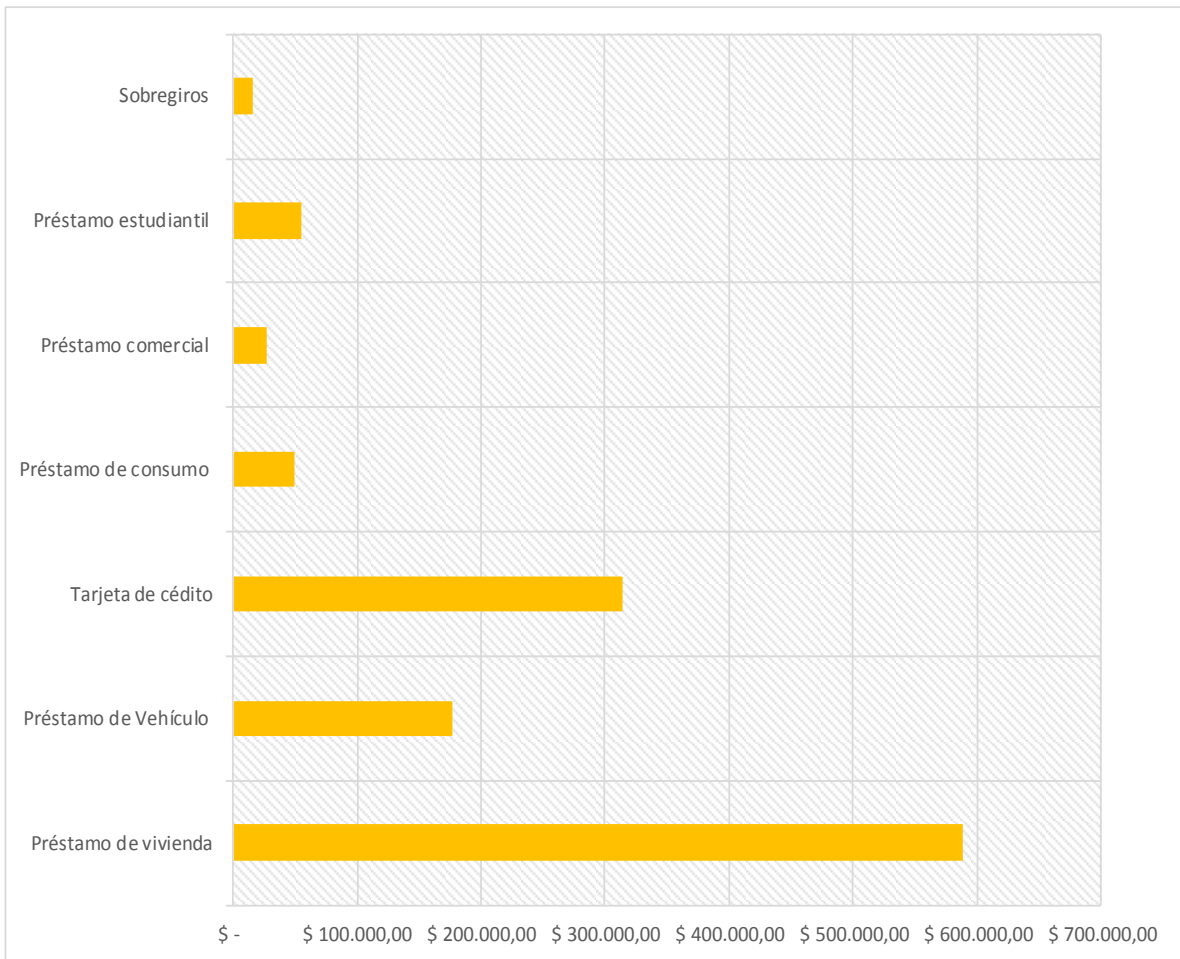
Préstamos por tipo de Institución financiera

BANCOS	69
COOPERATIVAS	8



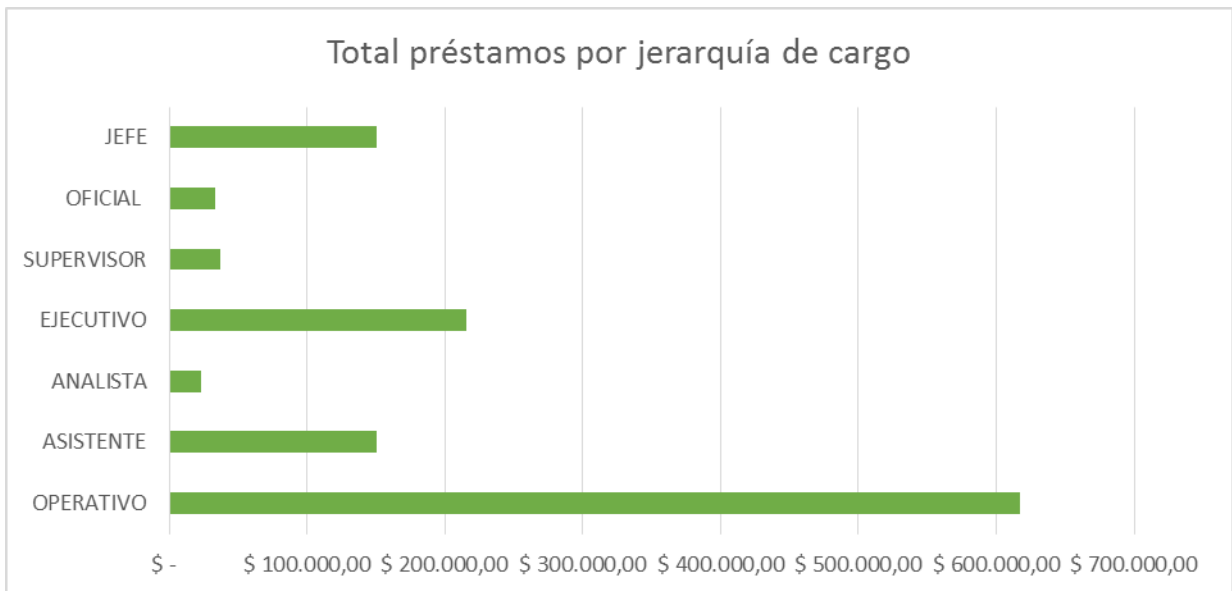
Préstamos por monto adeudado

Préstamo de vivienda	\$ 587.800,00
Préstamo de Vehículo	\$ 177.500,00
Tarjeta de crédito	\$ 314.100,00
Préstamo de consumo	\$ 49.700,00
Préstamo comercial	\$ 27.500,00
Préstamo estudiantil	\$ 55.000,00
Sobregiros	\$ 15.540,00



PRÉSTAMOS POR JERARQUÍA DE CARGO

Orden	Préstamo de vivienda
OPERATIVO	\$ 617.001,00
ASISTENTE	\$ 150.372,00
ANALISTA	\$ 23.403,00
EJECUTIVO	\$ 215.324,00
SUPERVISOR	\$ 37.255,00
OFICIAL	\$ 33.406,00
JEFE	\$ 150.407,00

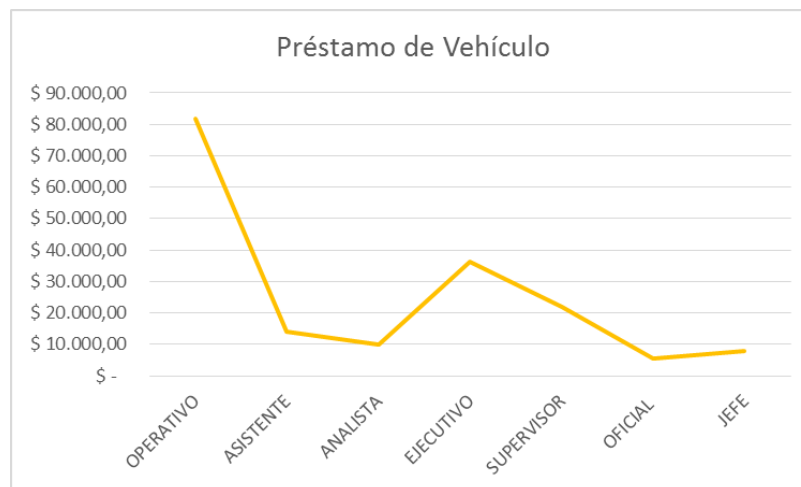


Préstamos por jerarquía de Cargo

Jerarquía	Préstamo de vivienda
OPERATIVO	\$ 354.300,00
ASISTENTE	\$ 38.500,00
ANALISTA	\$ -
EJECUTIVO	\$ 85.000,00
SUPERVISOR	\$ -
OFICIAL	\$ -
JEFE	\$ 110.000,00



Orden	Préstamo de Vehículo
OPERATIVO	\$ 81.800,00
ASISTENTE	\$ 14.100,00
ANALISTA	\$ 10.000,00
EJECUTIVO	\$ 36.400,00
SUPERVISOR	\$ 21.800,00
OFICIAL	\$ 5.400,00
JEFE	\$ 8.000,00



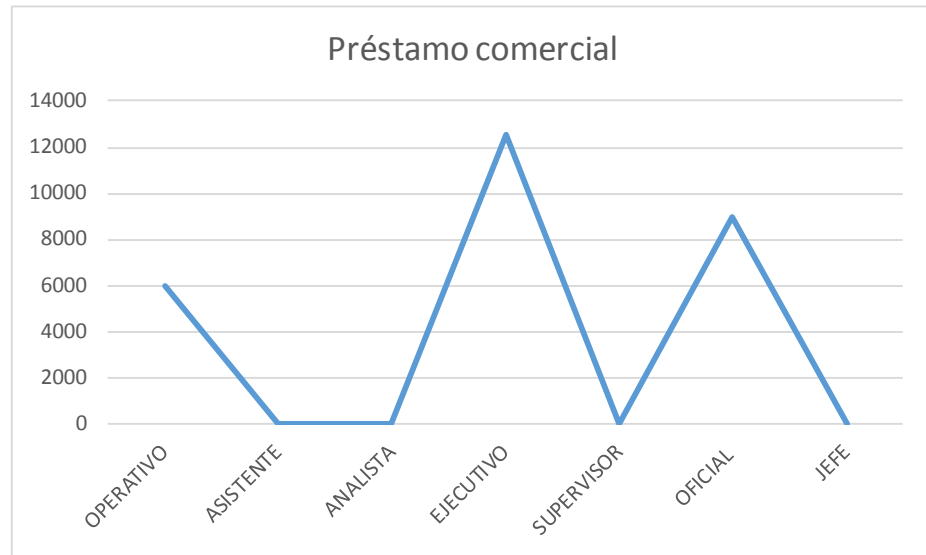
Orden	Tarjeta de crédito
OPERATIVO	\$ 114.450,00
ASISTENTE	\$ 72.500,00
ANALISTA	\$ 13.400,00
EJECUTIVO	\$ 51.550,00
SUPERVISOR	\$ 13.800,00
OFICIAL	\$ 18.000,00
JEFE	\$ 30.400,00



Orden	Préstamo de consumo
OPERATIVO	\$ 17.700,00
ASISTENTE	\$ 22.500,00
ANALISTA	\$ -
EJECUTIVO	\$ 7.500,00
SUPERVISOR	\$ -
OFICIAL	\$ -
JEFE	\$ 2.000,00



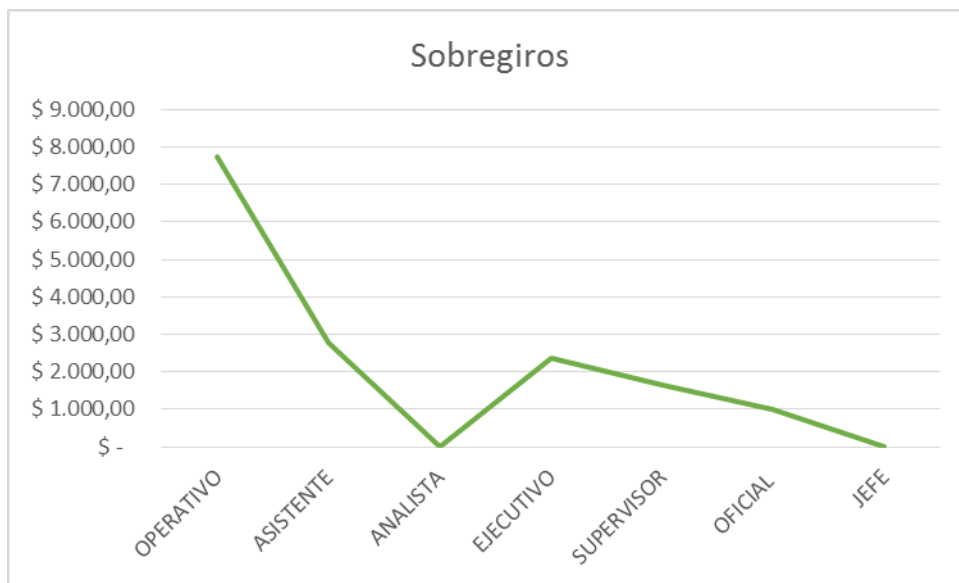
Orden	Préstamo comercial
OPERATIVO	6000
ASISTENTE	0
ANALISTA	0
EJECUTIVO	12500
SUPERVISOR	0
OFICIAL	9000
JEFE	0



Orden	Préstamo estudiantil
OPERATIVO	\$ 35.000,00
ASISTENTE	\$ -
ANALISTA	\$ -
EJECUTIVO	\$ 20.000,00
SUPERVISOR	\$ -
OFICIAL	\$ -
JEFE	\$ -

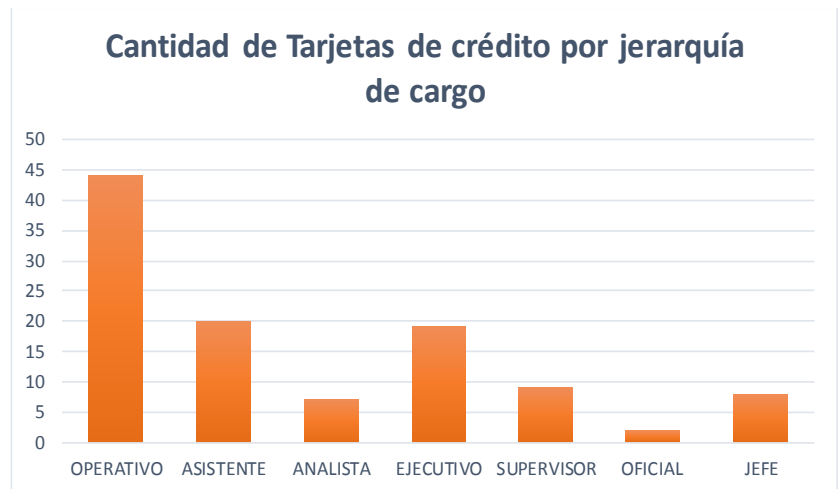


Orden	Sobregiros
OPERATIVO	\$ 7.750,00
ASISTENTE	\$ 2.770,00
ANALISTA	-
EJECUTIVO	\$ 2.370,00
SUPERVISOR	\$ 1.650,00
OFICIAL	\$ 1.000,00
JEFE	-

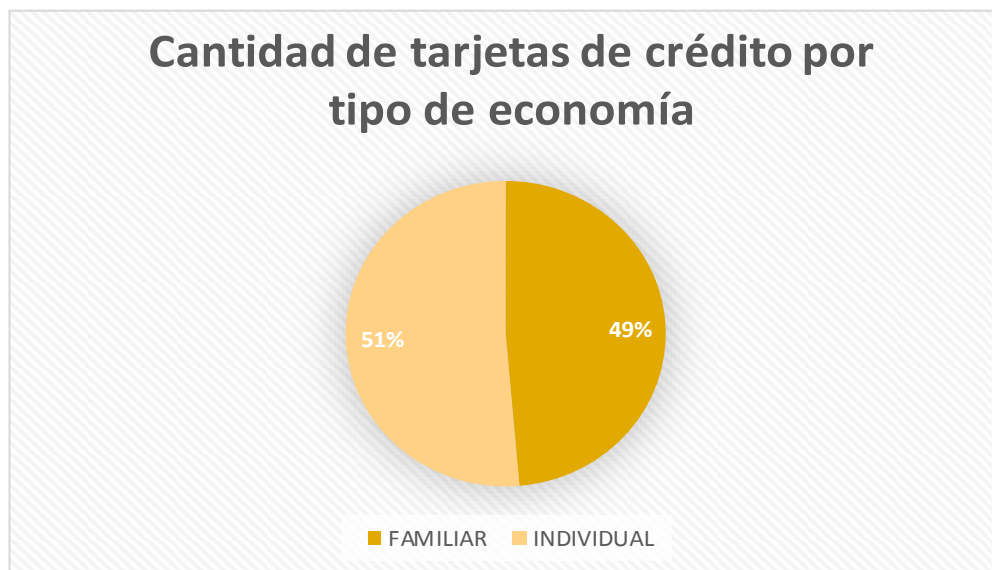


ANEXO 10: Tarjetas de crédito

JERARQUÍA	CANT. TARJETAS
OPERATIVO	44
ASISTENTE	20
ANALISTA	7
EJECUTIVO	19
SUPERVISOR	9
OFICIAL	2
JEFE	8

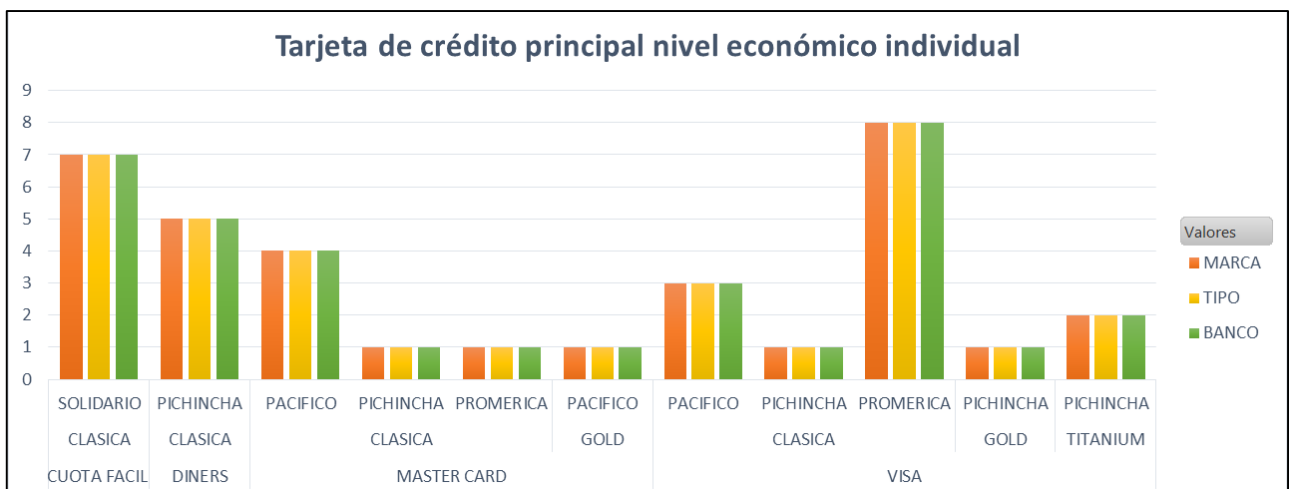


ECONOMÍA	CANT. TC
FAMILIAR	53
INDIVIDUAL	56



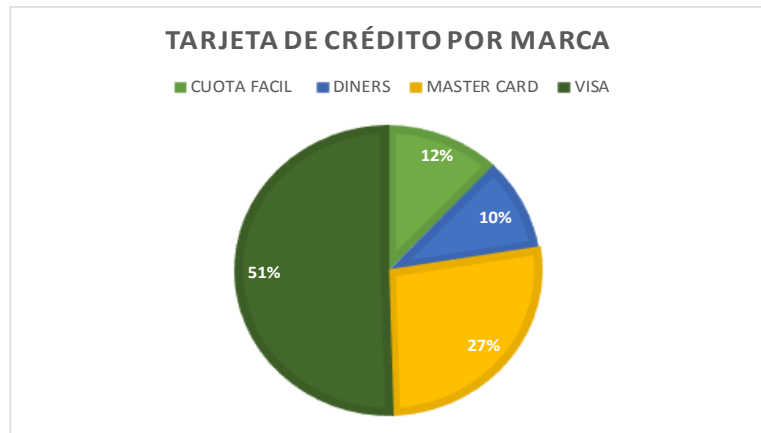
Tarjeta de crédito principal a nivel económico individual

TC	MARCA	TIPO	BANCO
CUOTA FACIL	7	7	7
CLASICA	7	7	7
SOLIDARIO	7	7	7
DINERS	5	5	5
CLASICA	5	5	5
PICHINCHA	5	5	5
MASTER CARD	7	7	7
CLASICA	6	6	6
PACIFICO	4	4	4
PICHINCHA	1	1	1
PROMERICA	1	1	1
GOLD	1	1	1
PACIFICO	1	1	1
VISA	15	15	15
CLASICA	12	12	12
PACIFICO	3	3	3
PICHINCHA	1	1	1
PROMERICA	8	8	8
GOLD	1	1	1
PICHINCHA	1	1	1
TITANIUM	2	2	2
PICHINCHA	2	2	2
Total general	34	34	34

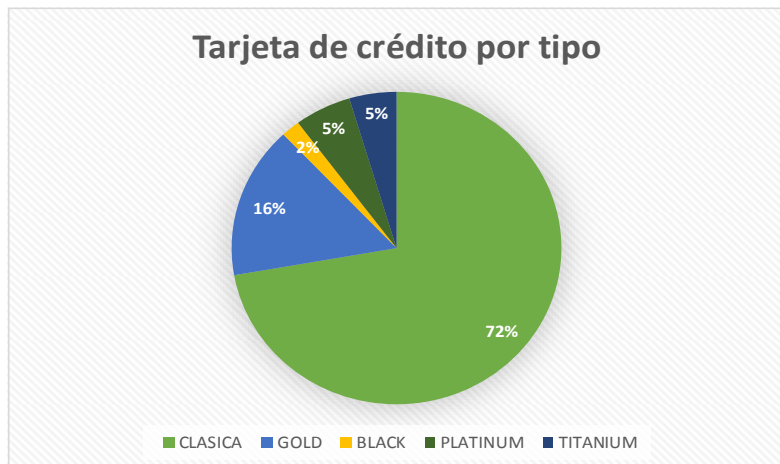


Tarjetas de crédito

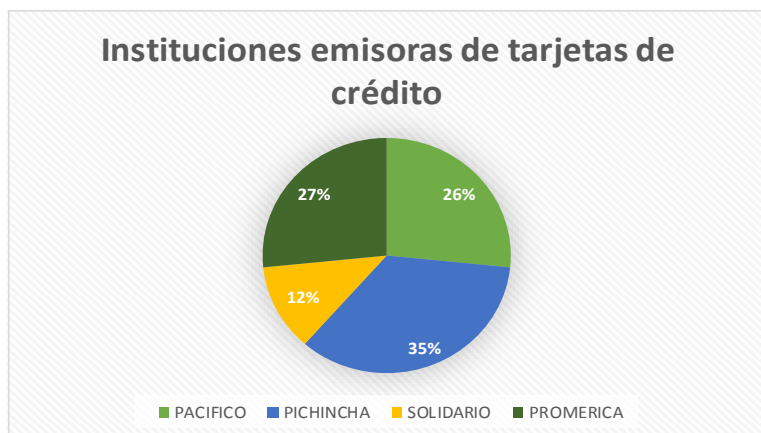
MARCA	CANTIDAD
CUOTA FACIL	13
DINERS	11
MASTER CARD	29
VISA	54



TIPO TC	CANTIDAD
CLASICA	78
GOLD	17
BLACK	2
PLATINUM	6
TITANIUM	5



INSTITUCION EMISORA	CANTIDAD
PACIFICO	29
PICHINCHA	38
SOLIDARIO	13
PROMERICA	29



ANEXO 11: Cuentas a nivel familiar

Cuenta 1: Cuenta de acreditación rol de pagos mensual de la persona de referencia

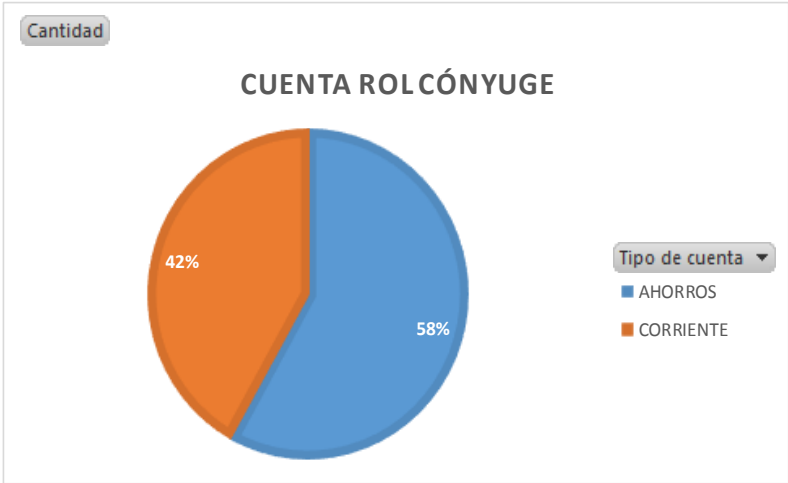
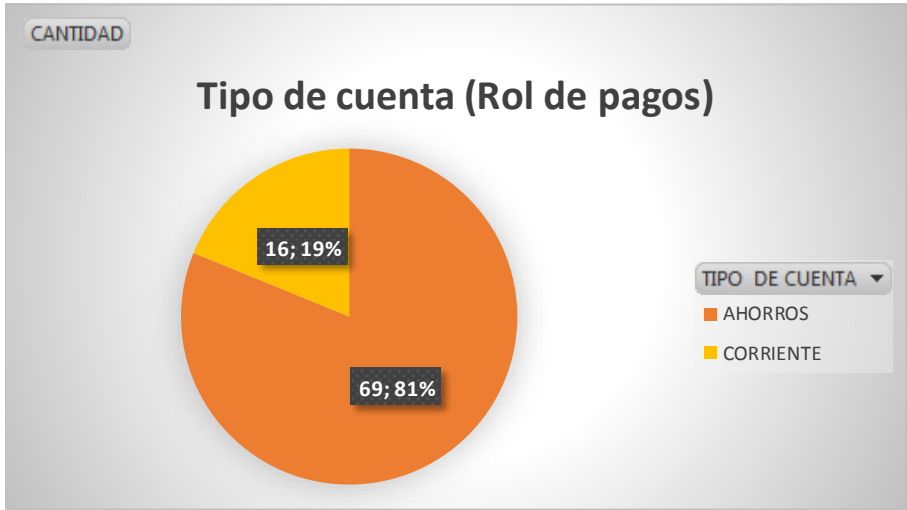
Cuenta 2: Cuenta de acreditación rol de pagos mensual cónyuge

Cuenta 1: Acreditación rol persona de referencia

TIPO DE CUENTA	CANTIDAD
AHORROS	69
CORRIENTE	16

Cuenta 2: Acreditación rol Cónyuge (si aplica)

TIPO DE CUENTA	CANTIDAD
AHORROS	18
CORRIENTE	13



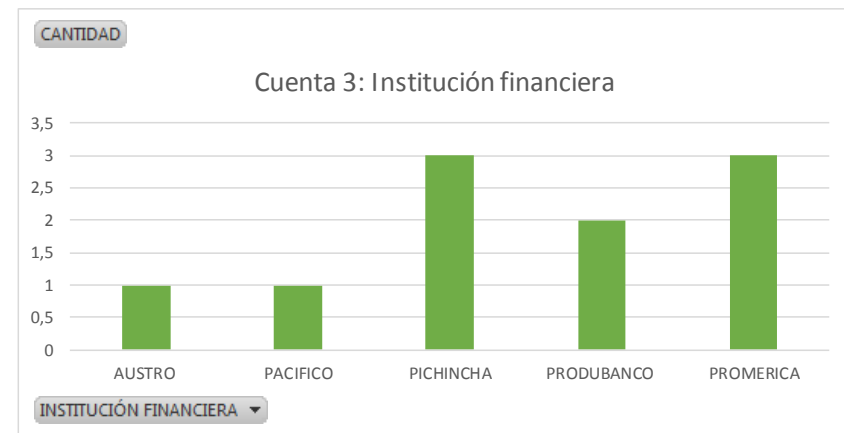
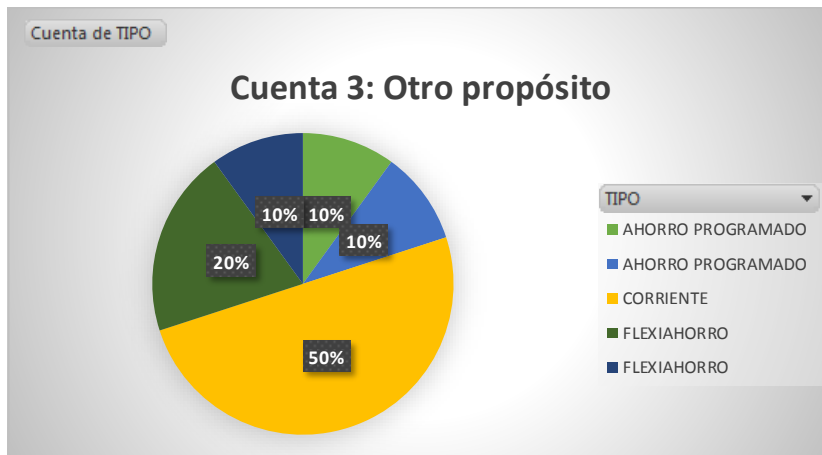
Generalmente la cuenta N° 3 es usada para el propósito de ahorro, sobre todo ahorro programado. Según información proporcionada por el departamento de Talento Humano de la institución las cuentas denominadas “Flexiahorro”, las mismas que son el producto bancario de ahorro programado propio de la institución son generalmente cerradas después de un mes de su apertura a pesar de que el plazo mínimo de ahorro es de 6 meses.

Cuenta N°3: Tipo de cuenta

TIPO	CANTIDAD
AHORRO PROGRAMADO	1
AHORRO PROGRAMADO	1
CORRIENTE	5
FLEXIAHORRO	2
FLEXIAHORRO	1

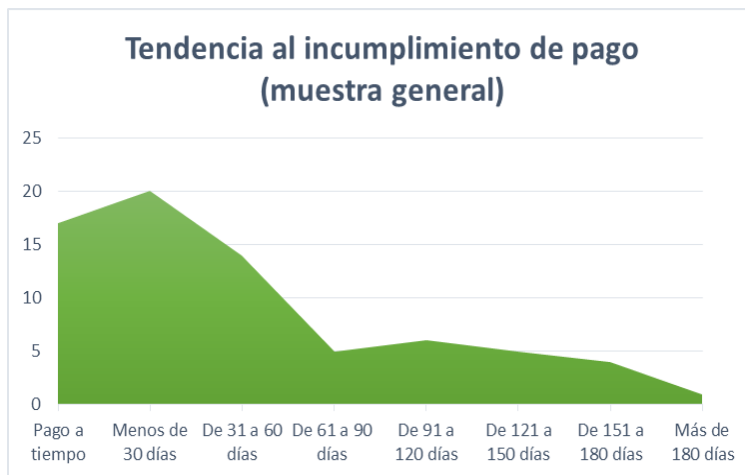
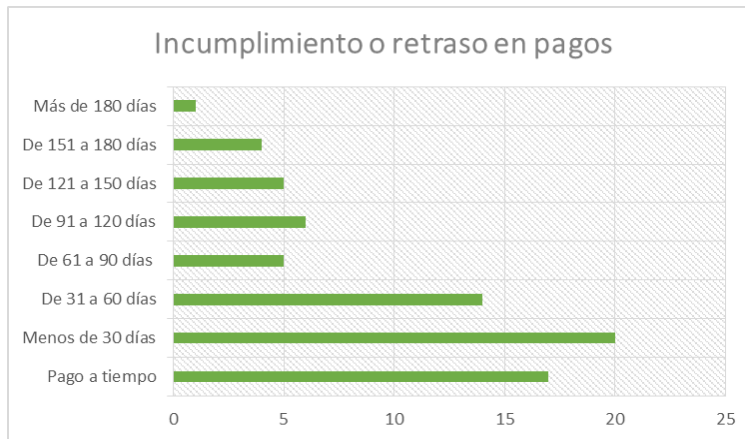
Cuenta N°3: Institución financiera

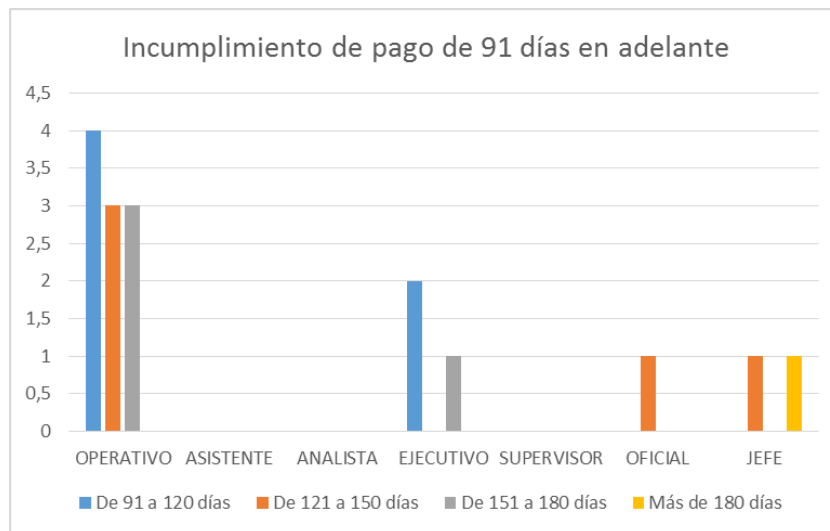
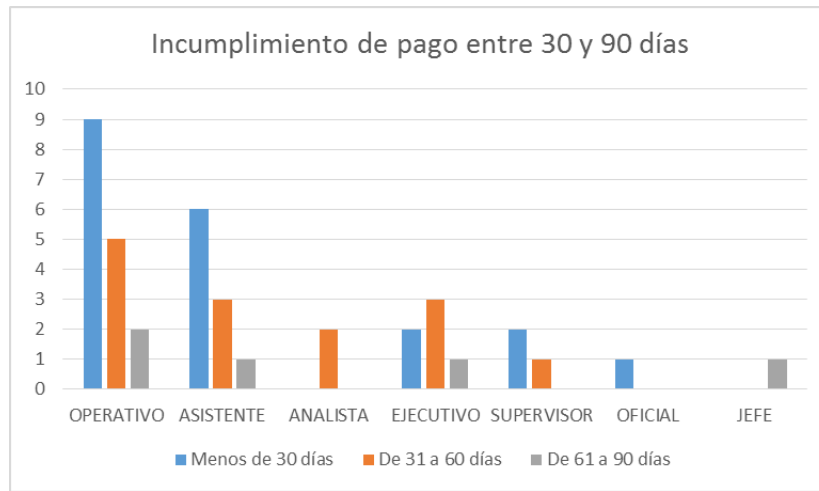
INSTITUCIÓN FINANCIERA	CANTIDAD
AUSTRO	1
PACIFICO	1
PICHINCHA	3
PRODUBANCO	2
PROMERICA	3



ANEXO 12: Gestión de crédito

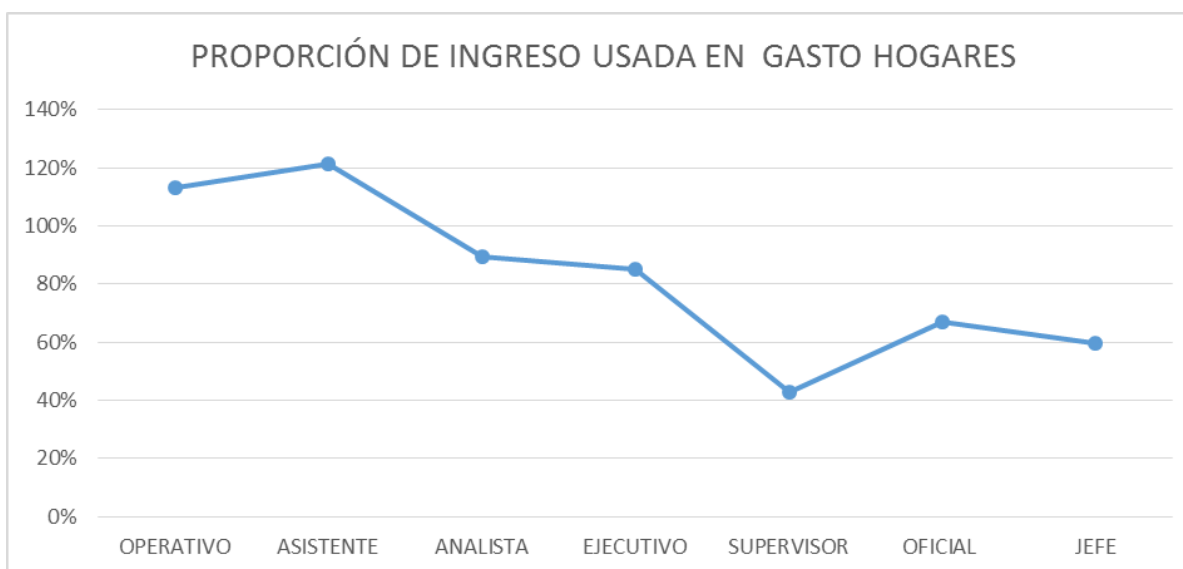
Gestión de crédito								
MOROSIDAD	OPERATIVO	ASISTENTE	ANALISTA	EJECUTIVO	SUPERVISOR	OFICIAL	JEFE	TOTAL
Pago a tiempo	6	3	2	3	3	0	0	17
Menos de 30 días	9	6	0	2	2	1	0	20
De 31 a 60 días	5	3	2	3	1	0	0	14
De 61 a 90 días	2	1	0	1	0	0	1	5
De 91 a 120 días	4	0	0	2	0	0	0	6
De 121 a 150 días	3	0	0	0	0	1	1	5
De 151 a 180 días	3	0	0	1	0	0	0	4
Más de 180 días	0	0	0	0	0	0	1	1



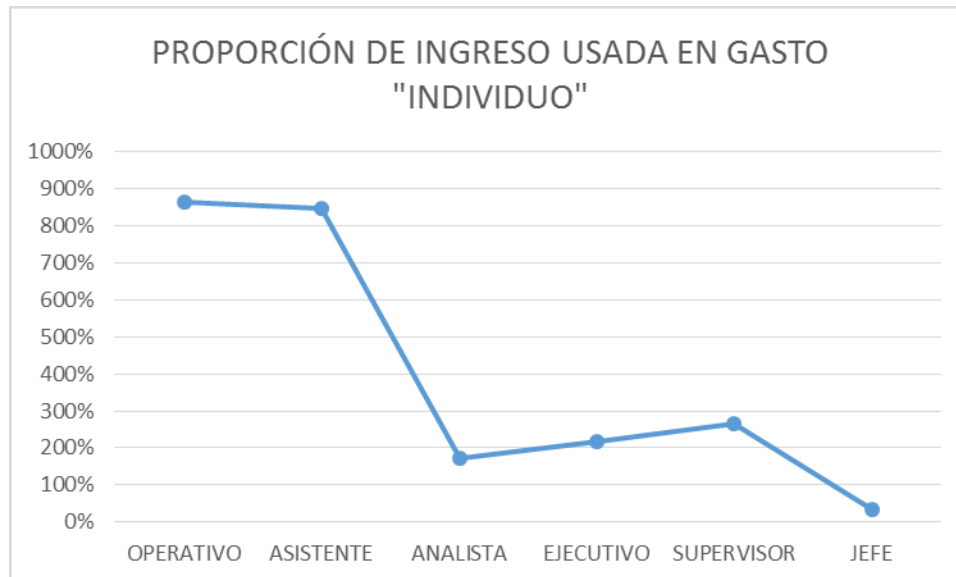


ANEXO 13: Ingresos vs gastos

ANÁLISIS HOGAR				
CARGO	NIVEL	INGRESO TOTAL	GASTO TOTAL	I-G
ABOGADO	JEFE	3300	1975	1325
ANALISTA DE RIESGOS	ANALISTA	1420	1810	-390
ASISTENTE DE CUMPLIMIENTO	ASISTENTE	3130	6140	-3010
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	ASISTENTE	1780	1470	310
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	ASISTENTE	6180	7183	-1003
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	ASISTENTE	1510	1375	135
AUDITOR INTERNO	ANALISTA	2370	1220	1150
BALCÓN DE SERVICIOS	OPERATIVO	2485	2607	-122
CAJERO	OPERATIVO	6240	9311	-3071
CAJERO PRINCIPAL	OPERATIVO	1745	1112	633
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	EJECUTIVO	7895	6720	1175
OFICIAL DE NÓMINA	OFICIAL	3700	1345	2355
OFICIAL DE PROCESOS	OFICIAL	2680	2610	70
OPERATIVO BACK OFFICE	OPERATIVO	2460	3290	-830
OPERATIVO DE CÁMARA	OPERATIVO	6630	8173	-1543
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	OPERATIVO	1350	1390	-40
SUPERVISOR OPERATIVO	SUPERVISOR	5320	2285	3035



ANÁLISIS INDIVIDUAL				
CARGO	NIVEL	INGRESO TOTAL	GASTO TOTAL	I-G
ABOGADO	JEFE	6640	2125	4515
ANALISTA DE CONTROL INTERNO	ANALISTA	1300	1465	-165
ANALISTA DE SELECCIÓN	ANALISTA	1590	925	665
ASISTENTE ADMINISTRATIVO	ASISTENTE	1340	2110	-770
ASISTENTE CONTABLE	ASISTENTE	750	1380	-630
ASISTENTE DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	ASISTENTE	1780	1830	-50
ASISTENTE DE NEGOCIOS FAMILIAS	ASISTENTE	1510	1915	-405
ASISTENTE DE NEGOCIOS PYMES	ASISTENTE	760	1150	-390
ASISTENTE DE RIESGOS	ASISTENTE	1210	1520	-310
BALCÓN DE SERVICIOS	OPERATIVO	3790	6071	-2281
CAJERO	OPERATIVO	6225	6950	-725
CAJERO PRINCIPAL	OPERATIVO	2325	2290	35
EJECUTIVO DE NEGOCIOS EMPRESARIAL	EJECUTIVO	4850	2120	2730
EJECUTIVO DE NEGOCIOS FAMILIAS	EJECUTIVO	5886	4765	1121
EJECUTIVO DE NEGOCIOS PYMES	EJECUTIVO	4040	3680	360
OPERATIVO BACK OFFICE	OPERATIVO	2195	4470	-2275
OPERATIVO DE CÁMARA	OPERATIVO	596	455	141
OPERATIVO DE CARTERA	OPERATIVO	1540	1656	-116
OPERATIVO DE CUENTAS CORRIENTES	OPERATIVO	895	600	295
SUPERVISOR CUENTAS CORRIENTES	SUPERVISOR	1720	1520	200
SUPERVISOR DE CONTROL INTERNO	SUPERVISOR	1790	1275	515
SUPERVISOR OPERATIVO	SUPERVISOR	1880	965	915
SUPERVISOR OPERATIVO DE CARTERA	SUPERVISOR	1480	390	1090
SUPERVISOR OPERATIVO DE PROCESOS	SUPERVISOR	2830	830	2000



ANEXO 14: Formatos presupuestarios – Presupuesto mensual

Presupuesto mensual			
Gasto	Presupuestado	Monto real	Ahorro/pérdida
Tasa de ATM/ Comisiones bancarias	\$	\$	\$
Auto			
Gasolina	\$	\$	\$
Pago de préstamo	\$	\$	\$
Mantenimiento	\$	\$	\$
Paqueadero	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Televisión por cable	\$	\$	\$
Suscripciones Online video streaming (Netflix, Hulu Plus, etc)			
Celular			
Plan de datos	\$	\$	\$
Música, aplicaciones, etc.	\$	\$	\$
Guardería	\$	\$	\$
Ropa y vestido	\$	\$	\$
Pago tarjetas de crédito			
Entretención			
Bebidas	\$	\$	\$
Tickets concierto	\$	\$	\$
Cine	\$	\$	\$
Descargas de música	\$	\$	\$
Video juegos	\$	\$	\$
Libros/revistas	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Comida y bebida			
Alimentos para casa	\$	\$	\$
Restaurantes	\$	\$	\$
Sodas	\$	\$	\$
Bebidas energizantes	\$	\$	\$
Licores	\$	\$	\$
Snacks	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Seguros			
Auto	\$	\$	\$
Vivienda	\$	\$	\$
Salud	\$	\$	\$
Internet	\$	\$	\$
Lavandería/Lavado en seco	\$	\$	\$
Cuidado de mascotas	\$	\$	\$
Transporte público	\$	\$	\$
Hipoteca/renta	\$	\$	\$
Útiles Escolares			
Libros	\$	\$	\$
Tecnología	\$	\$	\$
Papel/impresiones	\$	\$	\$
Software	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Pago préstamo estudiantil	\$	\$	\$
Cuidado personal	\$	\$	\$
Servicios básicos			
Electricidad	\$	\$	\$
Gas	\$	\$	\$
Agua y alcantarillado	\$	\$	\$
Teléfono	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Gastos totales	\$	\$	\$
Ingresos			
	Presupuestado	Monto real	Ahorro/pérdida
Salario mensual neto	\$	\$	\$
Soporte familiar	\$	\$	\$
Otros	\$	\$	\$
Ingresos totales	\$	\$	\$
Ingresos menos gastos			
	Presupuestado	Monto real	Ahorro/pérdida
Ingreso mensua total	\$	\$	\$
Gasto mensual total	\$	\$	\$
Reste sus gastos de sus ingresos y observe si está por encima o por debajo de su presupuesto	\$	\$	\$
Traducido y adaptado de: Cash Course National Endowment of Financial Education			
http://www.cashcourse.org/Portals/0/Resource%20Library/Worksheets/Monthly%20Budget%20Worksheet.pdf			

ANEXO 15: Formatos presupuestarios – Plan de gastos

Plan de gastos			
Instrucciones:		1. Calcule su ingreso neto mensual en el cuadro 1 2. Estime sus gastos mensuales (suma de gastos fijos 2a, periódicos 2c y controlables 2b) 3. Compare el ingreso y los gastos, realice los ajustes correspondientes	
1. Salario neto mensual		3. Comparación Ingresos vs. Gastos	
1. Ingreso mensual neto Salario neto* mensual \$ Salario neto cónyuge \$ Otros ingresos \$ Otros ingresos \$ Ingreso neto mensual \$		Ingreso neto* mensual \$ Gastos estimados Gastos fijos \$ Controlables \$ Periódicos \$ (porción mensual) \$ Balance** \$	
*Después de descuentos de ley y otras deducciones		** Total ingresos netos menos gastos netos	
2c. Gastos periódicos			
Estos son gastos que se presentan una o dos veces al año. Rellene los costos estimados en el marco del mes de su vencimiento. Los impuestos, primas de seguros, mantenimiento de automóviles, neumáticos, de licencia, cumpleaños y fiestas, gastos de educación, vacaciones, etc. No incluyen los impuestos retenidos de su sueldo, pero incluyen los pagos de impuestos estimados que realice en el SRI. Añadir el total de sus gastos periódicos anuales y divida por 12 para determinar la porción mensual.			
Enero _____	Febrero _____	Julio _____	Agosto _____
Marzo _____	Abril _____	Septiembre _____	Octubre _____
Mayo _____	Junio _____	Noviembre _____	Diciembre _____
Subtotal \$ _____		Subtotal \$ _____	
Total de gastos periódicos 12		= Porción mensual de gastos periódicos	
2a. Gastos fijos		2b. Gastos Controlables	
Vivienda		Comida	
Hipoteca o arriendo \$	Seguro/impuestos* \$	Comestibles (casa) \$	Comida restaurantes \$
Servicios públicos		Gastos del hogar	
Electricidad \$	Agua potable \$	Reparaciones/mantenimiento \$	Moviliario y electrodomésticos \$
Teléfono \$	Cable \$	Mantenimiento exterior \$	
Internet \$	Otros: \$	Transporte	
Pago tarjeta de crédito		Gasolina \$	Taxi \$
_____ \$	_____ \$	Otro: _____ \$	
Auto		Atenciones médicas personales \$	
Pago de préstamo \$	Seguro* \$	Útiles escolares \$	
Mantenimiento \$	Otros: _____ \$	Viajes y entretenimiento \$	
Pensión alimenticia		Pago guardería \$	
_____ \$	_____ \$	Caridad, regalos, gastos especiales \$	
Seguro de vida* \$		Vestido \$	
Educación* \$		Ahorro \$	
Otros _____ \$	_____ \$	Otros: _____ \$	
_____ \$	_____ \$	_____ \$	
Total Estimado de gastos fijos mensuales \$ _____		Total estimado de gastos controlados \$ _____	
Traducido y adaptado de: Michigan State University Cooperative Extension https://njaes.rutgers.edu/money/pdfs/fs421worksheet.pdf			

