



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CREDITICIO Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA AUTOSMACABA
CIA. LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Proyecto de Trabajo de Graduación. Modalidad: TEMI. Trabajo Estructurado de Manera Independiente, presentado previo la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

AUTORA: Verónica Maribel Pazmiño Velasteguí

TUTORA: Dra. Cecilia Toscano

Ambato - Ecuador

2015

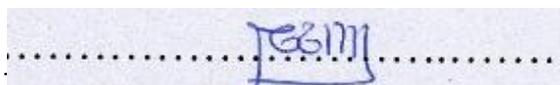
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Cecilia Toscano, en mi calidad de Tutora del trabajo de investigación sobre el tema: “Procedimientos de control interno crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato”, desarrollado por la señorita Verónica Maribel Pazmiño Velasteguí, egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo reúne los requisitos suficientes en el reglamento de Graduación por la modalidad de trabajo de manera independiente.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificadores designados por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo del 2015.

TUTORA

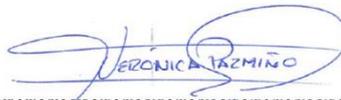


Dra. Cecilia Toscano

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: “Procedimientos de control interno crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABACIA. LTDA de la ciudad de Ambato”, es absolutamente original, auténtico y personal, en tal virtud, el contenido, efectos legales y académicos que se desprenden del mismo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Ambato, Mayo del 2015.



.....
Verónica Maribel Pazmiño Velasteguí

CC: 1804339602

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: “Procedimientos de control interno crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA CIA. LTDA de la ciudad de Ambato”, de la estudiante Verónica Maribel Pazmiño Velasteguí, elaborado de forma independiente, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firman:



.....
Eco. Mg. Elsy Álvarez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Dra. Lucia Parra
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consultas y procesos de investigación según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimonial de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando se realice respetando mis derechos de autor.



Verónica Maribel Pazmiño Velasteguí
AUTORA

DEDICATORIA

El presente proyecto en primer lugar se lo dedico a Dios por su infinita bondad, quien ha sido mi guía y la luz de mi camino

A toda mi familia por el apoyo incondicional, porque a pesar de todos mis errores han estado conmigo incondicionalmente en todo momento.

A mi esposo por su apoyo, empuje, cariño, por la gran paciencia y su infinito amor además a mi hermoso angelito que no está junto a mí por designios de Dios pero siempre lo recordaré y lo amaré.

Verito

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud, entendimiento la y vida, por permitido seguir alcanzando mis objetivos e ir cumpliendo poco a poco mis metas llenando siempre mis expectativas.

A la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda., por la gran apertura para que este proyecto de investigación que realice.

A mi familia por todo el apoyo brindado, por ser parte importante de mí.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por todos los años de preparación en sus aulas y como olvidar a los maestros que día a día quienes me brindaron sus conocimientos para por ser una excelente profesional toda la vida.

A la doctora Cecilia Toscano por acoger la tutoría de este proyecto con mucho agrado y su ayuda incondicional brindada hacia mí persona.

V^oerite

INDICE GENERAL

Portada.....	i
Aprobación del tutor	ii
Autoría.....	iii
Aprobación del tribunal de grado.....	iv
Derechos de autor.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice general	viii
Índice de gráficos	xiv
Índice de tablas.....	xv
Índice de anexos	xvi
Resumen ejecutivo	xvii
Introducción	xviii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1 TEMA:.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1 Contextualización	1
1.2.2 Análisis crítico.....	6
1.2.3 Prognosis	6
1.2.4 Formulación del problema.....	7

1.2.5 Interrogantes	7
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4 OBJETIVOS.....	9
1.4.1 General	9
1.4.2 Específicos	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	12
2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	15
2.3.1 Red de inclusiones conceptuales	15
2.3.2 Constelación de ideas	16
2.3.3 Variable independiente: Procedimientos control interno crediticio.....	18
2.3.4 Variable dependiente: Rentabilidad.....	28
2.4 HIPÓTESIS	33
2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	33
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA	34
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1.1. Bibliográfico.....	34
3.1.2 De campo.....	34
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	35

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.3.1 Población	35
3.3.2 Muestra	36
3.4.1 Operacionalización de la variable independiente	38
3.4.2 Operacionalización de la variable dependiente:	39
3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	42
CAPÍTULO IV	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	45
4.1.1 Resultados de la encuesta dirigida a los señores clientes de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.	46
4.2.2 Cuestionario para el control de documentos observados en el departamento de Crédito de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.....	56
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	57
CAPITULO V.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1 CONCLUSIONES.....	61
5.2 RECOMENDACIONES	62
CAPÍTULO VI.....	63
PROPUESTA	63
6.1 DATOS INFORMATIVOS	63
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	64
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	64

6.4 OBJETIVOS.....	65
6.4.1 Objetivo general	65
6.4.2 Objetivos específicos	65
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	66
6.6 FUNDAMENTACIÓN	67
6.7 METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO	79
6.7.1 Plan Operativo	79
6.7.2 Desarrollo de fases	79
6.8 ADMINISTRACIÓN	98
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	98
Bibliografía	99

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol del problema	5
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales Variable dependiente	15
Gráfico N° 3: Categorías Fundamentales Variable independiente	15
Gráfico N° 4: Constelación de ideas de variable independiente.....	16
Gráfico N° 5: Constelación de ideas de variable dependiente	17
Gráfico N° 6: Representación gráfica de resultados	43
Gráfico N° 7: Porcentaje de la interrogante 1	46
Gráfico N° 8: Porcentaje de la interrogante 2	47
Gráfico N° 9: Porcentaje de la interrogante 3	48
Gráfico N° 10: Porcentaje de la interrogante 4	49
Gráfico N° 11: Porcentaje de la interrogante 5	50
Gráfico N° 12: Porcentaje de la interrogante 6	51
Gráfico N° 13: Porcentaje de la interrogante 7	52
Gráfico N° 14: Porcentaje de la interrogante 8	53
Gráfico N° 15: Porcentaje de la interrogante 9	54
Gráfico N° 16: Porcentaje de la interrogante 10	55
Gráfico N° 17: Organigrama Estructural AUTOSMACABA Cía. Ltda.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Población Empleados.....	36
Tabla N° 3: Operacionalización de la variable independiente: Procedimientos de Control interno Crediticio	38
Tabla N° 4: Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad	39
Tabla N° 5: Procedimientos de recolección de información	41
Tabla N° 6: Cuantificación de resultados	43
Tabla N° 7 : Encuesta a los clientes 1.....	46
Tabla N° 8: Encuesta a los clientes 2.....	47
Tabla N° 9: Encuesta a los clientes 3.....	48
Tabla N° 10: Encuesta a los clientes 4.....	49
Tabla N° 11: Encuesta a los clientes 5.....	50
Tabla N° 12: Encuesta a los clientes 6.....	51
Tabla N° 13: Encuesta a los clientes 7.....	52
Tabla N° 14: Encuesta a los clientes 8.....	53
Tabla N° 15: Encuesta a los clientes 9.....	54
Tabla N° 16: Encuesta a los clientes 10.....	55
Tabla N° 17 : Ficha de Observación: Documentos.....	56
Tabla N° 18: Ficha de Observación: Documentos.....	57
Tabla N° 19: Comprobación de la hipótesis	58
Tabla N° 20: Frecuencias observadas	58
Tabla N° 21: Frecuencias esperadas	58
Tabla N° 22: Resultados χ^2	59
Tabla N° 23: Rubro de gastos	63

Tabla N° 24: Simbología del Diagrama de flujo	69
Tabla N° 25: Plan operativo de la propuesta	79
Tabla N° 26: Monitoreo y evaluación.....	98

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N°. 1 Modelo de encuesta	102
Anexo N°. 2 Distribución de chi cuadrado.....	104
Anexo N°3. Reporte de cartera vencida total de AUTOSMACABA Cía. Ltda..	105
Anexo N°. 4 Registro Único del Contribuyente AUTOSMACABA CIA. LTDA	106
Anexo N°. 5 Nombramiento Gerente General	108
Anexo N°. 6 Formato Solicitud de crédito (Cliente).....	110
Anexo N°. 7 Formato Solicitud de crédito (Garante).....	111
Anexo N°. 8 Formato Solicitud de crédito (Firmas de responsabilidad Cliente y Garante).....	112
Anexo N°. 9 Formato Medio de aprobación de crédito	113
Anexo N°. 10 Formato Medio de aprobación de crédito (Garante)	114
Anexo N°. 11 Formato de declaración de licitud de fondos y transacciones	115
Anexo N°. 12 Modelo de carta de cobro.....	116

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda. es una empresa dedicada a la compra-venta, comisión de vehículos usados, y concesión de crédito directo; en sus inicios considerado como CREDIFACIL actuando como persona natural con necesidad de crecimiento y de mayor regularización se constituye como compañía quedando como su gerente el señor Mauricio Callejas Barona con el 97% de las participaciones totales y lo restante corresponde a los señores María del Pilar Callejas Sevilla, María Constanza Callejas Sevilla y Mauricio Javier Callejas Sevilla con el 1% respectivamente.

En el presente trabajo se realiza el Diseño de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para una adecuada toma de decisiones que permite manejar de mejor manera los recursos de la empresa, puesto que se conoce lo que se necesita para la obtención de mejores y efectivos resultados en los procedimientos y concesión de créditos, tomando en consideración lo planteado con anterioridad, la cantidad de mano de obra requerida, así como también el costo y pérdida que implica un crédito mal otorgado

La gestión adecuada de recursos en la empresa está bajo la supervisión de la alta gerencia, que es el ente motor del manejo de la administración y encargada de dar el presupuesto para la ejecución y control de las actividades de la empresa.

Las estrategias de operaciones planteadas apoyan en el manejo de recursos, las mismas que son propuestas para el mejoramiento en un periodo a largo plazo, tomando en consideración aspectos que afectan directamente a una empresa, planteando soluciones tácticas enfocadas en un cambio positivo.

Como resultado se obtiene que la mejor estrategia es nivelar al personal en conocimientos, plantear y encaminar al mismo que sigan los lineamientos, procedimientos y cumplan con las políticas que el efecto en el presente proyecto de investigación se ha propuesto como base fundamental.

INTRODUCCIÓN

La importancia del trabajo de investigación reside en la necesidad del Diseño de procedimientos de crédito y cobranza en AUTOSMACABA Cía. Ltda. empresa dedicada a la compra, venta de vehículos, con el fin de mejorar financieramente.

En el primer capítulo, contiene el planteamiento del problema que se orienta al inadecuado manejo de políticas, procedimientos de control interno crediticios, además de la justificación del diseño político, procedimientos de crédito y cobranza y los objetivos del desarrollo del proyecto.

En el segundo capítulo hace referencia al marco teórico que explica los antecedentes investigativo de proyectos referentes al tema, la fundamentación legal basada en leyes, las categorías fundamentales como: Procedimientos y políticas de control interno crediticio y Rentabilidad para la sustentación del proyecto, además de la hipótesis para responder de forma alternativa al problema.

En el tercer capítulo comprende la metodología que se emplea para el desarrollo del proyecto mediante el enfoque cualicuantitativo, además de la operacionalización de la variable dependiente e independiente.

En el cuarto capítulo define el análisis e interpretación de los resultados, mediante una investigación de campo para recolectar información a través de instrumentos investigativos como la entrevista la encuesta, y una ficha de observación que ayuda a conocer las necesidades de la empresa.

En el quinto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones enfocadas en los objetivos planteados y en el problema existente en la empresa.

El sexto capítulo presenta la propuesta que consiste en el Diseño de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para una adecuada toma de decisiones en la gestión del control administrativo en AUTOSMACABA Cía. Ltda., además se propone estrategias de operaciones para encaminarse a cumplir la visión corporativa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA: “Procedimientos de control interno crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Macro

Según la Unidad de Inteligencia Comercial PRO ECUADOR (2011, pág.1) manifiesta que:

El sector automotor en Ecuador tiene una participación muy importante en la economía del país por los ingresos que genera, se estima que el aporte al Fisco del sector por los impuestos aplicados a esta industria bordea los USD 400 millones. Además, es fuente de numerosas plazas de trabajo, llegando alcanzar en el 2010 cerca de 25,000 puestos de trabajo en las actividades directas e indirectas relacionadas a este sector; cerca del 30% del empleo generado se concentra en el área de ensamblaje y el 70% en el área de comercialización.

El sector en los últimos años ha presentado un crecimiento sostenido, gracias a la dolarización, al envío de remesas del exterior y el financiamiento ofrecido por las comercializadoras de vehículos usados viendo en ello una gran oportunidad para el país.

Además tal y como se menciona en diario El Universo en su publicación del día jueves 9 de mayo donde indica que: “Los vehículos mantienen desde el 2011 la misma estructura de financiamiento, es decir, el 44% se venden al contado, el 44% mediante instituciones financieras y el 12% con crédito directo”.

Sin lugar a duda en la actualidad el transporte se ha convertido en una necesidad para el ser humano, no en un lujo al que pocos podían acceder, sin embargo no todos cuentan con el presupuesto suficiente para adquirir un automotor nuevo. Es por ello que la comercialización de vehículos usados se ha convertido en una gran alternativa.

No obstante en el país ha venido creciendo la venta de vehículos usados, generando empresas que los vendan con financiamiento directo, sin controles y políticas adecuadas. Para el desarrollo de cualquier empresa es fundamental que existan controles, los cuales garanticen el crecimiento de las mismas y por medio de ellos establecerse como parte fundamental de la economía ecuatoriana.

Meso

La provincia de Tungurahua es conocida como el segundo mercado automotor de la Sierra, luego de Pichincha, de donde en el 2011 los concesionarios en esta provincia comercializaron 9 730 de los 139 000 vehículos vendidos en el país según lo manifiesta en la publicación impresa del diario El comercio, siendo Ambato la ciudad más importante en este tipo de negocio puesto en ella se asientan la mayor parte de patios de vehículos y concesionarios.

A pesar de las restricciones crediticias, los ambateños se ingenian para adquirir autos nuevos o usados. La enorme oferta que hay en esta ciudad los alienta. En Ambato funcionan más de 50 patios y 14 concesionarios que ofertan automotores en todas las marcas, colores y diseños. Para adquirirlos los préstamos en las cooperativas y bancos son la primera opción. Pero también los clientes escogen los créditos directos de los patios de automotores, puesto que dan mayor facilidad en cuanto a documentación y el tiempo empleado en el papeleo para adquirirlos.

La mayoría los patios de vehículos se encuentran ubicados en las avenidas Cevallos, Atahualpa, Las Américas, Indoamérica y El Rey expandiéndose a las afueras de la ciudad. Hugo Molina, director en la Sierra Centro de la AEADE y según lo publica el mismo diario el Comercio, y explica que las ventas de autos nuevos decayeron en los dos últimos años, por las restricciones de importación fijadas por el Gobierno.

Es por ello que las comercializadoras de vehículos usados en la actualidad están en auge y la población ve en ellos una gran oportunidad en adquirir vehículos para su uso por las facilidades que los mismos brindan. Las facilidades que se muestran al otorgar créditos inmediatos es debido a que no cuentan con políticas y procedimientos de control interno a seguir para otorgar dichos créditos de manera eficiente pudiendo ser recuperados y a la vez reflejar rentabilidad para el sector automotriz.

Micro

AUTOSMACABA Cía. Ltda. es una empresa dedicada a la compra-venta, comisión de vehículos usados, y concesión de crédito directo siendo en sus inicios considerado como CREDIFACIL actuando como persona natural con necesidad de crecimiento y de mayor regularización se constituye como compañía quedando como su gerente el señor Mauricio Callejas Barona con el 97% de las participaciones totales y lo restante corresponde a los señores María del Pilar Callejas Sevilla, María Constanza Callejas Sevilla y Mauricio Javier Callejas Sevilla con el 1% respectivamente.

La compañía fue creada el 19 de Diciembre del 2011, e inicia sus actividades como tal, a partir del 28 de Febrero del 2012, con domicilio en la ciudad de Ambato en la avenida Indoamérica ex redondel de las focas en la parroquia Izamba.

La compañía en la actualidad no cuenta con políticas, procedimientos de control interno crediticio, que aporten al crecimiento de la empresa. En ocasiones al entregar un vehículo a crédito, debido al desconocimiento del otorgamiento del

mismo, da lugar al incremento a la cartera vencida, lo cual provoca que exista cuentas incobrables disminuyendo su principal ingreso de rentabilidad, es por ello que para encaminar a la compañía de mejor manera y elimine los inconvenientes que acarrea.

ÁRBOL DEL PROBLEMA

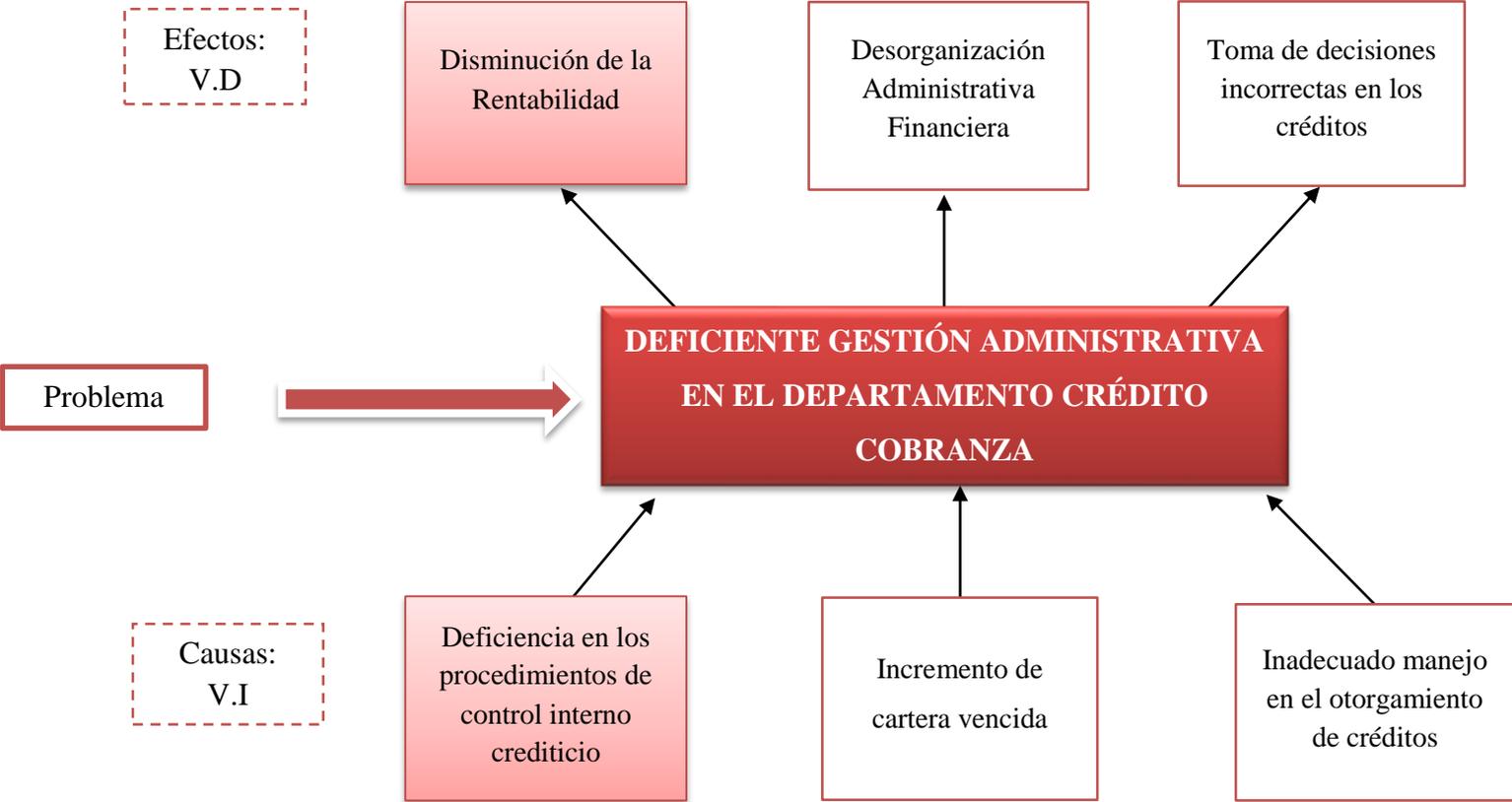


Gráfico N° 1: Árbol del problema
Elaborado por: La Autora

1.2.2 Análisis crítico

En AUTOSMACABA CÍA. LTDA. dedicada a la compra venta de vehículos usados y financiamiento con crédito directo, se ha evidenciado una disminución en sus recursos económicos por ende de su margen de rentabilidad debido a la inadecuada y deficiente gestión administrativa en políticas y procedimientos de control interno por lo que no cuenta con un control eficiente en proceso de concesión de créditos que permita ejecutar de manera adecuada los procesos de gestión operativa y financiera que permite que la empresa se beneficie al máximo de sus recursos.

Esta omisión está perjudicando de manera directa y considerable a la situación económica de la compañía pues no se ha segregado funciones específicas al personal, de tal manera que existe un responsable directo de la situación, tampoco se ha realizado una programación técnica de los objetivos y metas organizacionales, lo que constituirá a un correcto uso de los recursos de la entidad.

1.2.3 Prognosis

En AUTOSMACABA CÍA. LTDA. de no darle importancia al problema mencionado en el presente proyecto de investigación al problema seguirá teniendo bajos índices de Rentabilidad, los mismos que contribuirán a una desorganización.

El departamento de crédito debe estar sujeto a una evaluación constante para mantener una eficiente y eficaz gestión crediticia, a través de un control interno adecuado, para evitar que la empresa siga manteniendo índices bajos de rentabilidad que conlleva a la pérdida de recursos institucionales y posicionamiento de mercado, además de no permitirle solucionar cualquier problema presentado a futuro. La empresa seguirá sin identificar sus funciones y carecerá de efectividad en su administración ya que sin determinar claramente las funciones se des coordinará las etapas del proceso administrativo y los empleados seguirán inadecuadamente realizando sus actividades en cada área de la empresa.

Sería demasiado sorprendente que una Institución con tantos años de tradición y estabilidad se encuentre en esta problemática. De darse los hechos como se menciona anteriormente será muy lamentable lo que AUTOSMACABA CIA. LTDA deberá atravesar, con la paralización de las actividades financieras se dará por terminada la historia de una de las más sólidas instituciones. Y cada vez serán mal tomadas las decisiones eligiendo incorrectamente las diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos, los efectos de los problemas actuales potencializaran para el futuro, para que el administrador o las personas que están encargadas de estas decisiones tengan nublados sus pensamientos para elegir soluciones eficientes a los problemas que se presenten.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo inciden los procedimientos de control interno crediticio la rentabilidad de la empresa AUTOSMACABA CÍA. LTDA., de la ciudad de Ambato?

Variable independiente: Procedimientos de control interno crediticio.

Variable dependiente: Rentabilidad

1.2.5 Interrogantes

- ¿Cuáles han sido los procedimientos de control crediticio en la empresa AUTOSMACABA CIA. LTDA?
- ¿Cómo ha evolucionado la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA CIA. LTDA.?
- ¿Qué alternativa existe para mejorar la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

La investigación se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Control Interno

Aspecto: Procedimiento de control interno crediticio.

Temporal: La presente investigación se va a realizar en los seis siguientes meses después de la aprobación del tema.

Espacial: La investigación se realizará en AUTOSMACABA CÍA. LTDA.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Una de las bases primordiales para el desarrollo eficiente de una organización lo constituye la documentación de sus operaciones, por lo que es entonces necesario contar con una guía adecuada y lógica sobre la actuación individual para las diversas actividades que en la empresa se llevan a cabo y más aún cuando tales obligaciones están circunscritas en una de las áreas tan importantes como es la rentabilidad.

Debido a lo antes expuesto se considera necesario que uno de los proyectos esenciales que debe emprender una empresa, es la preparación de un manual que permita al personal conocer y aclarar los procedimientos a seguir al encontrarse frente a cierta situación específica dentro de su ambiente de trabajo a fin de evitar cometer de errores que afectan directamente a los resultados de la organización.

En consecuencia a esto se consideró de vital importancia proponer un manual de políticas y procedimientos de control interno para AUTOSMACABA Cía. Ltda. enfocado al departamento de crédito y cobranza, con la finalidad de ayudar detectar los errores y reducir las pérdidas en los recursos y presentar una información financiera confiable y ayude a establecer los márgenes d rentabilidad que la empresa necesita para su subsistencia y objetivos requeridos por la administración, pero debemos aclarar que con la implementación de este manual no se eliminaran por completo los riesgos sino que permitirá detectarlos y

corregirlos a tiempo, de tal manera que no afecte a la situación económica de la empresa.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

Estudiar la incidencia de los procedimientos de control interno crediticio en la rentabilidad de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

1.4.2 Específicos

- a) Evaluar el grado de eficiencia de los procedimientos de control interno crediticio en AUTOSMACABA Cía. Ltda.

- b) Analizar la rentabilidad de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

- c) Diseñar procedimientos de crédito y cobranza con la finalidad de mejorar la rentabilidad de AUTOSMACABA Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda., no existe ningún documento que evidencie que algún estudiante, o persona alguna haya realizado alguna investigación sobre “Procedimientos de control interno crediticio y su incidencia en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”

Razón por la cual se realiza la búsqueda de información y con el objeto de ampliar la investigación se ha creído importante tomar como guía trabajos de investigación afines desarrollados con anterioridad, los mismos que se resumen a continuación:

Según **Masaquiza Fanny (2011)**: En su trabajo de investigación titulado " La concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito indígenas galápagos agencia Salasaka", menciona:

“El crédito en la actualidad es el elemento financiero principal para captar clientes el cual ha ocasionado serios inconvenientes en la recuperación, esto ha sido a causa del deficiente estudio de las solicitudes de créditos, por esto la deficiente administración del crédito está generando graves consecuencias como es el deterioro de la calidad de los activos y la reducción del beneficio por la irrecuperabilidad de los créditos concedidos. En el Capítulo I, se enfocara al problema de investigación y las causas que originaron, e identificar el problema que es la concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad, se planteó el objetivo general y los objetivos específicos, y también se realizó la respectiva justificación. En el Capítulo II, se realizara los antecedentes, fundamentación legal que sustenta al problema de investigación y sus variables junto con el señalamiento de variables para el planteamiento de la hipótesis. En el Capítulo III, se da a conocer la metodología, enfoque, modalidad, nivel,

determinación de la muestra, operacionalización de las variables, recolección de Información que empleara para el desarrollo de la investigación. En el Capítulo IV y V se realizara el análisis e interpretación de las encuestas y entrevistas, con lo cual se comprobara la hipótesis planteada para establecer las conclusiones y recomendaciones finales. En Capítulo VI, se presentara la propuesta en la consta las políticas y procedimientos para la concesión de créditos la cual ayudara al crecimiento y desarrollo económico y personal de la cooperativa. Por último, se incluirán los anexos que constarán los formatos de las entrevistas y encuestas y Estados Financieros”.

Según **Castro Rosa (2011)**: en su tesis “El control interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. agencia Tena durante el primer trimestre del 2011” menciona:

“La presente investigación trata de la evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena. En la actualidad la Cooperativa ha ganado un lugar muy importante en el sistema financiero, es por eso que se detectó la necesidad de conocer cuál es el motivo por las que el sistema de control interno es débil y que las políticas y procedimientos no se estén aplicando debidamente dentro del proceso de otorgamiento de créditos ocasionando altos índices de morosidad que constituye uno de los factores más relevante en la gestión institucional, siendo evidente que un crecimiento de la misma dificulta el logro de un equilibrio y sostenibilidad financiera de la institución. Una de las situaciones más importantes de la institución es el control interno que se está aplicando en el otorgamiento de créditos en la ejecución de actividades y el estudio y evaluación de la capacidad de pago del cliente puesto que de esto depende para la toma de decisiones de crédito. Además induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera ante el posible incumplimiento por parte de un deudor. El propósito de la investigación es evaluar su sistema de control en el proceso de otorgamiento de créditos para determinar el nivel de eficacia,

eficiencia, economía y ética con que se están manejando y cumpliendo las actividades de los procesos de acuerdo a la normativa interna de la Cooperativa, y de esta manera identificar operaciones críticas, para luego mejorarlas a través de recomendaciones puntuales y así evitar créditos mal colocados”.

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los negocios y empresas se desenvuelven dentro de un complejo entramado legal, en el Ecuador se han estimado muchas normas legales y reglamentos que deben ser observadas como parte de la investigación, para orientar el desarrollo de la metodología dentro del respeto a las normas jurídicas vigentes en el País. Las disposiciones más importantes relacionadas al tema de investigación se incluyen a continuación:

Según la Norma Internacional de Auditoría NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400 numeral 8 manifiesta que el término:

“Sistema de control interno significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable”.

b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

- Los procedimientos específicos de control incluyen:
- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros

- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre: cambios a programas de computadora, y acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

Según la Ley Orgánica para la regulación de créditos para vivienda y vehículos, publicado en el Registro oficial N° 732, (2012) a lo que manifiesta:

Art. 2.- Condiciones.- Se beneficiaran de lo prescrito en la presente ley los deudores de créditos hipotecarios y de los créditos contraídos para la adquisición de vehículos que se sujeten a las siguientes condiciones:

Créditos para la adquisición de vehículos:

- 1.- Que se endeuden para adquirir un único vehículo de uso familiar o personal;
- 2.- Que el monto inicial del Crédito no exceda 100 (cien) salarios básicos unificados para los trabajadores privados; y,
- 3.- Que se constituya prenda en garantía del crédito concedido o se pacte reserva de dominio sobre el vehículo.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 116 del 10 de julio del 2000 en el:

Art. 47.- Dispone que cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa sobre el precio al contado del bien o servicio materia de la transacción, el monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados, así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; el número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar y la suma total a pagar por el referido bien o servicio; prohibiendo dicha norma el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses, debiendo calcularse los intereses en las compras a crédito exclusivamente sobre el saldo del capital impago.

La Disposición General Segunda de la Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 135 del 26 de julio del 2007, establece que:

“Las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, sólo podrán cobrar la tasa de interés efectiva del segmento de consumo, más los impuestos de ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales”.

La Disposición General Tercera de la ley antes indicada dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Superintendencia de Compañías controlarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, el cumplimiento de las disposiciones de dicha ley.

2.3 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.3.1 Red de inclusiones conceptuales

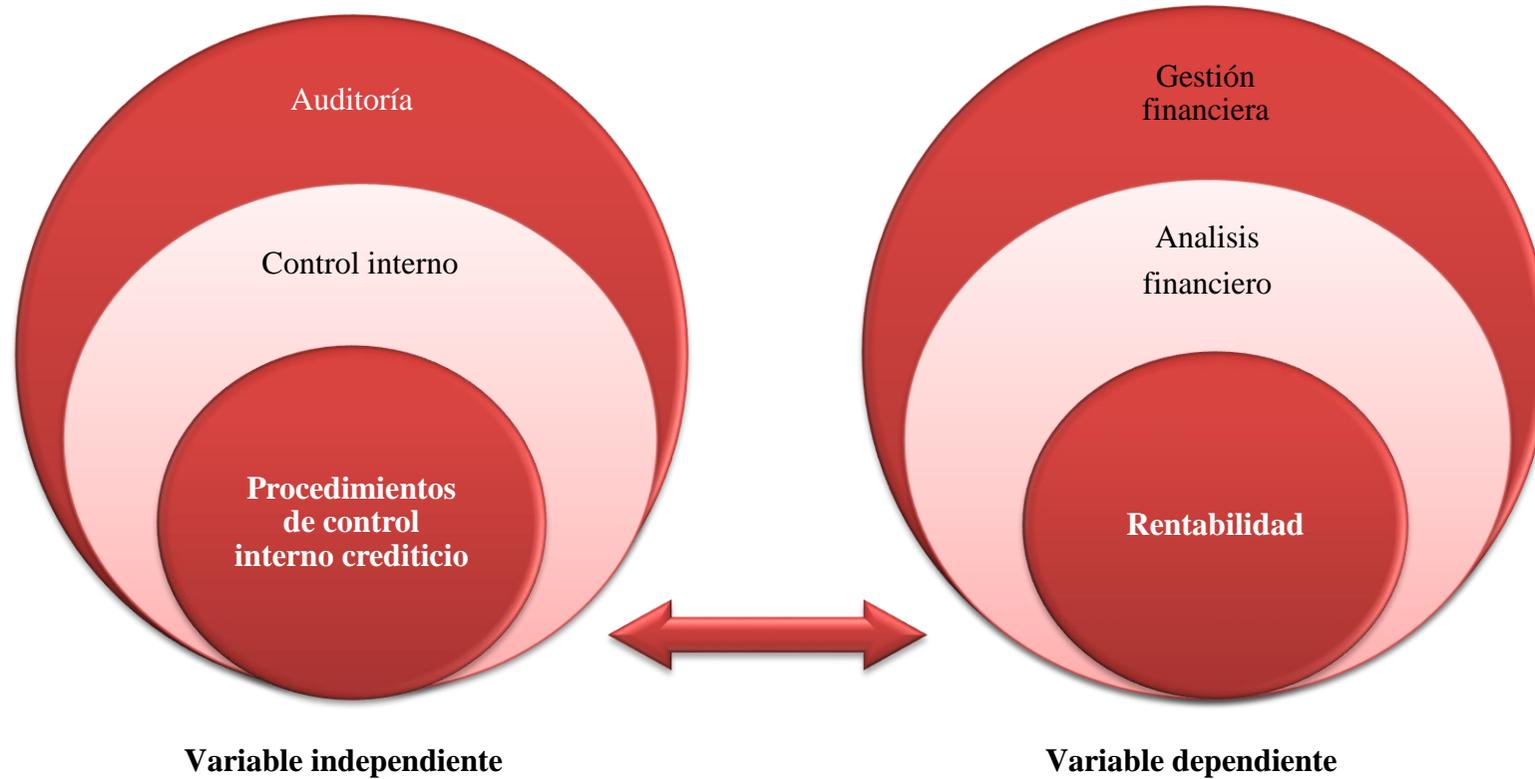


Gráfico N° 3: Categorías Fundamentales Variable independiente
Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales Variable dependiente
Elaborado por: La Autora

2.3.2 Constelación de ideas

Constelación de ideas de la variable independiente

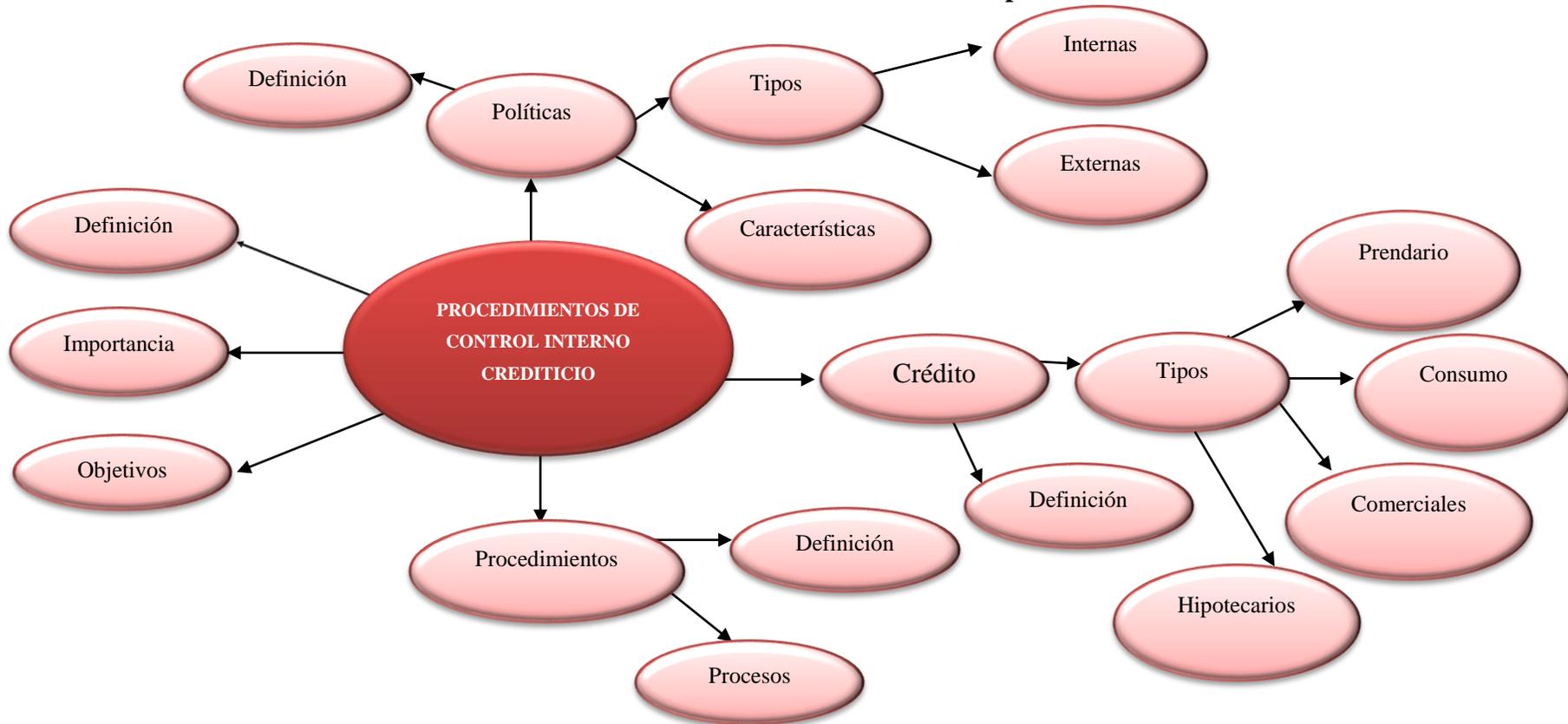


Gráfico N° 4: Constelación de ideas de variable independiente
Elaborado por: La Autora

Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

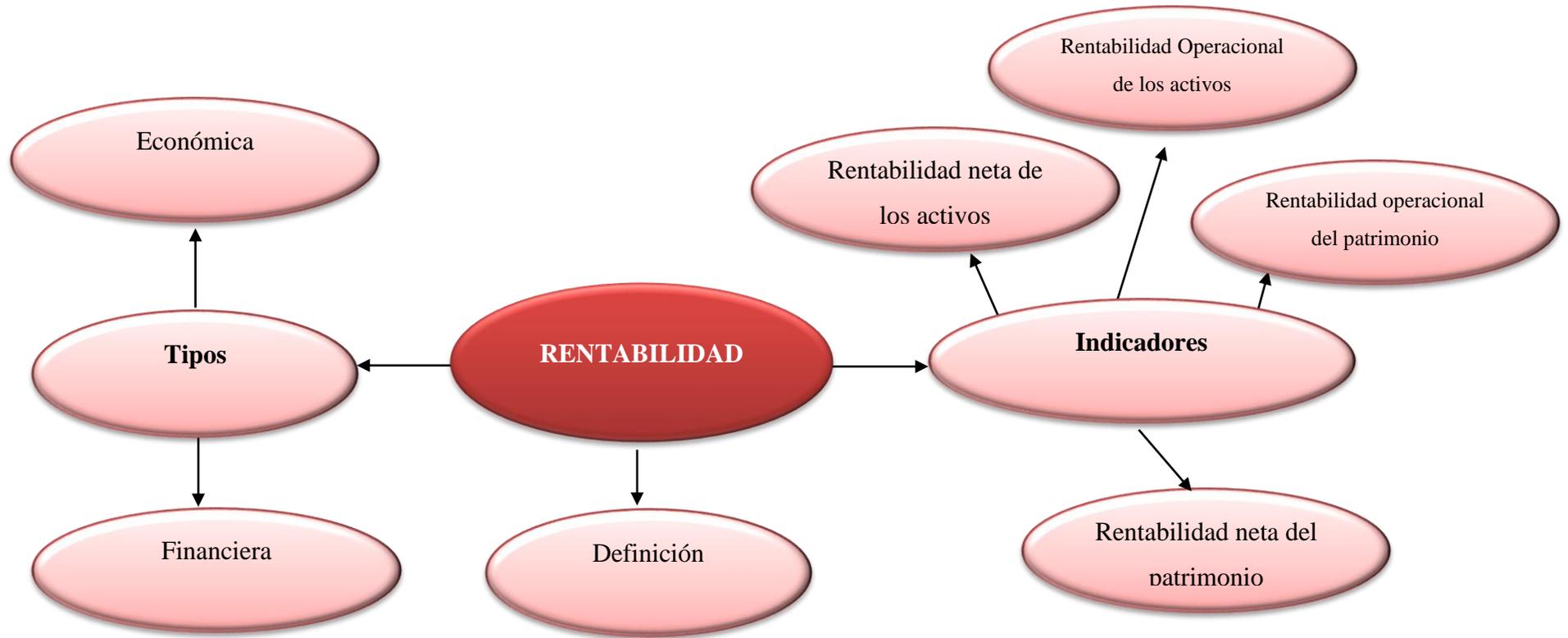


Gráfico N° 5: Constelación de ideas de variable dependiente
Elaborado por: La Autora

2.3.3 Variable independiente: Procedimientos control interno crediticio

Auditoría

Andersen, J. (2008, pág. 30) define a la Auditoría como “Verificación de la información económico-financiero de una empresa o entidad para formarse una opinión profesional sobre ella”

Según Pinilla, J. (1996, pág. 107) indica que: “La auditoría es una modalidad especializada de asesoría que tiene por objeto el estudio y la evaluación de una realidad de naturaleza financiera, operacional o de otro tipo; su propósito es emitir una opinión independiente acerca de la validez del sistema de control interno, los resultados de una gestión, la situación financiera, la razonabilidad de los estados financieros o sobre otros aspectos”

La auditoría puede ser definida en forma general como un proceso sistemático que ayuda a obtener, evaluar de forma objetiva la información económica financiera de una empresa, entidad, u organización con el objeto de identificar falencias, comunicar resultados y proponer soluciones a las personas interesadas.

Control Interno

Con relación al control interno Lara, M. (2007, pág. 54) menciona que:

El control interno se define como el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección.

Sin embargo, recogiendo los lineamientos internacionales sobre el particular, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública expresa:

Control Interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por un grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y Eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de la leyes y regulaciones aplicables

El control interno en manera general es el medio más importante para las organizaciones, empresas o entidades ya que actúa a manera de un sistema nervioso y debe llevar a todas las operaciones y/o procesos que se presenten.

Importancia

Todas las empresas públicas, privadas y mixtas ya sean comerciales, industriales o financieras, deben contar con instrumentos de control, tales como un buen sistema de contabilidad, apoyado por un catálogo de cuentas eficiente y practico, deben contar además con un sistema de control interno, aplicable a las transacciones y operaciones, informes y reportes de los estados financieros.

Objetivos

La implantación de un sistema de control interno en una entidad tiene como objetivos:

- Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos definidos por la alta dirección.
- Garantizar la emisión de información útil, confiable y oportuna.
- Salvaguardar los activos y prevenir y prevenir el cometimiento de errores e irregularidades.
- Contribuir al cumplimiento de la misión y objetivo institucionales.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y los registros.
- Garantizar que el sistema de control interno tenga sus propios mecanismos de verificación.
- Velar por los procesos de planeación y desarrollo organizacional de la institución.
- Aplicar medidas para la prevención de los riesgos.

- Minimizar y prevenir los riesgos.
- Detectar y corregir las desviaciones que se presentan en el desarrollo de las actividades institucionales.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión institucional.

Procedimientos de control interno crediticio

Antes de enfocarnos directamente con las políticas y procedimientos de control interno crediticio damos a conocer en forma general los conceptos básicos de:

Políticas

Para Pinilla, J. (1996, pág. 41) las políticas “Son un conjunto armónico de normas generales de acción encargadas de orientar la administración de las entidades en favor del desarrollo de sus actividades siempre de acuerdo con los objetivos y los planes preestablecidos”.

Tipos de políticas

En general, podemos distinguir dos tipos de políticas de empresas según sea la forma en que se originan. Estas son:

- a) Políticas impuestas en forma externa y
- b) Políticas formuladas internamente.

Políticas Externas

La sociedad, a través de sus sistemas políticos, sociales y económicos, formula ciertas acciones que tienden a ordenar su propio desarrollo. Concretamente, los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, establecen ciertas conductas que las empresas deben hacer suyas. Por ejemplo, a través de leyes o decretos, la empresa se ve obligada a acatar y a implantar ciertas políticas. La ley, de Inamovilidad es uno de estos casos. La empresa al obedecerla, la hace suya y

duelo implantada dentro de ella una política de inamovilidad, que todos los ejecutivos (de capataz a gerente) deben seguir.

La empresa debe reconocer estas políticas y adoptarlas como suyas. Esto no significa, por supuesto, que no tenga libertad para mejorarlas. Es posible que, considerando que el salario mínimo se encuentra bajo el mínimo que ella estima, establezca una política de fijar sus salarios en una cantidad superior al establecido por los sistemas externos.

Políticas Internas

Estas son las políticas que de una manera precisa, consciente, y de preferencia por escrito, se formulan con el fin de que sirvan para regir en términos generales en un determinado campo.

Podemos subdividirlas en políticas generales y políticas particulares. Las primeras son aquellas que se aplican a toda la empresa, es decir, a cada una de las unidades administrativas. Por ejemplo, el rápido crecimiento de la participación en la empresa lleva a la dictación de políticas generales que tienden a implantar diversos mecanismos participativos dentro de la organización. Así, una empresa puede establecer como política general que un determinado número de decisiones que afectan a Bienestar sean tomadas por comités formados por obreros y empleados.

Otras políticas se refieren a aspectos concretos de producción, ventas, compras, contabilidad, finanzas, relaciones públicas, personal, etc. En ventas, una empresa puede tener como política el desarrollo de una propaganda y publicidad agresivas. También puede establecer como política la ampliación del mercado, es decir, tratar de alcanzar con su producto todo el país, no sólo la zona central.

Como políticas particulares de personal se pueden establecer ciertos requisitos de admisión o contratación, de remuneración, de rotación de empleados, etc.

Observemos con mayor detalle las políticas particulares de cada una de las funciones de la empresa.

Características

Para implantar una determinada política es necesario tener en cuenta algunos factores que deben cumplirse con el fin de que cumpla con el objetivo deseado. Entre ellos, los principales, son:

1. La fijación de la política. Generalmente las políticas de una empresa tienen su origen en costumbres y tradiciones. muchas de ellas no se encuentran escritas y se van comunicando oralmente de un participante a otro. Esto último puede traer serios problemas por las posibilidades de distorsión y de interpretación. Al no existir un documento escrito que fije claramente la política, existen muchas probabilidades que su aplicación se haga en forma desequilibrada, de acuerdo con el interés que tenga en ella un determinado dirigente.

Una política debe ser discutida y analizada por aquellos encargados de formularlas. Una vez definida, debe ser transcrita con el fin de mantener la información constante, sin distorsiones.

2. La difusión de la política. Una empresa puede diseñar y formular excelentes políticas, pero éstas de nada servirán si no se informa a todo el personal. Su fin es orientar la acción; por lo tanto, es vital que aquellas funciones que intervienen en esa acción conozcan las políticas, sepan dónde y cuándo deben aplicarse.

Sin embargo, la comunicación de la política no significa solamente que las personas la entiendan y comprendan, sino que la acepten y estén dispuestas a implementarlas. Con el fin de que una política sea comprendida y aceptada, es conveniente diseñar todo un mecanismo o sistema de comunicaciones.

La política que se va a comunicar es discutida y aprobada por el grupo de la cúspide (el gerente y los subgerentes). Luego cada subgerente se junta con su otro grupo, aquel formado por él y sus subordinados directos.

A través de este sistema toda la organización ha recibido la comunicación, discutido la política y finalmente la ha aprobado. (Por supuesto pueden surgir modificaciones de la política en el camino, lo que puede obligar a reformularla y reiniciar nuevamente el proceso de comunicación).

3. Coordinación de la política, las políticas buscan la creación de criterios comunes dentro de la empresa. Por ejemplo, la política de vacaciones se define con el fin de que los diferentes Jefes de unidades administrativas tengan un criterio común para fijarlas. Sin embargo, también hemos señalado que las políticas son normas generales y no, normas concretas. Por esta razón se corre el riesgo de que algunos jefes las entiendan de un modo y otros jefes en un sentido diverso o contrario.

De todos modos, siempre pueden surgir dudas y malas interpretaciones en la aplicación de las políticas, aun en las decisiones o en las versiones oficiales que les dan los mecanismos antes señalados. Para evitar estos problemas es necesario establecer los *procedimientos* que implementarán la política.

4. Revisión periódica. Es conveniente revisar periódicamente las políticas que ha establecido la empresa. Esto se debe a que normalmente el medio en que vive la empresa está cambiando. Estos cambios del "exterior" tienden a afectar a los objetivos y, por lo tanto, a las políticas que ha definido la empresa para alcanzar esos objetivos.

Sin embargo, los objetivos de las empresas no cambian sólo por fuerzas externas. También se producen cambios internos que conducen a modificaciones de políticas. Por ejemplo, la política de créditos a los clientes bien puede ser modificada, acortando o alargando los plazos, debido a la situación financiera particular que puede estar viviendo la

empresa. La revisión periódica de las políticas permite mantener vigentes las que son necesarias y eliminar aquellas que se encuentran obsoletas.

La fijación o definición operacional de la política, la difusión, la coordinación de su aplicación y sus revisiones periódicas, son elementos importantes que deben tenerse presente en el momento de diseñar o definir una política.

Política Crediticia

Para Hernández, G. (2006, pág. 269) define la política crediticia como:

Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, mediante el uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, la tasa de acceso al redescuento, el encaje legal y algunos otros de carácter normativo.

Sobre la definición de política crediticia hay quien indica que es “Conjunto de normas y disposiciones que se aplican en determinadas instituciones financieras o países para otorgar créditos” (Osorio, 2006, pág. 262)

Las políticas a emplearse e implementarse en cada empresa son acuerdo a la conveniencia y necesidad de cada una, con el fin de asegurar su estabilidad financiera y con ello recuperar del crédito otorgado de la forma que más conveniente, en base a lo que indica y exige la ley.

Procedimiento

Para Pinilla, J. (1996, pág. 41) menciona que los procedimientos “Están integrados normalmente por una serie de tareas concatenadas, a manera de sucesión cronológica, para ejecutar las distintas actividades de la organización dentro del marco concreto y específico de su objeto social”

Según (BAYE, 2006)

Se deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas y procedimientos de control que garanticen razonablemente el cumplimiento del sistema de control interno. Las actividades de control interno deben establecerse de manera integrada a cada proceso institucional.

Deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos que definan claramente la autoridad y la responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la empresa. Para proteger y conservar los activos institucionales, principalmente los más vulnerables; sobre el diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y hechos significativos que se realicen en la Institución.

Los documentos y registros deben ser apropiadamente administrados y mantenidos; sobre la conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones, sobre rotación sintética entre quienes realizan tareas claves o funciones afines en materia de garantías; considerando la razonabilidad y la suficiencia para que sirva como medio de aseguramiento del adecuado cumplimiento de las funciones; sobre los controles generales, comunes a todos los sistemas de información, deben establecer por medio de documento, las políticas y procedimientos sobre los controles de aplicación específicos.

Las políticas y procedimientos difundidos por escrito dentro de la entidad ayudan a mantener un efectivo control interno, estos deben ayudar al control de cada proceso o actividad que se realiza además debe definir claramente la responsabilidad, autoridad y las funciones a realizar de cada individuo en su puesto de trabajo a fin de salvaguardar los activos de la empresa principalmente los más vulnerables que para el caso podría ser el manejo del dinero ya que este es uno de los factores más importantes para que la empresa pueda seguir en marcha.

Además otro aspecto importante es el registro de las transacciones ya que estas se las debe realizar de tal manera que proporcionen confiabilidad veracidad y exactitud en sus rubros, otro aspecto importante es la revisión continua de las actividades ejecutadas en un puesto de trabajo y la ejecución adecuada de las políticas y procedimientos ya que de esto depende la eficacia del sistema de control interno además una detección a tiempo de un problema ayudara a minimizar los riesgos.

Un procedimiento es la guía detallada en donde indica secuencial y cronológicamente las distintas actividades que se deben desarrollar en un ámbito determinado, además quienes lo deben realizar y en qué momento.

Crédito

Ibarra, D. (2004, pág. 163) menciona que Crédito “Es la entrega de un bien presente a cambio de la promesa de recibir un bien futuro”.

“Crédito es la capacidad de adquirir dinero o especies a cambio de una promesa de pago o una obligación de entregar algo equivalente a una fecha determinada y bajo ciertas condiciones dadas”. (Villaseñor, 1995, Internet)

Existe diversas formas de créditos, pero todos llegan al mismo fin, el de ayudar al desarrollo y crecimiento de las distintas personas o empresas que son usadas para poder cubrir sus necesidades a corto mediano o largo plazo.

Ventajas del crédito

- Ayuda a obtener liquidez a sus negocios
- Amplían su mercado, ya que se pueden hacer operaciones con la clientela de bajos ingresos.

Desventajas del Crédito

Existe la probabilidad de que se produzca cartera de crédito vencida

Por más eficiente que sea el sistema de cobro en la empresa esta desventaja se da a lugar cuando las políticas de crédito de la empresa no dan la suficiente ayuda para determinar si se debe o no conceder un crédito al cliente o que hasta que monto tiene la suficiente capacidad de pagar, para una correcta toma de decisiones.

Objetivos del Crédito

El objetivo principal del crédito es incrementar las ventas, dando facilidades en cuanto al pago.

Tipos de créditos

Algunos de los créditos que existen son:

De consumo: Este es una suma de dinero que recibe un individuo del banco o cualquier entidad para pagar algún bien o servicio. Generalmente estos créditos se pagan en el corto y mediano plazo, es decir, en menos de cuatro años.

Hipotecarios: Este es una suma de dinero que se recibe un individuo del banco o de cualquier entidad para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de algún bien raíz. Estos créditos son entregados con la hipoteca sobre el bien en si como garantía. Los créditos hipotecarios suelen ser pagados en el mediano o largo plazo es decir entre los 8 a 40 años.

Comercial: este crédito es para satisfacer sus necesidades relacionadas con la compra de bienes, el capital de trabajo, para el pago de ser vicios o proveedores. Estos créditos suelen ser pagados en el corto y mediano plazo.

Prendario: Este crédito se realiza para las personas que se puedan realizar la compra de un bien. Este debe ser aprobado por la entidad financiera u otras y quedará como prenda el mismo bien hasta que la deuda pueda ser pagada en su totalidad.

Automotor: Este es una suma de dinero recibida por una empresa o persona para financiar la compra de un auto nuevo o usado.

Procedimientos de control interno crediticio

Procedimiento de control interno crediticio es la guía detallada que muestra secuencial y ordenada de los procesos a seguir al momento de otorgar un crédito.

2.3.4 Variable dependiente: Rentabilidad

Gestión Financiera

Según Gitman, J. (2003, pág. 3) define a la gestión financiera como:

La administración financiera se refiere a los deberes del administrador financiero en la empresa. Los administradores financieros administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de la empresa-financieras y no financieros, privados y públicos, grandes o pequeños, lucrativos y no lucrativos. Desempeñan una gran variedad de tareas financieras como planeación, extensión de créditos a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa. En los últimos años, el cambio económico y los entornos reguladores han incrementado la importancia y la complejidad de los deberes del administrador financiero. Como resultado, muchos altos ejecutivos han sugerido del área de finanzas.

Hay quien menciona que la Gestión Financiera “Es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”. (Núñez, P. 2012, pág. 13)

La Gestión Financiera es el conjunto de actividades, procesos, técnicas y criterios a ser utilizados, con la finalidad de que optimice tanto la forma de obtener recursos financieros como el uso de los mismos durante el desarrollo de sus negocios o actividad productiva, además la consecución de los objetivos planteados.

Análisis Financiero

Para Rodríguez, C. (2006, pág. 16) el análisis financiero es una “Herramienta que ayuda a la administración en la toma de decisiones necesarias para alcanzar las metas; además proporciona elementos objetivos en los cuales se pueden apoyar las decisiones con el fin de no basarse en conjeturas o supuestos. Mediante este proceso el analista puede evaluar la marcha de un negocio”

Mientras que hay quien menciona que el análisis financiero es un “Proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa”. (BAENA, 2010, pág. 12)

El análisis financiero es la evaluación la situación económica-financiera de la empresa, entidad, u organización, para tomar decisiones adecuadas que puedan ayudar a fortalecer su economía y obtener beneficios.

Rentabilidad

Para Ámez, (2002, pág. 236) Rentabilidad es “La capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto. Relación existente generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de el se obtienen”

Rodríguez, C. (2006, pág. 236) define a la rentabilidad como:

"Los factores clave para que la empresa logre su permanencia en el largo plazo. La administración en la empresa es responsable de la utilización de los recursos que los accionistas le dan, pero el uso de esos recursos implica la interrelación de muchos componentes que van desde la operación y combinación de diferentes niveles de ventas, de costos y gastos, de inversiones en activos y de diferentes niveles de financiamiento entre pasivos y capital y origina que el entendimiento de lo que sucede en la empresa se dificulte y, dado que tienen una fuerte interdependencia, ocasiona que el proceso de la toma de decisiones se tome complejo".

En términos generales diríamos que la rentabilidad es la ganancia que se obtiene de un capital invertido y se da en la comparación entre la utilidad neta del ejercicio y del capital invertido.

La rentabilidad es un índice que aporta y ayuda considerablemente a entender los resultados, la cual muestra la relación que existe entre las utilidades y las inversiones necesarias para obtenerlas. Pero además esa rentabilidad puede traducirse en un indicador de la eficiencia de cómo la administración está haciendo su trabajo., si la administración maneja con eficiencia estas inversiones la rentabilidad crecerá y como resultado de los accionistas aumentaran sus beneficios.

Indicadores de Rentabilidad

Para Aching (2005) los indicadores de rentabilidad: “Miden la capacidad de generación de utilidad por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa.”

Según (Estupiñan Gaitán y Estupiñan Gaitán, 2006), en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente: “Muestran la rentabilidad de la entidad financiera a los activos y patrimonio de la utilidad operacional o utilidad neta.”

Concluyendo de lo anteriormente citado se puede decir que los indicadores de rentabilidad permiten saber, entender y evaluar si la gestión de la empresa es aceptable, además mide que tan buena ha sido la efectividad de la administración para controlar el retorno de los valores invertidos por los socios.

Rentabilidad Neta del Activo

$$\text{Rentabilidad neta del Activo} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Activos}} * 100$$

Según Estupiñan Gaitán et al. (2006), en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente: “La rentabilidad que los activos totales están generando, sin importar la forma en que han sido obtenidos, para saber la rentabilidad en porcentaje anual, el resultado de la fórmula se divide por los meses del cálculo y se multiplica por 12.”

De lo citado anteriormente se puede mencionar que el índice muestra la capacidad de los activos para generar utilidad después del pago de impuestos, sin tomar en cuenta la forma en que ha sido financiado, este índice nos permite conocer si los activos generan los resultados anhelados.

Rentabilidad Operacional del Activo

$$\text{Rentabilidad Operacional del Activo} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos}} * 100$$

Según Estupiñan Gaitán et al. (2006), en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente: “La rentabilidad solo de la utilidad operacional sobre los activos, es decir sin incluir otros ingresos y costos no operacionales.”

De anterior se puede manifestar que este indicador permite analizar y saber que tan eficiente ha sido el uso de los activos sin importar la forma de financiamiento, para originar utilidad, en este índice no toma en cuenta los impuestos, intereses, ingresos y gastos no operacionales.

Rentabilidad Neta del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

Según Guajardo Cantú. (2001), en su libro Contabilidad. Un Enfoque para usuarios dice:

“Este indicador financiero mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, capital contable. En este indicador se relaciona comparativamente la utilidad neta

que ha generado una organización durante un periodo y la inversión que corresponde a los accionistas: el capital contable.”

Se puede concluir que este índice da a conocer el beneficio que ha generado el patrimonio de la empresa durante el ejercicio económico, el rendimiento que genera el patrimonio (aporte de socios) de la empresa depende del manejo eficaz de los activos por parte de los directivos.

Rentabilidad Operacional del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

Según Núñez Pérez (2006), en su tesis de grado previa la obtención del título de doctor en Contabilidad y Auditoría “Análisis Económico-Financiero de la empresa comercial SHOEBOK, para la toma de decisiones (2006)” dice:

“Identifica cuanto de rentabilidad la empresa ofrece por el capital invertido por los accionistas, es la relación entre la utilidad operacional sobre el patrimonio cabe indicar que en este índice no se toma en cuenta los impuestos de ley, participación trabajadores y gastos financieros.”

Según Estupiñan Gaitán (2006), en su libro Análisis Financiero y de Gestión menciona lo siguiente: “Expresa la rentabilidad porcentual de la utilidad operacional sobre el patrimonio, es decir, sin incluir los otros ingresos y egresos no operacionales.”

Se puede mencionar que este índice mide el rendimiento que ha generado el capital que invierten los socios, en este índice no se toma en cuenta los impuestos, intereses, ingresos y gastos no operacionales.

Utilidad

“Beneficio o ganancia, excedente de ingresos, productos, equivalente a la diferencia entre ventas totales y costos correspondientes”.

Utilidad Neta: Utilidad después de impuestos e intereses, participación trabajadores.

Utilidad Operacional: Utilidad antes de impuesto, intereses, participación trabajadores, gastos, ingresos no operacionales

Diferencia entre rentabilidad y utilidad

La utilidad es lo que se obtiene una vez descontados los egresos a todos los ingresos. Es el resultado final de un periodo de operaciones que por lo general es un año, aunque se pueden trabajar periodos menores.

Rentabilidad es lo que rinde o produce una inversión o un activo. Es la ganancia que se obtiene de un capital invertido y se obtiene de la comparación entre la utilidad obtenida y el capital invertido, además que se refleja porcentualmente.

La rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Para hallar esta rentabilidad, simplemente debemos determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades).

2.4 HIPÓTESIS

Los procedimientos de control interno crediticio, inciden en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable independiente: Procedimientos de control interno crediticio

Variable dependiente: Rentabilidad

Unidad de observación: AUTOSMACABA Cía. Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollara bajo la modalidad de investigación bibliográfica documental y de campo ya que se basa en solucionar sus propias necesidades y problemas.

3.1.1. Bibliográfico

“La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”. (BAENA, 2010, pág. Internet)

Toda la información tomada de la empresa está fundamentada en leyes, normas tanto internas como externas y documentos a fines que son de gran aporte para el conocimiento intelectual.

3.1.2 De campo

Respecto a la investigación de campo, hay quien define que “en la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio” (Muñoz & Benassini, 1998, pág. 93).

La presente investigación utilizará la investigación de campo debido a que se realizará directamente en las instalaciones de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda., lo cual permite un conocimiento más a fondo y real, para poder cumplir con los objetivos, esto con la ayuda de la recolección de la información mediante encuestas, a las personas que conforman la empresa.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se aplicará el tipo de investigación que se refiere a la asociación de variables y descriptiva.

La Asociación de Variables básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables.

La investigación descriptiva “Es el tipo de investigación que tiene como objeto principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión” (MALHOTRA 1997)

Su utilidad en el presente trabajo es de gran importancia porque a través de este podremos medir y evaluar el comportamiento de una variable en función de otra variable, es decir se confirmará o rechazará la influencia de las políticas y procedimientos de control interno en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

“Población en estadística va más allá de lo que comúnmente se conoce como tal. Una población se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes”. (LEVIN, 2004)

La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo.

Con el propósito de tener un adecuado control interno y por ende incrementar la productividad de la organización, se considera necesario identificar el grupo de personas que forman parte de la empresa y que participarán con aportes significativos para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

La población está dividida correspondiente al organigrama de la empresa

Tabla N° 1: Población Empleados.

Población	Cantidad
Gerente General	1
Contador	1
Analistas de Crédito	2
Clientes	322
TOTAL	326

Elaborado por: La Autora.

Fuente: AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Reporte octubre 2014

3.3.2 Muestra

“Una muestra en general es toda parte representativa de la población, cuyas características debe reproducir en pequeño lo más exactamente posible”. Para que sea representativa se debe seleccionar empleando el muestreo, tópico importante de la estadística, con la finalidad de que los resultados de esta muestra sean válidos para la población de la que se ha obtenido la muestra. Esta generalización se realiza empleando la estadística Inferencial” (LEVIN, 2004)

Se utilizará el cálculo de la muestra por factores como:

- Población muy grande
- Tiempo requerido demasiado extenso
- Costos elevados
- Recurso humano para el desarrollo

Para esta investigación utilizaremos la fórmula para determinar la muestra de clientes, de los otros como gerente y empleados se realizará un cuestionario, con la finalidad de determinar una muestra significativa.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQ N}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95% $\rightarrow 0,95/2 = 0.4750 \rightarrow Z= 1.96$

P= Probabilidad de ocurrencia 0,5

Q= Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0,5= 0.5$

N= Población 326

e= Error muestreo 0.05 (5%)

Desarrollo:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5)(0.5) * (326)}{(1.96)^2 * (0.5)(0.5) + 326(0.05)^2}$$

$$n = \frac{3.84 * 0.25 * 326}{3.84 * 0.25 + 326(0.0025)}$$

$$n = \frac{309.12}{0.96 + 0.815}$$

$$n = \frac{313.09}{1.7754}$$

$$n = 176.349$$

$$n = 176$$

Para seleccionar la muestra se utilizó el método Probabilística Aleatoria Simple, considerando que todos los clientes y empleados de la empresa son los sujetos de estudio.

3.4.1 Operacionalización de la variable independiente

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable independiente: Procedimientos de Control interno Crediticio

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Instrumento
Procedimiento de control interno crediticio es la guía detallada que muestra secuencial y ordenada de los procesos a seguir al momento de otorgar un crédito.	Técnicas de análisis de créditos	Las 5 C's del crédito 1. Capacidad 2. Capital, 3. Colateral, 4. Carácter y 5. Conveniencia	¿Cuál es su trabajo actual? ¿Qué bienes posee para sustentar el crédito? ¿Cuántas cuentas bancarias tiene? ¿Cuál es su estado civil? ¿Para qué va a utilizar el vehículo a adquirir?	Encuesta los clientes, cuestionario a empleados y ficha de observación de AUTOSMACABA Cía. Ltda.
	Analistas de crédito	Cartera colocada	¿En qué tiempo a recibido el crédito por su vehículo?	
		Cartera vencida	¿Están al tanto de su vencimiento?	
	Manual de operaciones	Políticas	¿Le solicitan todos sus datos personales al momento de que usted gestiona el crédito del vehículo?	
Procedimientos		¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta? ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder un crédito?		

Elaborado por: La Autora

3.4.2 Operacionalización de la variable dependiente:

Tabla N° 3 Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Instrumento
<p>La rentabilidad no es otra cosa que el resultado del proceso productivo y de servicios, si este resultado es positivo, la empresa gana dinero o rentabilidad, los índices de rentabilidad nos van a permitir la clasificación de diferentes proyectos de inversión, unos en relación con otros y por lo tanto, establecer una elección o compararlos con un índice determinado para la empresa.</p>	Rendimientos	Indicadores Financieros	¿La empresa realiza un control financiero a través de índices?	<p>Encuesta los clientes, cuestionario a empleados y ficha de observación de documentos AUTOSMACABA Cía. Ltda.</p>
		Índices de Rentabilidad	¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor la utilidad obtenida por la empresa?	
	Capital	Capital propio	¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?	
		Utilidades	¿Existe un aumento de utilidades cada año?	

Elaborado por: La Autora

3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Las personas que van a ser investigadas en el presente proyecto son los clientes, el señor gerente, Analistas de crédito y cobranza y el contador de AUTOSMACABA Cía. Ltda.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** En la presente investigación la técnica a ser utilizada para la recolección de información será y la encuesta así como también la aplicación de la técnica de observación, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.
- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** La encuesta que se aplicarán en la presente investigación será diseñada por el Investigadora.
- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** Cabe indicar que para la realización del presente proyecto de investigación no se contara con ningún recurso de apoyo.

- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**

Tabla N° 4: Procedimientos de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.
¿A quién investiga?	La investigación se realizará a los clientes de la empresa y empleados de AUTOSMACABA Cía. Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Los datos se basan en estrategias de mejoras y posicionamiento en el ámbito financiero. VI: Procedimientos de control interno crediticio VD: Rentabilidad
¿Quién?	Investigador: Verónica Pazmiño.
¿Cuándo?	Octubre 2014
¿Dónde?	En la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.
¿Qué técnica de recolección?	Utilizando la técnica de observación, encuesta.
¿Con qué?	Para ello se elabora un cuestionario.
¿En qué situación?	En la hora más adecuada para la obtención de los datos.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento, análisis e interpretación de la información se va a utilizar el procedimiento explicado por HERRERA. E. Luis y otros (2004).

- **Revisión crítica de la información recogida;** es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección,** en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis,** cálculos estadísticos de resultados de información con sus respectivos gráficos a partir de los cuales se realizará la interpretación de los resultados obtenidos. Para determinar cómo se realiza el proceso de tabulación partimos con su definición que según SABINO (1992) manifiesta que la palabra tabulación deriva etimológicamente del latín, y significa hacer tablas, listados de datos que se muestran agrupados y contabilizados.
Con lo anteriormente mencionado es preciso contar con todas las respuestas del cuestionario a emplear, distribuyéndolas de acuerdo a las categorías previamente definidas.
- Es necesario presentar a la vez las mediciones correspondientes a dos variables, para tratar de percibir si se cuenta algún tipo de correlación o asociación entre ellas, utilizando una tabulación llamada cruzada, o de doble entrada.
- Tabulación o cuadros según las variables de cada hipótesis, manejo de información y estudio estadístico de los datos para presentación de resultados.

Tabla N° 5. Cuantificación de resultados

Pregunta	Excelente	Bueno	Malo	Totales
1				
2				
3				
N				

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

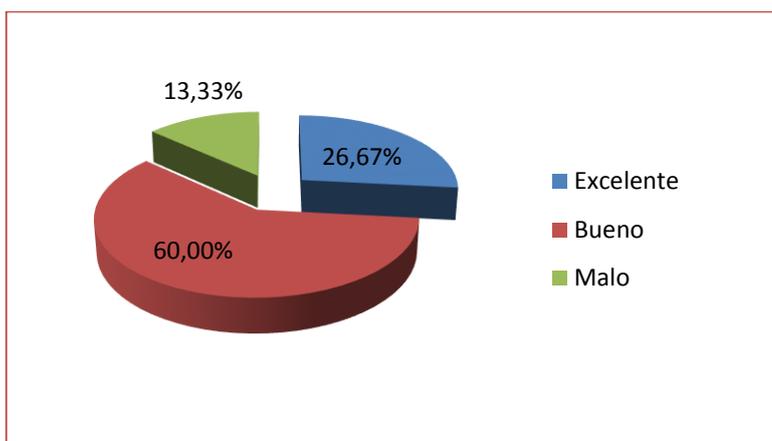


Gráfico N° 6: Representación gráfica de resultados

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: La Autora

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados.** Con el apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** Teniendo en cuenta que la población es finita, el método estadístico a ser utilizado para comprobar la hipótesis en el trabajo de investigación será el Chi- Cuadrado, por ser una prueba que permite medir aspectos cualitativos y cuantitativos de las respuestas que se obtengan en la aplicación de la encuesta a los clientes de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda. y porque permite además medir la relación que existe entre las dos variables de la hipótesis en estudio.

Formula a aplicar:

$$\mathbf{X^2} = \sum \frac{(fo- fe)^2}{fe}$$

Dónde:

fe= Frecuencia esperada

fo= Frecuencia observada

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** En el presente trabajo investigativo las conclusiones se derivaran de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación y las recomendaciones se derivaran de las conclusiones establecidas.

Con estos resultados se comprobará una hipótesis y se rechazará la otra.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la investigación que se presentan en este capítulo están relacionados con la operacionalización de las variables, que permiten elaborar los instrumentos de investigación como son: el cuestionario de encuesta que se aplican en la muestra calculada.

Además se empleará la ficha de observación que será aplicada en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda., la cual me va a servir para enfocarse en los diferentes problemática, en si como se desarrolla el problema.

Esta va a ser una observación directa, no participativa, estructurada, individual y de campo, la cual va a ser realizada una vez.

El objetivo de las encuestas es para conocer sobre la problemática planteada y hasta que tal punto será factible establecer políticas y procedimientos para mejorar la gestión administrativa y mediante este la rentabilidad de la empresa.

En la tabulación de datos se presentan cuadros estadísticos y los gráficos respectivos, que contienen en porcentaje la opinión de la población consulta, en cada una de las preguntas planteadas para las variables, con su respectivo comentario o análisis del resultado matemático.

A continuación se realiza el resumen porcentual general de la influencia que existe entre la variable independiente sobre la variable dependiente, con su respectivo gráfico e interpretación por parte del investigador. Información que se obtiene, da respuesta a los objetivos planteados en la investigación y que se utiliza para la comprobación estadística de la hipótesis alterna.

4.1.1 Resultados de la encuesta dirigida a los señores clientes de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

1.- ¿El personal del departamento de crédito y cobranzas son quienes tramitan el crédito del vehículo?

Tabla N° 6 : Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	59	33,71%
A veces	109	62,29%
Nunca	8	4,00%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

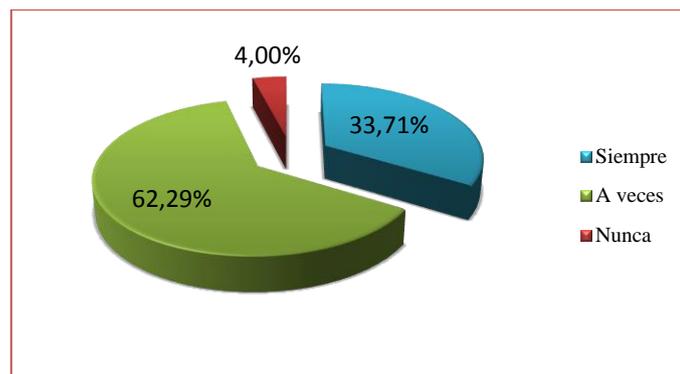


Gráfico N° 7: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 62,29% de los encuestados mencionan que a veces el personal del departamento de crédito y cobranzas son quienes tramitan el crédito del vehículo, mientras que el 33,71% indica que siempre y el 4,00% manifiesta que nunca.

Se observa a simple vista que personal del departamento de crédito y cobranzas no siempre son quienes tramitan el crédito del vehículo, el cual no proporciona la suficiente confiabilidad en la otorgación del crédito y así este puede ser erróneo y acarrear dificultades, es decir no existe un responsable definido para este procedimiento.

2.- ¿Le solicitan todos sus datos personales al momento de que usted gestiona el crédito del vehículo?

Tabla N° 7 : Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	47	26,86%
A veces	123	70,29%
Nunca	6	2,86%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

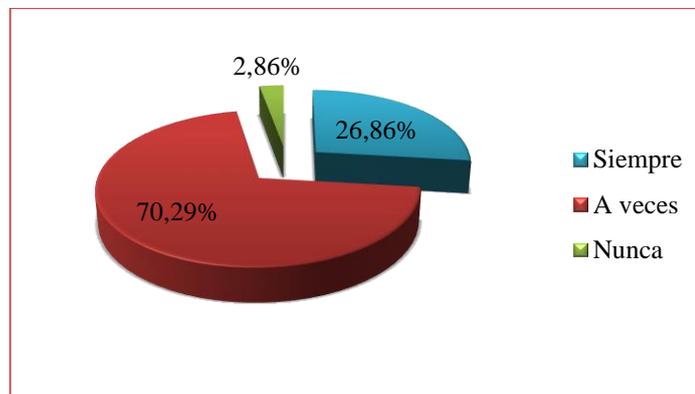


Gráfico N° 8: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 70,29% de la población encuestada indica que a veces le solicitan todos sus datos personales al momento de que los clientes gestionan el crédito del vehículo, mientras que el 26,87% menciona que siempre y el 2,86% manifiesta que nunca.

Debido a que el personal de la empresa no solicita frecuentemente todos los datos personales de los clientes de la empresa da entender que no se aplican procedimientos y políticas que ayuden a la entidad a mitigar sus riesgos de un crédito mal otorgado.

3.- ¿El Analista de crédito verifica la información otorgada?

Tabla N° 8: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	24	13,71%
A veces	148	84,57%
Nunca	4	1,71%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

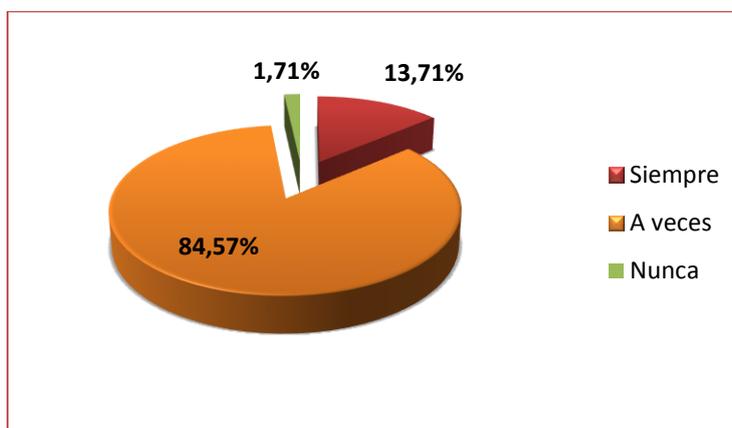


Gráfico N° 9: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 84,57% de los encuestados indican que a veces el analista de crédito verifica la información para asignar un crédito, mientras que el 13,71% expresa que a veces y el 1,71% explica que siempre.

Es evidente que no existe un adecuado manejo de la información otorgada por los clientes ya que esta no es verificada en su totalidad, debido a que se desconoce por falta de interés; por lo cual el correcto empleo de políticas y procedimientos ayuda en el control y desarrollo del otorgamiento del crédito.

4.- ¿La gestión de los créditos es inmediata?

Tabla N° 9: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	17	9,71%
A veces	152	86,86%
Nunca	7	3,43%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

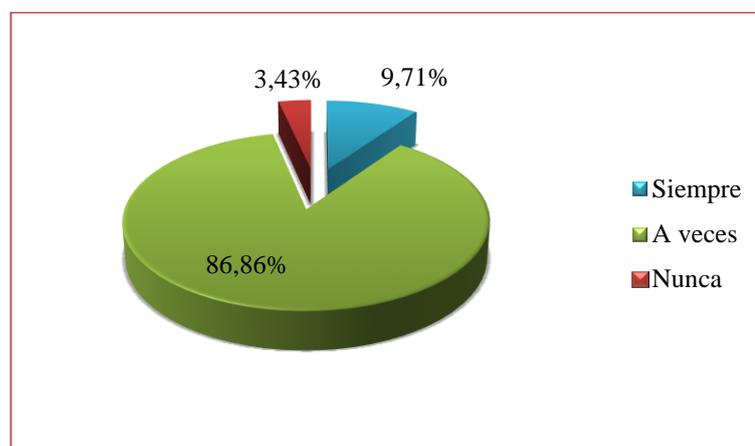


Gráfico N° 10: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 86,86% de los encuestados manifiestan que la gestión de los créditos a veces es inmediata, mientras que el 9,71% expresa a veces y el 3,43% indica que siempre.

La gestión que se realiza en la empresa no es siempre inmediata lo cual genera inconformidad a los clientes esto genera que se planteen otras opciones al momento de adquirir un vehículo, no logrando así facilitar en la toma de decisiones que van acorde con el manejo de los recursos que disponen para la verificación y gestión de la información proporcionada por los clientes.

5.- ¿Le explican a usted las cláusulas que contiene el contrato del crédito del vehículo?

Tabla N° 10: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	11	6,29%
A veces	134	76,57%
Nunca	31	17,14%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

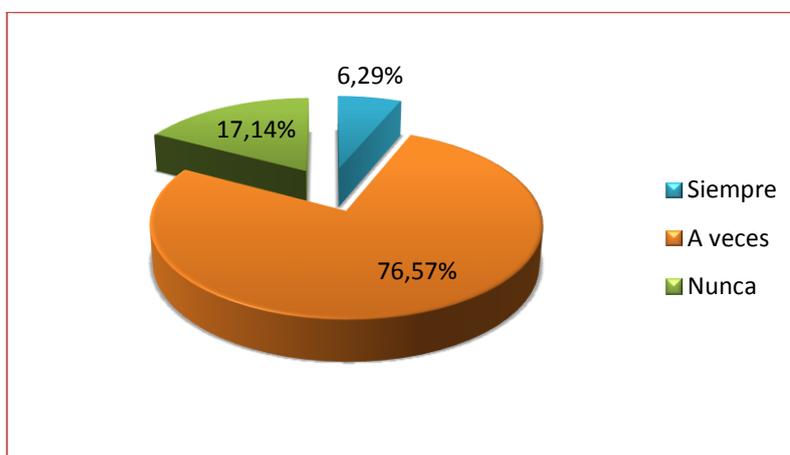


Gráfico N° 11: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 76,57% de las personas encuestadas mencionan que a veces se explican las cláusulas que contiene el contrato con reserva de dominio, mientras que el 6,29% señala que nunca y el 17,14% expresa que siempre.

Se nota que al momento de que se realiza y entrega el respectivo contrato al adquirir un vehículo, no se explica las cláusulas necesarias que los clientes necesitan tener conocimiento para el cumplimiento del mismo provoca demoras en el pago de las cuotas, el mismo que influye en la recuperación de cartera.

6.- ¿Usted se siente satisfecho con la gestión del crédito otorgado?

Tabla N° 11: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	19	10,86%
A veces	154	88,00%
Nunca	3	1,14%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

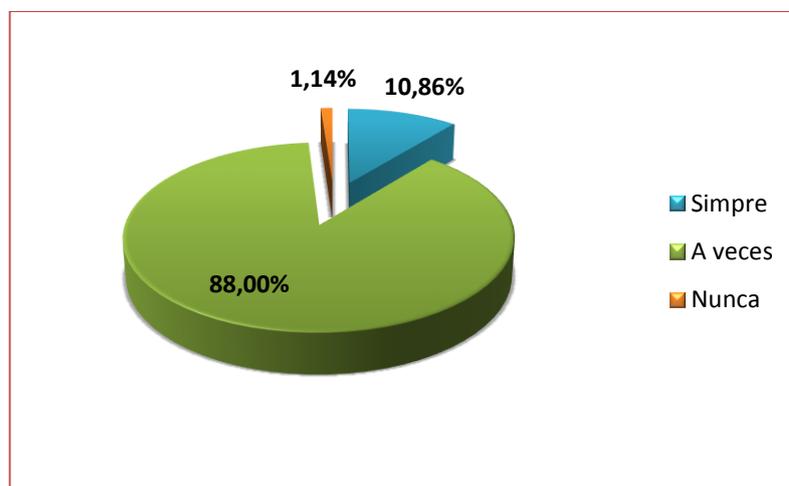


Gráfico N° 12: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 88,00% de los encuestados señala que a veces se sienten satisfechos en la gestión y servicio que se les da al momento de otorgar un crédito, mientras que el 10,86% menciona que a veces y el 1,14% expresa que nunca.

Es notable que la satisfacción de los clientes no es amplia, lo cual nos dice que es necesario tener en cuenta los procedimientos y políticas adecuadas para tanto como a la empresa y a los clientes s sientas satisfechos.

7.- ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder un crédito?

Tabla N° 12: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	75	42,86%
Malo	92	52,00%
Regular	9	5,14%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

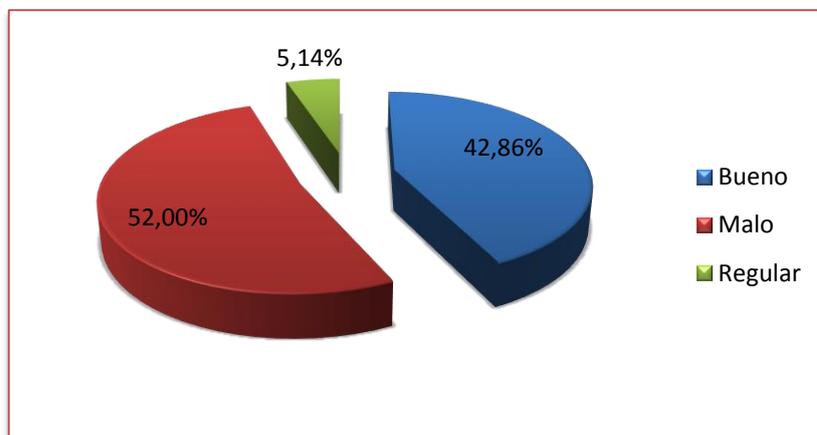


Gráfico N° 13: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 42,86% de los encuestados señala que el proceso empleado acceder a un crédito es bueno, mientras que el 52,00% menciona que malo y el 5,14% expresa que es regular.

Es notable que la calificación de los clientes al proceso para acceder a un crédito no es amplia, lo cual nos dice que es necesario tener en cuenta los procedimientos y políticas adecuadas para tanto como a la empresa y a los clientes se sientas satisfechos.

8.- ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta?

Tabla N° 13: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	13	7,43%
A veces	151	86,29%
Nunca	12	6,29%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

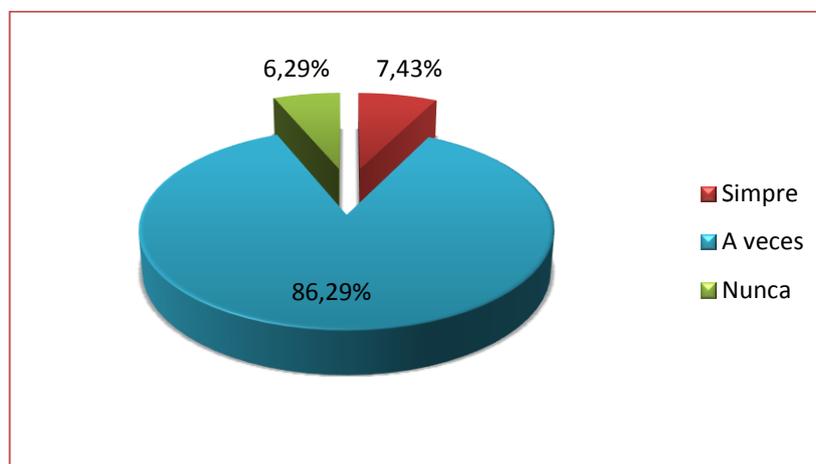


Gráfico N° 14: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 86,29% de los encuestados señala que a veces la documentación solicitada para un crédito es correcta, mientras que el 7,43% menciona que a veces y el 6,29% expresa que nunca.

La documentación es parte necesaria para manejar de mejor manera los procesos, a lo que se demuestra es que no siempre se opera con la documentación suficiente para poder llevar la información necesaria para tomar la decisión de acceder un crédito.

9.- ¿Cree usted que un adecuado control a los procedimientos de control interno crediticio incide en la rentabilidad de la empresa?

Tabla N° 14: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	154	87,43%
No	22	12,57%
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

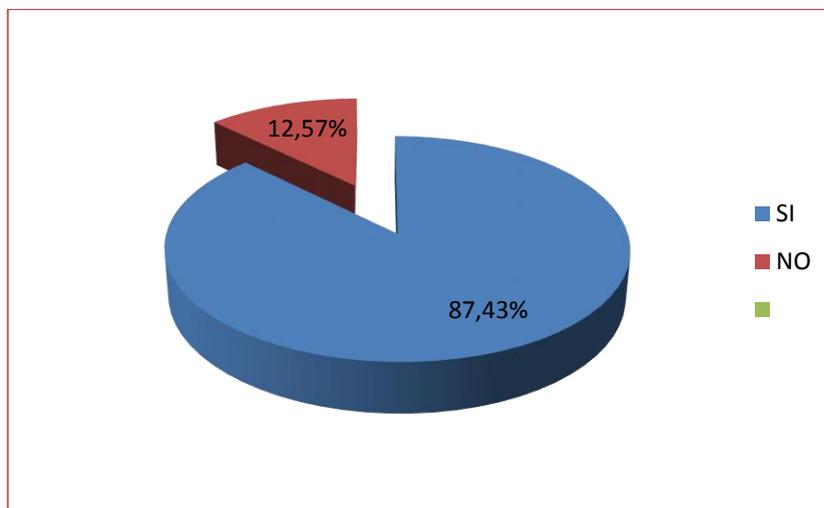


Gráfico N° 15: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 87,43% de los encuestados señala que el control de los procedimientos de control interno crediticio si inciden en la rentabilidad de la e presa, mientras que el 12,57% menciona que no inciden.

La apreciación de los encuestados en cuanto a la incidencia de los procedimientos de control interno crediticio con la rentabilidad nos dice que es necesario tener en cuenta los procedimientos y políticas adecuadas para a la empresa no sufra una disminución en su rentabilidad.

10.- ¿Considera usted que los procedimientos de crédito y cobranza empleados por la empresa son los adecuados?

Tabla N° 15: Encuesta a los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	29	16,57
A veces	131	74,86
Nunca	16	8,57
TOTAL	176	100,00%

Elaborado por: La Autora

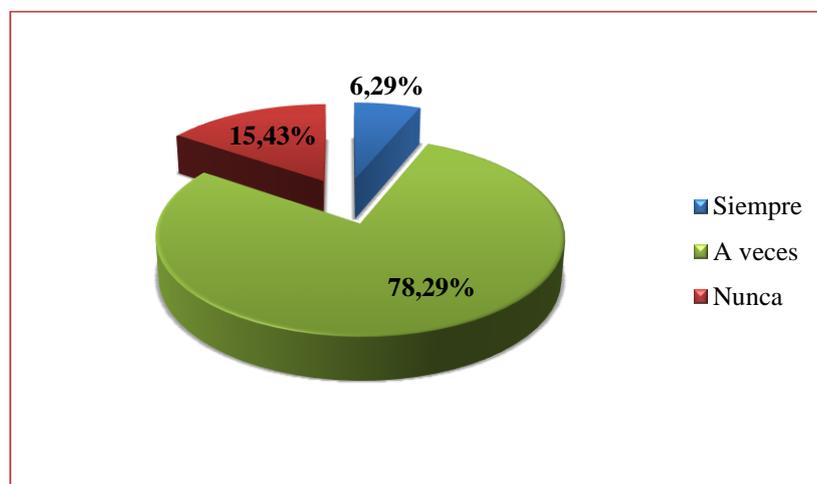


Gráfico N° 16: Porcentaje de la interrogante

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación.

El 78,29% de los encuestados señala que a veces es atendido correctamente al momento de solicitar cualquier información sobre un crédito, mientras que el 6,29% menciona que a veces y el 15,43% expresa que nunca.

Al momento de no otorgar la suficiente y correcta información a los clientes que lo solicitan se entiende que no se cumple con los requerimientos de los mismos a lo que no se sienten satisfechos.

4.2.2 Cuestionario para el control de documentos observados en el departamento de Crédito de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

La ficha que se presenta a continuación se ha considerado la muestra tomada anteriormente y se procede a realizar la observación como también la verificación de la información de las carpetas de los 175 clientes tomados en cuenta para la encuesta.

Tabla N° 16 : Ficha de Observación: Documentos

N°	DOCUMENTOS OBSERVADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe carpetas individuales para documentos de cada cliente?	175	0	
2	¿Existe la respectiva proforma?	175	0	Algunas no son proformas emitida por el sistema si no manual.
3	¿Existe solicitud de crédito?	164	11	No existe solicitud de crédito en la carpeta respectiva se encuentra fuera de ella, a lo que se evidencia que no se archiva de manera correcta.
	¿Existe documentos que se solicitan como requisito para acceder al crédito que son:			
4	Copia a color de Cedula de Identidad	171	4	Existe copias a blanco y negro
5	Copia a color de Papeleta de Votación	171	4	Existe copias a blanco y negro
6	Copia de planillas de pago de servicios básicos	164	11	Las planillas de pago están pendientes puesto que el cliente a quedado en presentar posteriormente
7	Certificados bancarios	14	161	No tienen certificados bancarios unos porque no tienen cuentas y otros pendientes por entregar
8	Rol de pagos que comprueben los ingresos del cliente	86	89	Las personas que no presentan roles de pago no trabajan en relación de dependencia
9	Copia de Ruc de la actividad comercial que realiza	89	86	
10	Referencias comerciales	47	128	Le solicitan al cliente pero no presenta o está pendiente por entregar

Elaborado por: La Autora

Tabla N° 17 Ficha de Observación: Documentos

N°	DOCUMENTOS OBSERVADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
11	Verificación historial de crédito	148	27	
12	Referencia personales	13	162	Se solicita referencias personales pero en su mayoría no son verificadas o registradas
13	Medio de Aprobación	136	39	Existe medio de aprobación pero no está firmado por la persona encargada de autorizar los crédito que es el gerente
14	¿Existe un documento que justifique la procedencia del dinero recibido por la venta del vehículo?		175	
15	¿Existe el contrato de compra venta con reserva de dominio?	23	152	Si existe el contrato pero no está legalizado y notariado
16	Letras de cambio firmadas en garantía	175	0	Existe letras de cambio por cada mes que se genera el crédito pero no se encuentra llenada totalmente
17	¿Existe la factura respectiva sobre la venta realizada?	175	0	Las facturas emitidas corresponden a la comisión por la venta del vehículo

Elaborado por: La Autora

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se realizó la siguiente pregunta tanto a los clientes como a los empleados de AUTOSMACABA Cía. Ltda.

¿Cree usted que un adecuado control a los procedimientos de concesión crediticia incide en la rentabilidad de la empresa?

Las variables que intervienen:

Variable independiente: Procedimientos de control interno crediticio

Variable dependiente: Rentabilidad

Los resultados obtenidos en la encuesta relacionada con la pregunta utilizada para la comprobación de la hipótesis se demuestran en la siguiente tabla:

Tabla N° 18: Comprobación de la hipótesis

ENCUESTADOS	SI	NO	TOTAL
CLIENTES	149	22	171
EMPLEADOS	2	2	4
TOTAL	151	24	175

Elaborado por: La Autora

Chi Cuadrado (χ^2)

Tabla N° 19: Frecuencias observadas

	SI	NO	TOTAL
CLIENTES	149	23	172
EMPLEADOS	2	2	4
	151	24	176

Elaborado por: La Autora

De los datos obtenidos de la encuestas se procede a calcular las frecuencias esperadas, obteniendo los siguientes datos:

Tabla N° 20: Frecuencias esperadas

	SI	NO	TOTAL
CLIENTES	147,57	24,43	172,00
EMPLEADOS	3,43	0,57	4,00
TOTAL	151	25	176

Elaborado por: La Autora.

Se obtiene el siguiente valor aplicando la ecuación de Chi Cuadrado de las dos alternativas escogidas, el cual se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 21: Resultados χ^2

fo	fe	fo-fe	(fo - fe)²	(fo- fe)²/E
149	147,57	1,43	2,0501	0,0139
23	24,43	-1,43	2,0501	0,0839
2	3,43	-1,43	2,0501	0,5974
2	0,57	1,43	2,0501	3,6082
176	176,00	0,00	8,20	4,30

Elaborado por: La Autora.

Planteamos la Hipótesis

Ho: Los Procedimientos de control interno crediticio no inciden en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

H1: Los Procedimientos de control interno crediticio si incide en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Se procede a la verificación de la hipótesis mediante el método de Chi Cuadrado, para la cual se utiliza dos preguntas de la encuesta realizada a los clientes de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda., tomando una de la variable dependiente y otra de la variable independiente, obteniendo así las frecuencias observadas.

De acuerdo al valor calculado y descrito en la tabla se tiene que: el 4,30 (valor calculado χ^2) > 3,84 (valor de tabla) por ende se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna H1 que dice: Los Procedimientos de control interno crediticio si inciden en la rentabilidad en la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Al calcular el valor de las alternativas planteadas se obtiene que el valor de Chi Cuadrado (χ^2) es de 4,30 correspondiente al tope máximo de la campana de Gaus.

Luego se plantea un nivel de aceptación (α) del 0,05, el que pertenece al 95% de confiabilidad en la representación de la tabla de comprobación de Chi Cuadrado.

Mediante la ecuación de los grados de libertad (gl) se procede a calcular el valor siguiente:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Siendo 1 el valor del grado de libertad calculado y con un nivel de aceptación del 0,05, se obtiene el valor de tabla que es de 3,84 (**Anexo N°2**).

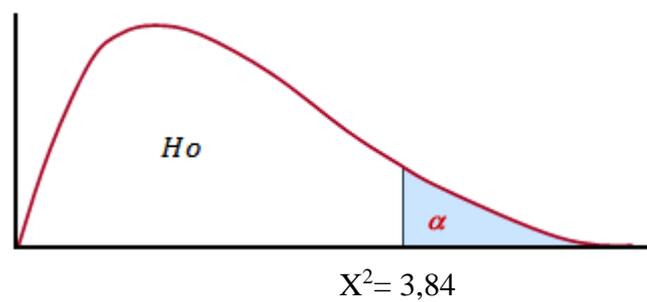


Gráfico N°14: Chi Cuadrado

Elaborado por: La Autora

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación a la problemática planteada se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- No se ha definido procesos, políticas ni procedimientos claros para el otorgamiento de créditos, además responsables para cada procedimiento dando lugar a que se maneje de forma empírica lo que conlleva de esta manera una evaluación errónea al cliente y provocando el incremento de la cartera vencida como también permitiendo la morosidad de los clientes.
- La rentabilidad se ve afectada por la falta de control a los procesos y procedimientos debido a que se otorgan créditos sin un análisis correcto de la situación económica del cliente y este no pueda pagar sus obligaciones.
- Al no contar con un adecuado diseño de políticas y procedimientos de control interno crediticio, la empresa genera errores constantes en la concesión y autorización de los créditos, dando lugar a que se reflejen grandes riesgos para la recuperación de los mismos y que estos se conviertan en incobrables.

5.2 RECOMENDACIONES

- Establecer responsables del proceso de otorgamiento de créditos para identificar en el caso de existir falencias
- Realizar un seguimiento respectivo y de control a la cartera vigente y vencida para evitar que esta se incremente y evite que la rentabilidad de la empresa se vea afectada.
- Definir políticas y procedimientos crediticios y de cobranzas para un eficiente control y seguimiento a los créditos otorgados por la empresa para el mejoramiento de la rentabilidad.
- Medir el grado de eficiencia de los procedimientos planteados a ser aplicados.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Diseño de políticas, procedimientos de crédito y cobranza para una adecuada toma de decisiones en la gestión del control administrativo en AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Institución ejecutora : Empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.
Ubicación : Sector norte Izamba
Provincia : Tungurahua
Cantón : Ambato
Dirección: : Av. Indoamérica y Pedro Vásquez
Beneficiarios : Empleador y empleados
Tiempo de ejecución : Agosto de 2014 –Abril del 2015
Equipo técnico responsable : Investigadora Verónica Pazmiño
Presupuesto : \$ 209,50 (doscientos nueve 50/100 dólares)

Tabla N° 22: Rubro de gastos

RUBRO DE GASTOS		VALOR
1.	Transporte	12,00
2.	Utilización de equipos	15,50
3.	Material de escritorio	18,00
4.	Realización de impresiones	100,00
5.	Uso del Internet	24,50
6.	Transcripción del informe	20,00
7.	Imprevistos	19,50
TOTAL USD \$		209,50

Elaborado por: La Autora

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En el departamento de crédito existen muchas falencias que deben ser corregidas de la mejor manera ya que las mismas han afectado a la rentabilidad de la empresa.

La carencia de políticas y procedimientos de control interno claros para el otorgamiento de créditos, han hecho en gran manera que estos créditos se presenten en la cartera vencida y en la morosidad de los clientes y la difícil recuperación de los mismo.

La ausencia de control que se observa al no emitir diariamente un reporte de cuentas por cobrar y cotejarlas con los respectivos pagos que lo clientes han realizado por lo cual no se manejen saldos reales y actualizados para evitar anomalías y poder tener al día la cuenta.

La disminución de la rentabilidad se ve reflejada por el inadecuado proceso en el otorgamiento de créditos, restringiendo la capacidad adquisitiva de la empresa al no contar con procesos adecuados para realizar dichas transacciones afectando su competitividad en el mercado.

En la actualidad la utilización de un buen sistema de control interno proporciona un gran apoyo, es necesario que una empresa establezca este control, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

6.3 JUSTIFICACIÓN

El diseño de adecuadas políticas y procedimientos de control interno es muy importante porque ayuda al departamento de crédito, gerente a desarrollar y controlar de mejor manera el otorgamiento y recuperación de cartera, con ello evitar conflictos legales, sanear la cartera vencida e incrementar la rentabilidad.

Esta propuesta se manejará bajo la perspectiva de un diseño completo y estructurado de políticas y procedimientos adecuados para salvaguardar los recurso, dinero colocado y que este sea recuperado eficientemente.

Los beneficiarios directos son, el gerente, empleados, clientes ya que el diseño adecuado de políticas y procedimientos de crédito ayudar a mejorar el desempeño, y generando condiciones idóneas para conseguir un verdadero desarrollo profesional del recurso humano, satisfacer a los clientes y mejorar la rentabilidad de la empresa.

La propuesta de investigación posee un gran interés de mi persona, ya que con bases y conocimientos adquiridos propongo diseñar políticas y procedimientos de control interno crediticio para a empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

Diseñar políticas y procedimientos de créditos y cobranzas las cuales permitan mejorar la rentabilidad y ayude a tomar adecuadas decisiones en la empresa.

6.4.2 Objetivos específicos

- a) Realizar un análisis situacional y estratégico de la empresa que permite plantear estrategias de operaciones para un mejor manejo de los procedimientos de empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.
- b) Determinar indicadores de gestión que permitan evaluar la eficiencia y eficacia en el proceso de otorgamientos de créditos y mejorar la rentabilidad.
- c) Determinar procedimientos de crédito y cobranzas que permitan mejorar el control interno en el departamento de crédito y cobranzas de AUTOSMACABA Cía. Ltda.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Socio cultural

Este proyecto es factible socioculturalmente, ya que aporta un diseño de políticas y procedimientos de control interno crediticio para mejorar la gestión administrativa de una empresa, el que es acogido como parte investigativa para la Universidad Técnica de Ambato, además para los estudiantes de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, así como también de soporte para pequeñas y medianas empresas.

Organizacional

Es posible la ejecución del proyecto ya que se cuenta con la disposición del Gerente y departamento de crédito, quienes proporcionan los datos y la información necesaria para la elaboración del diseño de políticas y procedimientos de control interno crediticio, el mismo que beneficia tanto a los empleados como al propietario.

AUTOSMACABA Cía. Ltda. cuenta con directivos y personal predispuestos a acogerse a los cambios necesarios para mejorar la situación de la empresa ya que considerando la aplicación de, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas se alcanzarán los objetivos propuestos.

Legal

El diseño de políticas y procedimientos de control interno crediticio es factible ya que ayuda en gran manera en la organización de la empresa y está basada en los requerimientos que exige la entidad reguladora y controladora que es la Superintendencia de Compañías en la Ley de Compañías en sus arts. 20, 23 y 231 determina la obligación de aquellas sociedades constituidas en el Ecuador.

Económico – financiero

La inversión que representa el diseño de políticas y procedimientos de control interno crediticio en AUTOSMACABA Cía. Ltda. no es muy alta, y se debe considerar que tendrá un gran beneficio en el corto y mediano plazo, porque se evitará los problemas recurrentes al no existir un eficiente otorgamiento de créditos y propiamente la recuperación de cartera, además que será desarrollada por la autora en su totalidad, considerando que beneficiará en gran manera a la empresa minimizando riesgos y mejorando la su rentabilidad.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

Control interno

Es preciso entender el concepto de control interno, además de aceptarlo y practicarlo con un enfoque sistemático.

“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por un grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir los objetivos” (Estupiñán, 2006)“

Procedimientos

Según Melinkoff, R (1990), en su libro Análisis de Sistemas y Procedimientos “Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores”.

Gómez F. (1993) señala que: " El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero".

Según Biegler J. (1980) " Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

La elaboración de los procedimientos se realiza de acuerdo a las necesidades de cada organización para determinar la manera idónea de llevar a cabo un actividad. Además permite una rápida y sencilla identificación de los problemas y la resolución de los mismos.

Por mencionar algunos procedimientos diremos:

- Jurídicos o judiciales
- Médicos
- Financieros
- Administrativos
- Organizativos, entre otros.

Estructura de los procedimientos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- Identificación. - Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.

- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

Diagramas

El diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado. El diagrama de flujo permite la puesta en común de los conocimientos individuales sobre un proceso, y facilita la mejor comprensión global del mismo, además proporciona información sobre los procesos de manera clara ordenada y concisa.

La simbología utilizada en diagramas se los presenta a continuación:

Tabla N° 23 Simbología del Diagrama de flujo

SÍMBOLO	NOMBRE	EXPLICACIÓN
	Inicio o fin	Muestra la dirección y sentido del flujo de proceso, conectando los símbolos.
	Actividad	Tarea o actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión	Indicamos puntos en que tomamos decisiones. Si o No
	Datos	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad.
	Conector	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el proceso principal.

	Documento	Se utiliza para hacer referencia o consulta de un documento específico en un punto del proceso.
	Control	Actividad de control
	Indicador	Indicación del flujo del proceso
	Límite	Límite Geográfico

Elaborado por: La Autora

Política

La palabra política proviene del griego Polis (ciudad). Es el proceso y conducta de toma de decisión de un grupo.

Es aquella práctica que se ocupa de gestionar, de resolver los conflictos colectivos y de crear coherencia social, y su resultado son decisiones obligatorias para todos.

Política de crédito

Según Brachfeld (2009), una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial.

La política empresarial puede ser incluso la inexistencia de una política, también puede ser una política muy simple que se transmite verbalmente, una política construida a plazos por medio de memorándums o una política muy completa escrita en un tono enciclopédico. Por consiguiente las políticas de crédito son una especie de directivas dictadas por la dirección de la empresa.

Las políticas de crédito y cobro tienen una misión controlar el volumen total de saldo de clientes y la calidad de su riesgo.

Las políticas de crédito y cobranza actúan directamente sobre el periodo medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, y el cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas. Las medidas del periodo medio de cobro dependen de la rigurosidad de las políticas de créditos y cobros puesto que una política restrictiva disminuye el mismo y una política flexible lo incrementa.

Por lo siguiente las políticas de crédito y cobranza inciden sobre ambos factores claves que afectan el volumen de recursos invertidos en cuenta de clientes: el periodo medio de cobro y el volumen de ventas.

Crédito

Es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

Según Martínez R. (1996) menciona que puede definirse el crédito como “El cambio de una prestación presente por una contraprestación futura, en el crédito una de las partes entrega de inmediato un bien o presta un servicio y el pago correspondiente lo recibe más tarde”

El crédito se caracteriza por la intervención del tiempo. Existe una operación de crédito en el caso de una venta de bienes con pago diferido (venta a crédito) en las cuales se entrega un bien actual contra una suma de dinero que se recibirá en el futuro dependiendo de las condiciones particulares de cada organización o empresa.

Las C's del crédito

Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si el crédito se otorga o no, son: q cantidad, en que términos, y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito.

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Condiciones
- Cobertura
- Colateral

Todo gerente de crédito debería de considerar éstas C's del crédito ya que cualquier solicitante debe ser valuado según su carácter, su capacidad para operar el negocio y pagar a quien le otorgó el crédito, el capital que ha invertido en su negocio y que utilizará para pagarle al acreedor, que cobertura tiene para compensar las posibles pérdidas y con que recursos financieros cuenta para poder pagar sus cuentas.

Carácter

El carácter es uno de los determinantes más importantes respecto que un cliente haya de pagarle a un proveedor o un deudor le haya de pagar. El carácter es una disposición o decisión honesta de pagar

Son las cualidades de honorabilidad y solvencia que tiene el deudor para responder a nuestro crédito, cuando hacemos un análisis de crédito lo que buscamos es de alguna manera ser capaces de predecir el futuro comportamiento de pago de un cliente, por lo que debemos de echar mano de información sobre sus hábitos de pago y comportamiento dicha información tendrá que hacer referencia al pasado.

Capacidad

La posibilidad y facilidad para pagar una deuda a su vencimiento. No obstante la disposición de pagar del deudor, si no se tiene el dinero para efectuar el pago (o la capacidad de obtenerlo), se está frente a un riesgo.

No siempre es fácil calcular la capacidad, ya que esta comprende un sin número de factores. La prueba más importante de capacidad son los ingresos, pero en ocasiones se les concede tanta importancia que los analistas descuidan otras pruebas. Los ingresos deben ser reconocidos como el productor de otros elementos que también que significan capacidad, profesión, edad, estabilidad laboral, propiedad de bienes inmuebles, disposición a economizar recursos, deseo de progresos entre otros.

La capacidad de un individuo para efectuar un negocio, o la capacidad de una empresa también se relaciona con los factores que afecten los ingresos, el presupuesto de gastos y los adeudos pendientes.

La capacidad también se ve afectada por la existencia de una deuda estructural de la organización. Si la deuda es alta, en términos de valor líquido de la inversión, los terceros tendrán demandas, las cuales puede determinar una baja capacidad, más aún, cierto tipo de deudas altas se acompañan de altos tipos de interés.

Capital

Cabe entender por capital la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de un negocio. Es la seguridad de pago que un deudor representa por sus bienes, así sea a largo plazo, si el carácter o la capacidad no fallaren. El capital es lo que el acreedor puede aprovechar como garantía de pago de la deuda.

El crédito no se puede con base en la presunción de que el capital servirá como medio de pago, ya que recurren a él significa por lo general, el fin de la relación comercial. El crédito se otorga al tener la seguridad de que los pagos del deudor se harán normalmente, con la facilidad de efectuar ventas ulteriores al mismo cliente.

Condiciones

Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tiene control, pueden alterar el cumplimiento del mejor riesgo de crédito, así como su deseo de cumplir sus obligaciones.

Las fluctuaciones a corto y largo plazo en los negocios deben tomarse en consideración al evaluar las condiciones. Un tipo determinado de empresas se apega a un esquema más o menos definido de oscilación de prosperidad a depresión; otros pueden ser previsibles.

Las modificaciones políticas así como las económicas tiene una notoria influencia sobre los riesgos de créditos en general.

Colateral

Se refiere a los recursos financieros y a otros recursos, se incluye efectivo, inventario y otros activos que posee una compañía y que le sirviera para pagar sus cuentas.

Uno de los fundamentos del análisis de crédito establece que no debe otorgarse un crédito que no tenga prevista una segunda fuente de pago a menos que el margen de la utilidad sea muy alto lo que permitirá correr un mayor riesgo.

La segunda fuente hace de “un plan b”, en caso de que el cliente no pague, algunas opciones de colateral o segunda fuente son:

- Pagaré
- Contrato prendario
- Fianza
- Seguro de crédito
- Deposito en garantía
- Garantía inmobiliaria

Cobertura

Se refiere al seguro que posee una empresa para compensar posible pérdidas. Cuando se trata de una cobertura apropiada de seguro se constituye una buena política de administración y es un factor importante para decidir si el crédito debe otorgarse.

Cobranza

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.

Esto incluye el pago de documentos como:

- Facturas
- Pagares
- Letras de cambio
- Otros títulos valores

Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes , por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Políticas de cobranza

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas.

La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza esta relacionado con efectiva una política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.

Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

1. Políticas restrictivas.

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión/movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2. Políticas liberales.

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

3. Políticas racionales.

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Cobranza efectiva

Una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:

1 Actitud frente a la Gestión que realiza y la Empresa que representa.

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente.

2 Organización Interna hacia el Trabajo

Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

3 Percepción del Cliente

Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores

4 Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros.

Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos

El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa.

El segundo es recuperar la totalidad de los montos

5 El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona.

Es hacer conciencia de la importancia de medir y evaluar sobre cada una de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones vs las reacciones que estas producen.

Rentabilidad

Para Ámez (2002), "Rentabilidad es la capacidad que tiene una inversión para generar, o no, un beneficio neto. Relación existente generalmente expresada en términos porcentuales, entre un capital invertido y los rendimientos netos que de él se obtienen"

Según (Gerencie.com, 2012), "En Economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa.

6.7 METODOLOGÍA - MODELO OPERATIVO

6.7.1 Plan Operativo

Tabla N° 24: Plan operativo de la propuesta

Fases de Modelo	Actividades	Responsable	Tiempo
Fase 1: Análisis Situacional y estratégico de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.	Desarrollar el plan estratégico donde constará de misión, visión, valores corporativos, análisis FODA.	La investigadora	15 días
Fase 2: Determinar los indicadores propuestos para el análisis financiero de AUTOSMACABA Cía. Ltda.	Definir los indicadores financieros de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.	La investigadora	5 días
Fase 3: Establecimiento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza	Definición de políticas y procedimientos de crédito	La investigadora	30 días

Elaborado por: La Autora

6.7.2 Desarrollo de fases

Fase 1

- **Análisis Situacional y estratégico de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.**

Considerando la gran importancia de contar con eficientes políticas, procedimientos de crédito y cobranza, que proporcione información adecuada para la toma de decisiones por parte de la administración y de los funcionarios responsables de la optimización de los recursos y con el objeto de mejorar la rentabilidad de AUTOSMACABA Cía. Ltda., se ha desarrollado el presente documento.

El presente documento norma las políticas, los procedimientos técnicos, de operaciones y legales, requisitos, garantías, mecanismos y niveles de aprobación para el otorgamiento de créditos como también del área de cobranza

Con las respectivas aprobaciones de parte de la gerencia y queda a consideración de la misma si el presente documento es aplicado o no a la empresa, cabe mencionar que de hacerlo será de gran ayuda para mejorar procedimientos al momento de conceder un crédito y que este no tenga mayor riesgo a la hora de recuperarlo.

Alcance

Este alcanzará su aplicación a todos los directivos y empleados de la empresa que tengan participación y responsabilidad en el otorgamiento y recuperación de créditos

Además con la aplicación de los mismos se tendrá una cartera con un bajo índice de mora, facilitando la labor de cobranzas, a través del seguimiento oportuno de los créditos otorgados, lo cual ayudará en gran medida a incrementar la rentabilidad de la empresa.

Estrategia de operaciones

La estrategia de operaciones establece políticas y planes para la utilización de los recursos de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda. con el desarrollo de un plan a mediano y largo plazo, el que determina en la toma de decisiones y una ventajas competitivas

El cual cuenta con la elaboración de la Misión, Visión, Valores Corporativos y un análisis FODA para identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas como las Estrategias Empresariales para la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Misión

Ser eficiente, rentable y prestigioso concesionario de vehículos usados, generando lealtad en nuestros clientes basándose en un excelente servicio

Visión

Ser el mejor concesionario de vehículos usados en la región, implementando cada día una actitud proactiva de servicio, con venta personalizada centrada en servir a los clientes

Valores corporativos

- Ser competitivo
- Orientación al cliente
- Mejoramiento continuo
- Trabajo en equipo
- Desarrollo integral del respeto a las personas

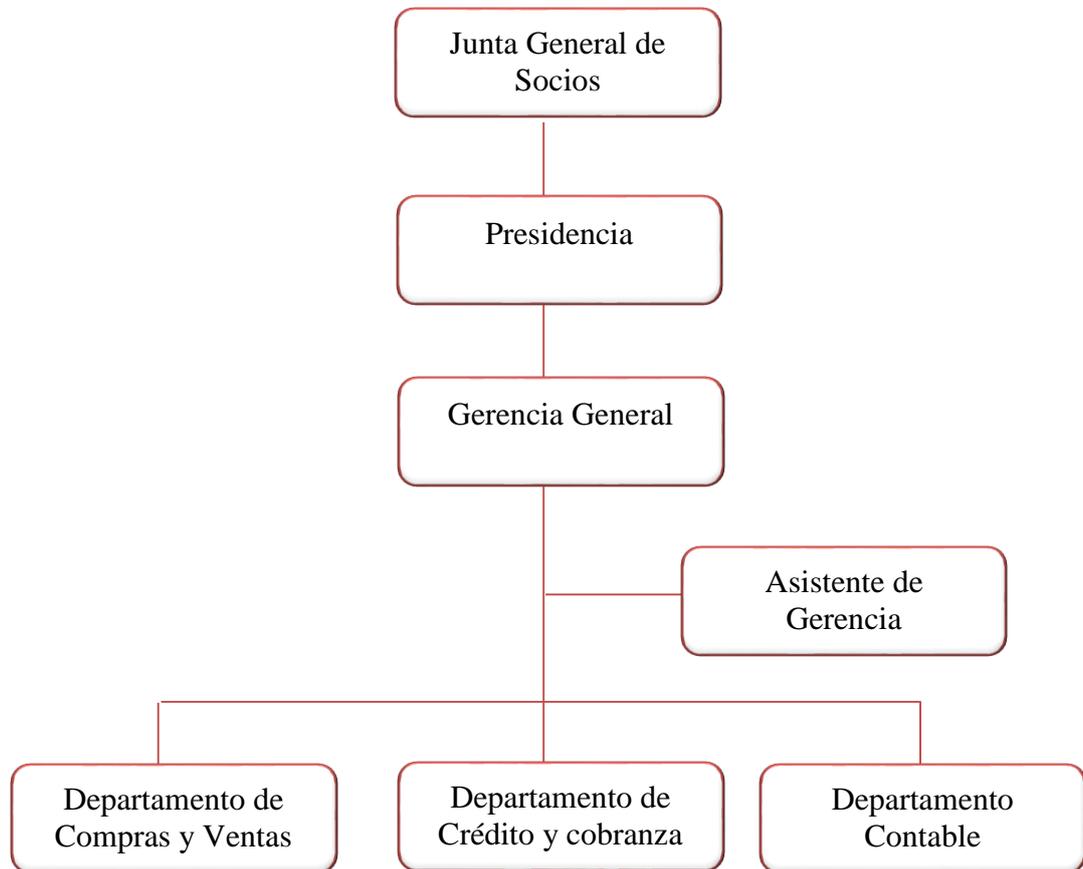
Análisis FODA de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

<p style="text-align: center;">Matriz FODA AUTOSMACABA Cía. Ltda.</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas (F)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Crédito directo ▪ Recursos económicos propios ▪ Conocimientos sobre precios y avalúos ▪ Venta de vehículos de marcas aceptadas en el sector ▪ Software acorde a la actividad económica. 	<p style="text-align: center;">Debilidades (D)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de local propio ▪ Deficiente estructura organizacional y emisión de responsabilidades ▪ Deficiente aplicación de políticas crediticias ▪ Cartera vencida alta ▪ Informal atención al cliente ▪ Falta de acciones publicitaria para dar a conocer a la empresa.
<p style="text-align: center;">Oportunidades (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estabilidad política y económica ▪ Se consigue repuestos fácilmente en el mercado para los vehículos de las marcas aceptadas en el sector. 	<p style="text-align: center;">Estrategias (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir con las exigencias de los clientes ▪ Crear nuevas sucursales y puntos de ventas ▪ Considerar opiniones de mejora de la empresa 	<p style="text-align: center;">Estrategias (FO)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecerse con un local propio ▪ Enfocarse en la aplicación adecuada de políticas y procedimientos establecidos en la empresa, mitigando riesgos
<p style="text-align: center;">Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia ▪ Regulaciones fiscales y leyes gubernamentales ▪ Ferias de vehículos que ofrecen a precios más bajos 	<p style="text-align: center;">Estrategias (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfocarse en adquirir vehículos directamente de dueños. ▪ Generar promociones para llamar a nuevos clientes ▪ Enfocarse en un sector específico en base al poder de adquisición 	<p style="text-align: center;">Estrategias (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenerse en el mercado con marcas y modelos de vehículos competitivos ▪ Mejorar los indicadores comerciales y administrativos

Elaborado por: La Autora

Organigrama Estructural

Gráfico N° 17. Organigrama Estructural AUTOSMACABA Cía. Ltda.



Elaborado por: La Autora

Descripción de las áreas relacionadas de AUTOSMACABA Cía. Ltda

Departamento de Ventas

Este departamento es el netamente encargado de ofrecer los vehículos que dispone la empresa para su comercialización, además de atender los requerimientos de los mismos. Para ello se utilizará estrategias que permitan maximizar el volumen de ventas en la empresa las cuales se presentan a continuación:

- Fase de introducción
- Beneficios del producto
- Adelantarse a las respuestas del cliente
- Los vendedores deberán tener en cuenta que para realizar ventas a crédito, es necesario cumplir con los procedimientos establecidos por la empresa.

Departamento de Crédito y cobranza

Este departamento se encarga del estudio análisis y gestión de las solicitudes de crédito, así como también la autorización, además del seguimiento gestión y organización de la recuperación de los créditos.

El departamento partirá con la respectiva información proporcionada por el departamento de ventas, para lo cual se hará el respectivo procesamiento de la información como es su historial de créditos, referencias personales, comerciales y laborales, confirmando la información proporcionada por el cliente. Así también la capacidad de pago que tiene el cliente como también con lo que puede responder

El departamento de crédito y cobranza deberá establecer las condiciones de pago, fechas de vencimiento, plazo de crédito, así como también proporcionar esta información al cliente

Objetivos del departamento

- Conseguir la información completa de los clientes solicitantes de crédito para su respectivo análisis
- Proporcionar información clara, verás y precisa a la gerencia de los solicitantes una vez realizado el análisis para una adecuada toma de decisiones
- Realizar un control eficiente sobre el cobro a los clientes.
- Realizar cobros oportunos para evitar incremento de cartera vencida

Departamento de contabilidad

Este departamento se encargará del registro de las operaciones contables de la AUTOSMACABA Cía. Ltda. así como también de la caja de la empresa considerando para ello el cobro de las cuotas, de las cuentas de los clientes, además de la entrada o cobros en efectivo si la venta se la realiza de contado

Fase 2

Determinación de los indicadores propuestos para el análisis financiero de AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Para determinar de mejor manera la rentabilidad y la situación de la empresa es necesario considerar los indicadores que se presenta a continuación en el respectivo análisis financiero:

Hay que considerar en gran medida que los indicadores financieros son una herramienta que permitirá saber cuál es el camino que está tomando la empresa es por tal motivo que se presenta a continuación algunos de los indicadores financieros más utilizados y su aplicación para su respectivo análisis e interpretación.

Análisis Financiero

Cartera Vencida

Indicador financiero que muestra el porcentaje de cartera que ha caído en incumplimiento de pago. Este porcentaje representa el síntoma más claro de la calidad y nivel de riesgo de la cartera.

Este indicador debe ser analizado sobre la base de su evolución en los últimos doce meses. Una empresa que presente sistemáticamente un deterioro en su cartera de crédito se verá reflejado en un aumento en el porcentaje de su cartera de crédito vencida, esto debe generar una señal de alerta. No existe, un parámetro que indique cual es el mejor porcentaje de cartera vencida, pero a la medida que el

mismo este por debajo al 7% y dichos créditos tengan las provisiones reservadas para cubrir las posibles pérdidas por irrecuperabilidad.

Indicadores:

- Porcentaje de Mora

Fórmula:

$$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} = \frac{173350,76}{479121,1} = 36,18\%$$

De la cartera total que presenta AUTOSMACABA Cía. Ltda. podemos observar que el porcentaje que se encuentra en mora corresponde al 36,18% (Anexo N°3).

Rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad buscan medir la capacidad de una empresa de generar ingresos para expandirse, mantener una posición competitiva en el mercado, reponer y aumentar sus fondos patrimoniales.

La rentabilidad de una empresa puede verse afectada por los costos de sus operaciones, gastos administrativos, cambios en las provisiones constituidas y la capacidad de generar ingresos.

Indicadores:

Rentabilidad Neta del Activo

$$\text{Rentabilidad neta del Activo} = \frac{\text{Utilidades netas}}{\text{Activos}} * 100$$

La rentabilidad que los activos totales están generando, sin importar la forma en que han sido obtenidos, para saber la rentabilidad en porcentaje anual, el resultado de la fórmula se divide por los meses del cálculo y se multiplica por 12.”

Rentabilidad Operacional del Activo

$$\text{Rentabilidad Operacional del Activo} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos}} * 100$$

La rentabilidad solo de la utilidad operacional sobre los activos, es decir sin incluir otros ingresos y costos no operacionales.

Rentabilidad Neta del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

Este indicador financiero mide el rendimiento de la inversión neta, es decir, capital contable. En este indicador se relaciona comparativamente la utilidad neta que ha generado una organización durante un periodo y la inversión que corresponde a los accionistas: el capital contable.”

Rentabilidad Operacional del Patrimonio

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

Identifica cuanto de rentabilidad la empresa ofrece por el capital invertido por los accionistas, es la relación entre la utilidad operacional sobre el patrimonio cabe indicar que en este índice no se toma en cuenta los impuestos de ley, participación trabajadores y gastos financieros.

Fase 3

Establecimiento de políticas y procedimientos de crédito y cobranza

Políticas generales

- 1.1. El desconocimiento de la Políticas y Procedimientos de AUTOSMACABA Cía. Ltda., que han recibido normal difusión, no será justificación frente a las consecuencias de inobservancia.
- 1.2. Por lo menos una vez cada seis meses se realizará la toma de pruebas escritas del presente procedimiento a los funcionarios, empleados y trabajadores que tengan relación con el mismo.
- 1.3. El presente documento de Políticas y Procedimientos tiene el propósito de respaldar y facilitar todos los procesos relacionados con el control de Crédito Directo.
- 1.4. El departamento de Crédito y Cobranzas está en la obligación de evaluar el grado de conocimiento del presente documento a todos los colaboradores que tienen relación con el área a la que compete esta Política y Procedimiento
- 1.5. La Gerencia, está en la obligación de verificar el cumplimiento del presente documento.

Políticas Específicas

- 1.1. Es política de AUTOSMACABA Cía. Ltda. la venta de vehículos pesados y livianos al contado, y con financiamiento directo.
- 1.2. El cupo establecido para la línea de vehículos livianos es del 60% del valor del vehículo
- 1.3. El cupo establecido para la línea de vehículos pesados es del 70% del valor del vehículo
- 1.4. No se procesarán créditos que estén fuera del cupo indicado en el numeral 2.2. y 2.3. respectivamente, por lo tanto se requiere que la rotación de clientes (cuentas por cobrar) sea ágil, de manera que el cupo de cada línea no se vea afectada.
- 1.5. El control de los cupos de las líneas está bajo la responsabilidad de la Gerencia.
- 1.6. La aprobación de crédito por cliente, debe estar regida por los niveles de aprobación.
- 1.7. Cada nivel de aprobación debe tener su cupo fijado.
- 1.8. Los niveles de aprobación deben estar establecidos y aprobados por la Gerencia General.

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA AUTOSMACABA Cía. Ltda.		
	PROCEDIMIENTOS		
	Proceso	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DIRECTO	
Responsable	Descripción		
Cliente Vendedor	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente se presenta a la sala y patio de vehículos 2. Ofrece asesoría al cliente en el vehículo que desea adquirir, planes de financiamiento, períodos de pagos, garantías, cargos adicionales, además descuentos si la compra se realiza de contado. 3. Ingresa a la base de datos de la empresa la información necesaria del cliente 4. Elabora la proforma con los requerimientos que exige el cliente y le indica los requerimientos que se solicitan para adquirir el vehículo. <p>Los documentos a requerir son:</p> <p>Para personas naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de las cédulas de identidad de deudores y garantes a color • Copia de papeleta de votación de deudores y garantes • Copia de pago de impuestos prediales actualizados de todos los bienes inmuebles declarados en la solicitud de crédito. • Copia de las matrículas actualizadas de todos los vehículos declarados en la solicitud de crédito • Copia de título de propiedad o factura de maquinaria, herramientas y o equipos de trabajo evaluados sobre \$ 4.000,00 • Copia del último pago de luz y teléfono de donde reside • Copias de los tres últimos roles de pago, en el caso de personas en relación de dependencia • Tres referencias personales, comerciales por escrito 		
Elaborado por:	Revisado por:	Actualización:	Página 1 de 5
Vigencia: Indefinido	Aprobado por:	Diciembre 2014	

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA AUTOSMACABA Cía. Ltda.		
	PROCEDIMIENTOS		
	Proceso	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DIRECTO	
Responsable	Descripción		
Vendedor Cliente Vendedor	<p>Para personas jurídicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de escritura de constitución • Copia del último aumento de capital • Copia de los nombramientos vigentes de Representantes legales • Copia del RUC • Copia de los dos últimos balances presentados a la Superintendencia de Compañías. • Balance interno de la compañía por el mes anterior a la presentación de la solicitud de crédito, en el caso de que esta sea a partir del cuarto mes del año. • Certificación de la SIC de estar al día en sus obligaciones. • Copias de cédulas de identidad y papeleta de votación de los representantes legales. • Copias de las cédulas de identidad y papeleta de votación de los garantes. • Flujo de caja. <p>5. Entrega la solicitud de crédito al cliente y detalla la información y los documentos necesarios para poder acceder al crédito</p> <p>6. Llena y devuelve la solicitud con la documentación necesaria requerida</p> <p>7. Revisa la información contenida en la solicitud de crédito y la documentación presentada, recibe los originales de los documentos y respalda la propiedad de los bienes y confirma con las copias y sumilla las copias para confirmar su revisión</p> <p>8. Si la solicitud no está correctamente o no presento la documentación completa regresamos al paso número 5.</p> <p>9. Si la información presentada en la solicitud de crédito y los documentos presentados están completos se procede a ingresar al sistema KAIROS y se envía mediante sistema y físico al departamento de crédito y cobranza.</p>		
Elaborado por:	Revisado por:	Actualización: Diciembre 2014	Página 2 de 5
Vigencia: Indefinido	Aprobado por:		

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA AUTOSMACABA Cía. Ltda.					
	PROCEDIMIENTOS					
	Proceso	OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DIRECTO				
Responsable	Descripción					
Departamento de crédito y cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 10. Recibe la solicitud de crédito física, por sistema y la documentación del cliente que solicita del departamento de ventas. 11. Revisa la información proporcionada y analizada por el departamento de ventas y que esta sea correcta, en caso de no serlo se rechaza la solicitud 12. Verificación de la información proporcionada por el cliente y el departamento de ventas, estados financieros, referencias personales, comerciales, números telefónicos, fuentes de ingresos, propiedades y bienes que posea con las que pueda responder con el crédito 13. Consulta, verificación e impresión de referencias crediticias, bancarias, financieras y comerciales, así como central de riesgos y antecedentes penales. 14. Realizar el medio de aprobación e informe con toda la documentación e información recibida con una copia para gerencia para la aprobación o negación del crédito con firma de responsabilidad 15. Recibe el medio de aprobación a gerencia para la aprobación o negación del crédito 16. El analista de crédito recupera el medio de aprobación y si es aprobado envía a facturación con las copias de tablas de amortización y copias de cédula de identidad. Si el crédito es negado se procede archivar en el folder y archivo de solicitudes negadas 17. Recibe el medio de aprobación y documentos indicados en el paso 7. Y procede a elaborar la factura. 					
Gerencia						
Departamento de crédito y cobranza						
Departamento Contable						
Elaborado por:				Revisado por:	Actualización: Diciembre 2014	Página 3 de 5
Vigencia: Indefinido				Aprobado por:		

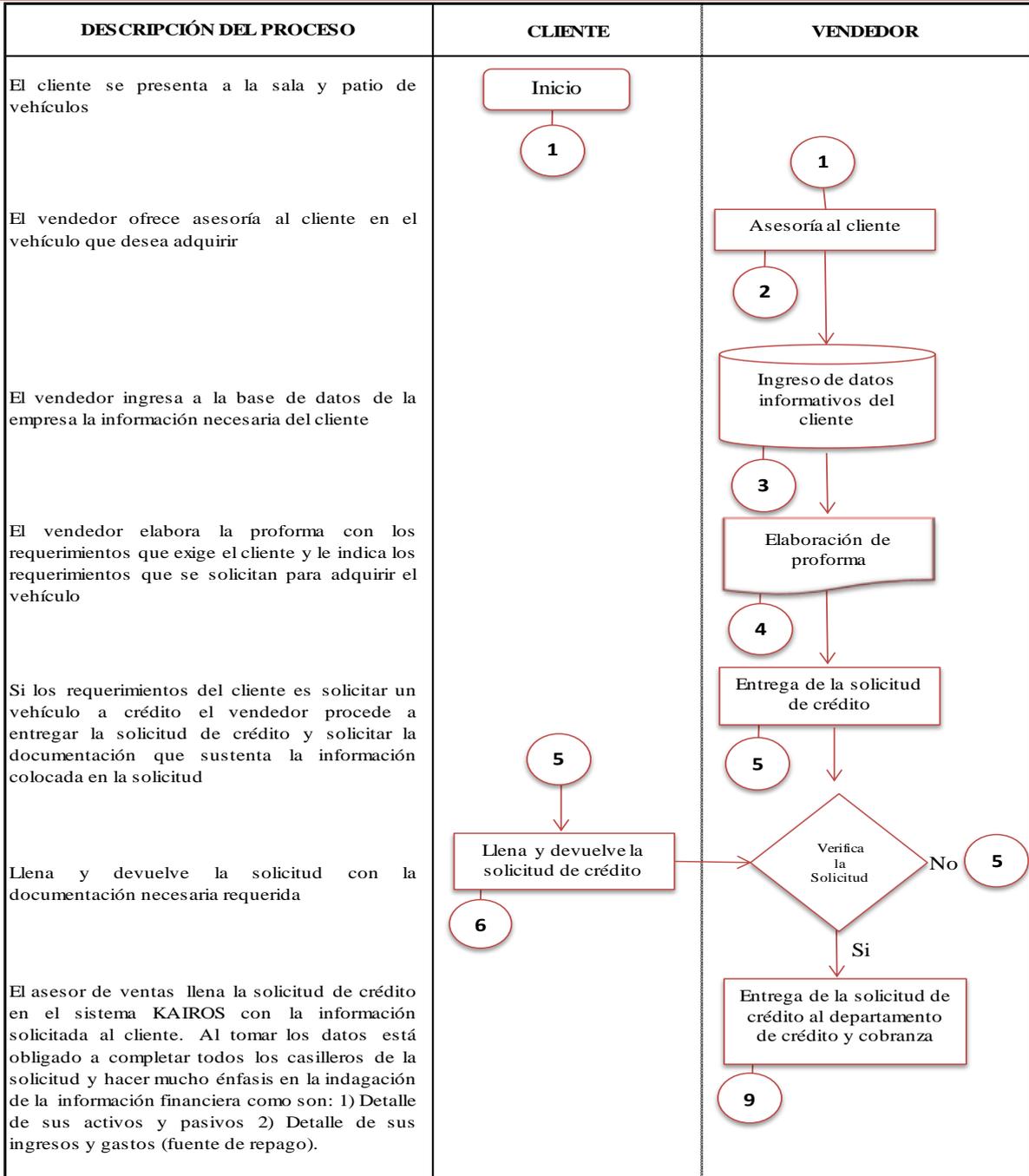


**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA
AUTOSMACABA Cía. Ltda.**

FLUJOGRAMA

Proceso

**OTORGAMIENTO DE
CRÉDITO DIRECTO**



Elaborado por:

Revisado por:

Actualización:

Página 4 de 5

Vigencia: Indefinido

Aprobado por:

Diciembre 2014



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CRÉDITO Y COBRANZA
AUTOSMACABA Cía. Ltda.**

FLUJOGRAMA

Proceso

**OTORGAMIENTO DE
CRÉDITO DIRECTO**

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	VENTAS	DEP. CRÉDITO Y COBRANZAS	GERENCIA	DEPARTAMENTO CONTABLE
<p>Recibir la solicitud de crédito, física, y por sistema la documentación del cliente</p> <p>Comprueba la información proporcionada por el cliente y el departamento de ventas, estados financieros, referencias personales, comerciales, números telefónicos, fuentes de ingresos, propiedades y bienes que posea con las que pueda responder con el crédito</p> <p>Consulta, verificación e impresión de referencias crediticias, bancarias, financieras y comerciales, así como central de riesgos y antecedentes penales.</p> <p>Realizar el medio de aprobación e informe con toda la documentación e información recibida con una copia para gerencia para la aprobación o negación del crédito con firma de responsabilidad</p> <p>Recibe el medio de aprobación a gerencia para la aprobación o negación del crédito</p> <p>Aprobación o negación del crédito</p> <p>El analista de crédito recupera el medio de aprobación y si es aprobado envía a facturación con las copias de tablas de amortización y copias de cédula de identidad. Si el crédito es negado se procede archivar en el folder y archivo de solicitudes negadas</p> <p>Recibe el medio de aprobación y documentos indicados en el paso 7. Y procede a elaborar la factura.</p>		<pre> graph TD 9((9)) --> R9[Recibe la solicitud de Crédito y documentación anexa] R9 --> 10((10)) 10 --> D11{Verifica la información} D11 -- NO --> 9 D11 -- SI --> R11[Consulta, verifica e imprime las referencias crediticias] R11 --> 12((12)) 12 --> R13[Elaboración del medio de aprobación] R13 --> 13((13)) 13 --> R14[Recibe el medio de Aprobación] R14 --> 14((14)) 14 --> D15{Verifica la información} D15 -- SI --> R16[Archiva la documentación] D15 -- NO --> 15((15)) R16 --> R17[Recuera el medio de aprobación y envía a contabilidad] R17 --> R18[Recibe el medio de aprobación y elabora la factura] 15 --> R18 </pre>		
<p>Elaborado por:</p> <p>Vigencia: Indefinido</p>	<p>Revisado por:</p> <p>Aprobado por:</p>	<p>Actualización:</p> <p>Diciembre 2014</p>	<p>Página 5 de 5</p>	

POLÍTICAS DE RECUPERACION DE CARTERA

La recuperación de cartera de la compañía está sujeta a los siguientes parámetros:

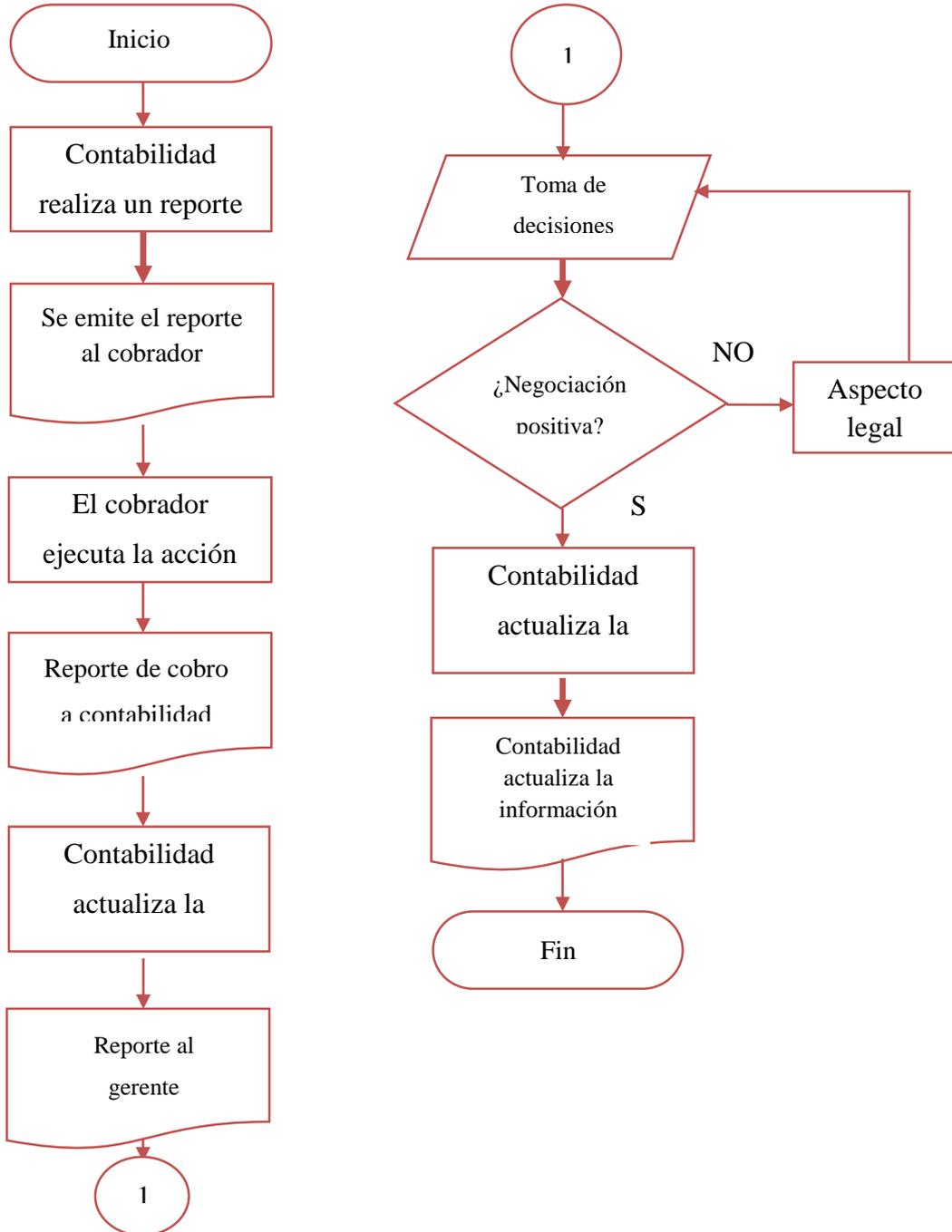
1. Vencido de 5 a 30 días, gestión telefónica y otras por parte del analista de crédito departamento de crédito y cobranzas.
2. Vencido de 31 a 45, envío de comunicación física firmada por el Jefe de crédito, departamento contable y gerencia.
3. Vencido entre 46 y 60 días, gestión extra judicial a través del abogado de la compañía ó carta de la Gerencia (elaborada por la Gerencia y departamento de crédito y cobranzas según sea el caso.
4. Vencido de 60 días en adelante, proceso legal.
5. Con 2 ó más letras vencidas, se procede a dar por plazo vencido el contrato de compra – venta con reserva de dominio y se inicia el embargo del bien.
6. Los responsables directos de la cartera son los: Gerente, y departamento de crédito y cobranzas, sin embargo, las gestiones y decisiones de cobranza se harán apegándose estrictamente. Además, para la toma de decisiones extrajudiciales y legales, serán la Gerencia General quiénes las tomen y actúen directamente a través de los abogados de la compañía.

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA AUTOSMACABA Cía. Ltda.		
	PROCEDIMIENTOS		
	Proceso	Cobranza	
Responsable	Descripción		
Contabilidad Departamento de crédito y cobranza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar, emitir y enviar al depto. Crédito y Cobranza un reporte semanal o mensual de la cartera de clientes y sus respectivas fechas de cancelación, así como las cuentas vencidas. 2. Realizar un reporte de las actividades semanales o mensuales donde consta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Número de llamadas realizadas (máximo tres). • Si o no fue emitida la carta de cobranza. • Número de visitas personales (máximo tres). • Negociación. • Pasar al aspecto legal. 3. Actualiza la información de abonos y cancelaciones de la cartera de clientes. 		
Contabilidad Gerencia	<ol style="list-style-type: none"> 4. Documenta las negociaciones de las cuentas que están en mora y hace llegar la respectiva información al gerente para que proceda con la toma de decisiones. 5. El gerente revisa y analiza las cuentas y procede a tomar decisiones como: <ul style="list-style-type: none"> • Analiza las cuentas que se han negociado. • Si la negociación es de carácter positivo quedan pendientes de cualquier juicio hasta el próximo reporte. • Si la negociación no es positiva para la empresa pasa al aspecto legal. • Determina las cuentas que no se han negociado y proceder al aspecto legal. 6. El gerente solicita información de los resultados obtenidos por la gestión realizada sobre la recuperación de cartera vencida. 		
Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 7. Contabilidad emite un nuevo reporte semanal o mensual de las cuentas por cobrar y sus respectivas fechas de cancelación, así como las cuentas vencidas. 		
Elaborado por:	Revisado por:	Actualización: Diciembre 2014	Página 1 de 2
Vigencia: Indefinido	Aprobado por:		

FLUJOGRAMA

Proceso

Cobranza



Elaborado por:

Revisado por:

Actualización
 Diciembre 2014

Página 2 de 2

Vigencia: Indefinido

Aprobado por:

6.8 ADMINISTRACIÓN

La administración del proyecto procedimientos de control interno crediticio lo llevará a cabo el Gerente de la empresa, con la debida colaboración de las áreas involucradas en el proceso de otorgamiento de crédito y cobranza las cuales se mencionan a continuación

- Departamento de Crédito
- Departamento de Ventas
- Departamento Contable

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla N° 25: Monitoreo y evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	El propietario de la empresa.
¿Por qué evaluar?	Por verificar el desarrollo y cumplimiento de la propuesta.
¿Para qué evaluar?	Para conocer si los resultados de la propuesta son los esperados.
¿Qué evaluar?	Los procedimientos de control interno crediticio.
¿Quién evalúa?	Gerente de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.
¿Cuándo evaluar?	En forma periódica.
¿Cómo evaluar?	Monitoreando los procedimientos de otorgamiento de crédito.
¿Con qué evaluar?	Recursos Humanos.

Elaborado por: La Autora

Bibliografía y Linkografía

- Alvarez, M. (2006). *Manual para la elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México, D.F.: Panorama Editorial, S.A.
- BAENA. (2010). *Biblioteca Virtual eumed.net*. Recuperado el 2014, de <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2c.htm>
- Baena, D. (2010). *Análisis Financiero* (primera edición ed.). Bogotá: Xpress Estudion Gráfico y digital S.A.
- BAYE, M. (2006). *Economía de Empresa*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Estupiñán, R. (2006). *Control interno y Fraudes*. Bogotá D.C: Ecoe Ediciones.
- Gerencie.com. (2012). *Gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
- Levin, R. (2004). *Estadística para Administración y Economía*.
- M., A. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México, D.F: Panorama Editorial, S.A.
- Méndez, & Astudillo. (2008). *La Investigación en la era de la Información*. México, D.F.: Trillas, S.A. de C.V.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. México, D.F.: ISEF.
- Mondello, L. (1993). *Crédito y Cobranza: Tecnicas para mejorar su flujo de efectivo*. Mexico, D.F.: Iberoamerica, S.A. De C.V.
- Moreno, F. (2003). *Contabilidad Financiera por Actividades*. Bogotá, Colombia: Formas e Impresos S.A.

Muñoz, & Benassini. (1998). *Cómo Elaborara y Asesorar una Investigación de Tesis* (Primera edición ed.). Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

N. I. (s.f.). (Fecha de consulta 14-05-2014).

Navarro, D. (2003). *Temas de: Administración Finaciera*. Manizales: Centro de publicaciones Universidad Nacional de Colombia.

Osorio, C. (2006). *Diccionario de Comercio Internacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Rodriguez, C. (2006). *Elaboracion de un manual de Control interno*. Ambato: Aquiles.

RODRIGUEZ, L. (2012). *ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS*. D.F., México: McGraw-Hill.

Serna, H. (1994). *Planeación y Gestión Estratégica*. bogotá: Legis Editores S.A.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México, D.F.: LIMUSA.

Unidad de Inteligencia Comercial, P. E. (2011). Recuperado el 09 de 08 de 2014, de PRO ECUADOR: <http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/03/PROEC-AS2011-AUTOMOTRIZ.pdf>

Universo, E. (09 de 05 de 2013). *Ventas en el mercado automotor bajan primer trimestre del 2013*, págs. <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/05/09/nota/911551/ventas-mercado-automotor-bajan-primer-trimestre-2013>.

ANEXOS

Anexo N°. 1 Modelo de encuesta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Encuesta N°1

Dirigida a los señores clientes de la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

Objetivo: Proponer una solución para una mejor gestión administrativa en el departamento crédito y cobranza mediante el diseño de políticas y procedimientos crediticios para la empresa AUTOSMACABA Cía. Ltda.

Instructivo:

En el cuestionario adjunto, marque con una (x) en la respuesta de su preferencia y/ o escriba lo solicitado.

Sea claro y solo marque una alternativa presentada.

CUESTIONARIO

1.- ¿El personal del departamento de crédito y cobranzas son quienes tramitan su crédito?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

2.- ¿Le solicitan todos sus datos personales al momento de que usted gestiona el crédito del vehículo?

Todo ()

Algo ()

Nada ()

3.- ¿El Analista de crédito verifica la información otorgada por usted?

Siempre () A veces () Nunca ()

4.- ¿La gestión de los créditos es inmediata?

Siempre () A veces () Nunca ()

5.- ¿Le explican a usted las cláusulas que contiene el contrato del crédito del vehículo?

Siempre () A veces () Nunca ()

6.- ¿Usted se siente satisfecho con la gestión del crédito otorgado?

Si () No ()

7.- ¿Cómo usted califica el proceso empleado para acceder un crédito?

Bueno () Malo () Regular ()

8.- ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión del crédito es la correcta?

Siempre () A veces () Nunca ()

9.- ¿Cuál es su opinión sobre el personal que labora en el departamento de crédito?

Bueno () Malo () Regular ()

10.- ¿Cuándo usted necesita información sobre un crédito es atendido correctamente?

Siempre () A veces () Nunca ()

Observaciones del encuestado:

.....
.....
.....

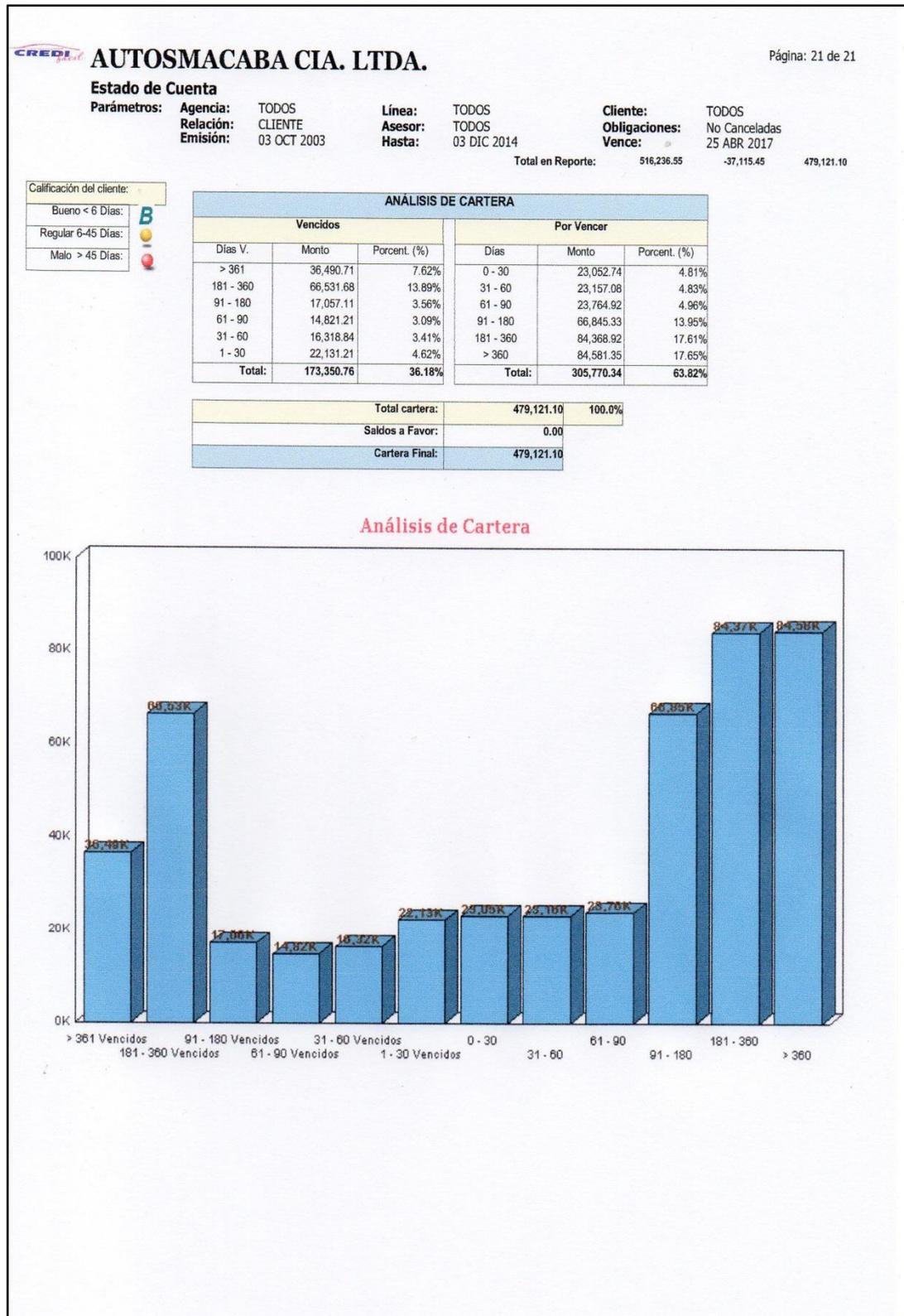
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N°. 2 Distribución de chi cuadrado

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	
	No significativo								Significativo			

Anexo N°3. Reporte de cartera vencida total de AUTOSMACABA Cía. Ltda.



Anexo N°. 4 Registro Único del Contribuyente AUTOSMACABA CIA. LTDA

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**


SRI
...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 1891745792001

RAZON SOCIAL: AUTOSMACABA CIA. LTDA.

NOMBRE COMERCIAL:

CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS

REPRESENTANTE LEGAL: CALLEJAS BARONA MAURICIO FRANCISCO

CONTADOR: ESTRELLA VIERA RAQUEL AMELIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 19/12/2011 **FEC. CONSTITUCION:** 19/12/2011

FEC. INSCRIPCION: 25/01/2012 **FECHA DE ACTUALIZACION:** 16/11/2012

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MENOR DE AUTOMOVILES Y VEHICULOS NUEVOS O USADOS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Calle: AV. INDOAMERICA Número: 6/N Referencia
ubicación: FRENTE AL REDONDEL DE LAS FOCAS Email: autosmacaba@hotmail.com Telefono Trabajo: 032459626

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO DE COMPRAS Y RETENCIONES EN LA FUENTE POR OTROS CONCEPTOS
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2

JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0


SRI
...le hace bien al país!
SERVICIOS TRIBUTARIOS REGIONAL CENTRO

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE **SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

Usuario: MYMT010408 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1580 Fecha y hora: 18/11/2012 11:09:04

Página 1 de 2

SRI.gob.ec



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891745792001
RAZON SOCIAL: AUTOSMACABA CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 19/12/2011

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MENOR DE AUTOMOVILES Y VEHICULOS NUEVOS O USADOS
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Calle: AV. INDOAMERICA Número: S/N Referencia: FRENTE AL REDONDEL DE LAS FOCAS Email: autosmacaba@hotmail.com Telefono Trabajo: 032459626

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 16/11/2012

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MENOR DE AUTOMOVILES Y VEHICULOS NUEVOS O USADOS
VENTA AL POR MENOR DE ACCESORIOS PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Calle: AV. BOLIVARIANA Número: S/N Intersección: AV. GALO VELA Referencia: FRENTE AL REDONDEL DE TERREMOTO Telefono Trabajo: 032408859 Telefono Trabajo: 032405369 Celular: 0991494917

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: MYNT010408 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560 Fecha y hora: 16/11/2012 11:09:04

Anexo N°. 5 Nombramiento Gerente General

2301

NOMBRAMIENTO

Ambato, 3 de mayo del 2012.

Señor
Lcdo. Mauricio Callejas Barona
Ciudad.-

De mi consideración:

La Junta General Universal de Socios de la compañía "AUTOSMACABA CIA. LTDA" en resolución tomada el día 1 de mayo del 2012 designó a usted para el cargo de **GERENTE** de la compañía, por el periodo de dos años.

El **GERENTE** ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía. Sus facultades y atribuciones constan en el artículo veinte y seis de la Escritura Pública de constitución de la compañía, otorgada el 24 de noviembre del 2011, ante el Notario Quinto del Cantón Ambato, Doctor Hernán Santamaría Sancho debidamente inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Ambato, el 19 de diciembre del 2011. Bajo número 996.

La Junta General Universal de Socios autorizó al suscrito para otorgar el presente nombramiento.


María del Pilar Sevilla Cobo
Presidenta

ACEPTACION: Acepto desempeñar el cargo de gerente de la compañía "AUTOSMACABA CIA. LTDA".

Ambato, 3 de mayo del 2012


Lcdo. Mauricio Callejas Barona
CC. 1801001031
Ecuatoriana



NOMBRE: Mauricio Francisco Callejas Barona

CI: 180100103-1

TELEFONO: 2450-626

DIRECCION: Av. Indoamérica

NACIONALIDAD: Ecuatoriana



Razón: Queda inscrito con el No. 0640
el presente nombramiento en el Registro Mercantil
Ambato

21 JUN 2012

EL REGISTRADOR

Dr. Hernán Palacios Pérez
 **Registrador Mercantil**
del Cantón Ambato

Anexo N°. 6 Formato Solicitud de crédito (Cliente)

		SOLICITUD DE CRÉDITO		Página : 1 de 3			
AGENCIA:		Solicitud de Crédito:		Proforma:			
Fecha:		Asesor de Ventas:					
Vehículo:		Modelo:		Placa:			
Observación:							
DATOS DEL VEHÍCULO Y FINANCIAMIENTO							
Valor del vehículo:	_____	Cuota inicial:	_____				
Valor gastos Administrativos:	_____	Valor financiado:	_____				
Dispositivo de Seguridad:	_____	Plazo:	_____				
Seguro vehicular:	_____	Cuota mensual:	_____				
Valor total de vehículo:	_____	Cuota Adicional:	_____				
DATOS DEL SOLICITANTE							
Apellidos:	_____	Nombres:	_____	Cédula:	_____		
Sexo:	_____	Fec. Nacimiento:	_____	Edad:	_____		
Nacionalidad:	_____	Profesión:	_____	Ocupación:	_____		
Estado Civil:	_____	Separac. Bienes:	_____	N° Cargas:	_____		
País:	_____	Provincia:	_____	Ciudad:	_____		
Calle principal:	_____	Calle Secundaria:	_____	N° Casa:	_____		
Sector Barrio:	_____	_____	_____	_____	_____		
Teléfono:	_____	Teléfono movil:	_____	e- mail:	_____		
Vivienda:	_____	Propietario	_____	Alquiler:	_____		
Trab. Actual:	_____	Cargo:	_____	Antigüedad:	_____		
Dirección:	_____	_____	_____	Teléfono:	_____		
Trab. Anterior:	_____	Antigüedad:	_____	Teléfono:	_____		
ACTIVOS			PASIVOS				
Inversiones	Institución	Vence	Valor	Cntas x Pagar:	Institución	Saldo	
Vehículos	Modelo	Placa	Año	Valor	Dctos x Pagar:	Institución	Saldo
Bienes	Propiedad	Dirección	Valor				
Otros	Detalle/Comentario		Valor				
Total Activos: TOTAL PATRIMONIO (ACTIVO - PASIVO)							
DATOS DEL CONYUGUE							
Apellidos:	_____	Nombres:	_____	Cédula:	_____		
Sexo:	_____	Fec. Nacimiento:	_____	Edad:	_____		
Nacionalidad:	_____	Profesión:	_____	Ocupación:	_____		
Trab. Actual:	_____	Dirección:	_____	Teléfono:	_____		
Cargo:	_____	Antigüedad:	_____	Sueldo:	_____		
Trab. Anterior:	_____	Antigüedad:	_____	Teléfono:	_____		
Ingresos Mensuales			Egresos Mensuales				
Detalle		Valor	Detalle		Valor		
REFERENCIAS PERSONALES							
Nombre	Relación	Ciudad	Barrio	Dirección	Teléfono	Movil	
REFERENCIAS BANCARIAS							
Cuenta	Banco	Tipo	Crédito	Fec. Crédito	Plazo	Monto	
REFERENCIAS COMERCIALES							
Casa comercial	Dirección			Teléfono	Fec. Compra	Monto	

Anexo N°. 7 Formato Solicitud de crédito (Garante)

ACTIVOS					PASIVOS		
Inversiones	Institución	Vence	Valor		Cntas x Pagar:	Institución	Saldo
Vehículos	Modelo	Placa	Año	Valor	Dctos x Pagar:	Institución	Saldo
Bienes	Propiedad	Dirección		Valor			
Otros	Detalle/Comentario			Valor			
Total Activos:							
TOTAL PATRIMONIO (ACTIVO - PASIVO)							
DATOS DEL CONYUGUE							
Apellidos:	Nombres:			Cédula:			
Sexo:	Fec. Nacimiento:			Edad:			
Nacionalidad:	Profesión:			Ocupación:			
Trab. Actual:	Dirección:			Teléfono:			
Cargo:	Antigüedad:			Sueldo:			
Trab. Anterior:	Antigüedad:			Teléfono:			
Ingresos Mensuales				Egresos Mensuales			
Detalle				Detalle			
Valor				Valor			
REFERENCIAS PERSONALES							
Nombre	Relación	Ciudad	Barrio	Dirección	Teléfono	Movil	
REFERENCIAS BANCARIAS							
Cuenta	Banco	Tipo	Crédito	Fec. Crédito	Plazo	Monto	
REFERENCIAS COMERCIALES							
Casa comercial		Dirección		Telefono	Fec. Compra	Monto	

Anexo N°. 8 Formato Solicitud de crédito (Firmas de responsabilidad Cliente y Garante)



SOLICITUD DE CRÉDITO

Leer antes de Firmar	Croquis Domicilio	
<p>Yo (nosotros) abajo firmante (s), portador (es) de la cédula de ciudadanía indicada (s) en el cuerpo de la solicitud, libre y voluntariamente, con pleno conocimiento de causa, y aceptando las consecuencias que esto significa, en forma expresa e irrevocable declaro (amos) bajo juramento que toda la información aquí contenida es auténtica, que los bienes e ingresos antes detallados no provienen de actividades ilícitas, y autorizo (amos) a la Compañía AUTOSMACABA CIA. LTDA., para que realice lo siguiente; A) Obtenga en cualquier tiempo, cuantas veces sean necesarias información de cualquier fuente lícita, tales como agencias informantes de consumidores y referencias de crédito, burós de información crediticia, Instituciones Financieras y No Financieras, personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, con el fin de verificar mi (nuestra) capacidad de pago, hábitos de pago de obligaciones, manejo de mis (nuestras) cuentas bancarias, y otras obligaciones, que permita a la Compañía AUTOSMACABA CIA. LTDA., procesar debidamente la presente solicitud; B) Incorporar mi (nuestros) nombres y la información constante en esta solicitud, así como la información que obtengan de las fuentes citadas en el literal A), en la base de datos de la Compañía AUTOSMACABA CIA. LTDA.; C) Compartir toda o parte de la información constante en esta solicitud, así como la demás información permitida por la Ley, y que obtenga de las fuentes citadas en el literal anterior, con terceras personas naturales o jurídicas, públicas o privadas y en particular con las Instituciones Financieras, No Financieras, Burós de Información Crediticia, y otras que AUTOSMACABA CIA. LTDA., considere conveniente; D) Incorporar mi (nuestro) nombre en los mecanismos lícitos, públicos o privados, de historial de comportamiento de obligaciones financieras crediticias o comerciales, deslindando a la Compañía AUTOSMACABA CIA. LTDA., de cualquier responsabilidad legal, moral, o de cualquier otra naturaleza, por los efectos y consecuencias que puedan generarse, tanto para la obtención de información como por compartir y usar la misma e incorporar mi (nuestro) nombre en bases de datos e historial de cumplimiento de obligaciones según los literales anteriores. AUTOSMACABA CIA. LTDA., se reserva el derecho de aceptar o rechazar la presente solicitud, y de no dar explicación alguna, ni responderá al solicitante en caso de rechazo, particular que el (los) solicitante (s) conciente y de manera expresa acepto (amos) lo aseverado por la vendedora; igualmente de requerir de mi (nosotros) documentación de prueba de la información proporcionada.</p>		
FIRMA AUTORIZADA	FIRMA DEL SOLICITANTE	FIRMA DEL GARANTE

Anexo N°. 9 Formato Medio de aprobación de crédito

		APROBACIÓN DE CRÉDITO		Página : 1 de 2					
AGENCIA:		Aprobación de crédito:		Proforma:					
Fecha:		Solicitud de Crédito:	Asesor de Ventas:						
			Analista de Crédito:						
Vehículo:		Modelo:		Placa:					
Observación:									
DATOS DEL VEHÍCULO Y FINANCIAMIENTO									
Valor del vehículo:	Cuota inicial:						
Valor gastos Administrativos:	Valor financiado:						
Dispositivo de Seguridad:	Plazo:						
Seguro vehicular:	Cuota mensual:						
Valor total de vehículo:	Cuota Adicional:						
DATOS DEL SOLICITANTE									
Apellidos:	Nombres:	Cédula:				
Sexo:	Fec. Nacimiento:	Edad:				
Nacionalidad:	Profesión:	Ocupación:				
Estado Civil:	Separac. Bienes:	N° Cargas:				
País:	Provincia:	Ciudad:				
Calle principal:	Calle Secundaria:	N° Casa:				
Sector Barrio:				
Teléfono:	Teléfono movil:	e- mail:				
Ingresos Mensuales			Egresos Mensuales						
Detalle		Valor	Detalle		Valor				
INFORMACIÓN BURO DE CRÉDITO									
Corte al:	Institución	Tipo de Riesgo	Tipo de Crédito	Total Vencer	Total Vencido	Demanda Judicial	Castigado	Saldo Deuda	Observaciones
Totales:									
CONTABILIDAD			GERENCIA			COMITE DE CREDITO			

Anexo N°. 10 Formato Medio de aprobación de crédito (Garante)



APROBACIÓN DE CRÉDITO

AGENCIA:		Aprobación de crédito:		Proforma:	
Fecha:		Solicitud de Crédito:		Asesor de Ventas:	
				Analista de Crédito:	

Vehículo:		Modelo:		Placa:	
Observación:					

DATOS DEL VEHÍCULO Y FINANCIAMIENTO			
Valor del vehículo:	_____	Cuota inicial:	_____
Valor gastos Administrativos:	_____	Valor financiado:	_____
Dispositivo de Seguridad:	_____	Plazo:	_____
Seguro vehicular:	_____	Cuota mensual:	_____
Valor total de vehículo:	_____	Cuota Adicional:	_____

DESCRIPCIÓN DE GARANTÍA	
Nombre del Garante:	Nombre del (la) Conyugue:
C.I ó RUC:	C.I ó RUC:
Dirección:	Actividad:
Ref. Domicilio:	
Teléfonos:	

REFERENCIAS BANCARIAS					REFERENCIAS BANCARIAS				
Institución	Cte. / Aho.	F. Apert.	Cifras/Prot.	Informó	Institución	Cte. / Aho.	F. Apert.	Cifras/Prot.	Informó

INFORMACIÓN BURO DE CRÉDITO									
Corte al:	Institución	Tipo de Riesgo	Tipo de Crédito	Total Vencer	Total Vencido	Demanda Judicial	Castigado	Saldo Deuda	Observaciones
Totales:									

CONTABILIDAD	GERENCIA	COMITE DE CREDITO

Anexo N°. 11 Formato de declaración de licitud de fondos y transacciones

		FORMULARIO DE DECLARACION DE LICITUD DE FONDOS Y TRANSACCIONES		Formulario No. <input style="width: 50px;" type="text"/>
		Datos del cliente		Fecha: <input style="width: 100px;" type="text"/>
Proceso: <input style="width: 100px;" type="text"/>				
Apellidos y Nombres completos/Nombre de la empresa				
Dirección: <input style="width: 400px;" type="text"/>				
Dirección:		Ciudad		Teléfonos
				Fijo: <input style="width: 100px;" type="text"/>
				Celular: <input style="width: 100px;" type="text"/>
Actividad económica:		Profesión:		RUC/No. Cédula:
				<input style="width: 100px;" type="text"/>
Datos de la transacción				
Tipo de transacción: De origen de fondos				
<input type="checkbox"/> Venta de vehículo <input type="checkbox"/> Venta de inmueble <input type="checkbox"/> Préstamo bancario <input type="checkbox"/> Venta de bienes muebles <input type="checkbox"/> Recursos provenientes de actividades comerciales y de producción propias <input type="checkbox"/> Otro (señálelo _____)				
De destino de fondos Adquisición de Vehículo de las siguientes características:				
PLACA: MOTOR: MODELO: CHASIS: TIPO: COLOR: AÑO: CLASE:				
Valor total por financiamiento del Vehículo				<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/> \$
en letras:				
<input type="checkbox"/> Declaro que el origen de fondos para ejecutar las transacciones citadas han sido obtenidos de forma lícita.				
<input type="checkbox"/> Declaro que los recursos a recibir de AUTOSMACABA Cía. Ltda. serán utilizados de forma lícita				
Declaro que la información consignada es verdadera y autorizo a AUTOSMACABA Cía. Ltda. a realizar cualquier verificación sobre los datos aquí consignados y entregar los datos señalados a autoridades competentes de ser el caso:				
_____ FIRMA DE DECLARANTE C.C.				

C02-2

Anexo N°. 12 Modelo de carta de cobro.

CARTA DE CARTA DE COBRO

Ambato,.....

AVISO # (.....)

Estimado (a)

Sr (a)

Mediante el presente documento nos dirigimos a usted, para informarle que su cuenta pendiente de pago esta vencida (.....) meses, con un valor total de (.....) dólares, y por lo tanto se le solicita muy comedidamente cancelar el valor antes mencionado.

Esperando su pronta respuesta y contando con su compromiso realizado con la empresa, solicitamos cancelar el valor antes mencionado.

ATENTAMENTE

.....

LA GERENCIA