



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Análisis de Caso, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema:

“El control interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos en la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015”.

Autora: Naranjo Perrazo, María Cristina

Tutor: Abg. Msc. Tamayo Vásquez, Fausto Mauricio

Ambato – Ecuador

2017

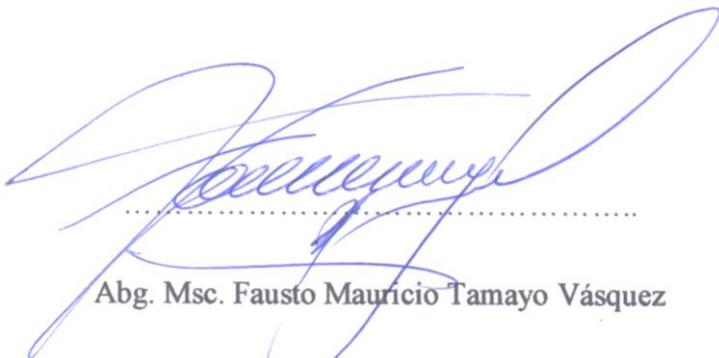
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Abg. Msc. Fausto Mauricio Tamayo Vásquez, con cédula de identidad N° 180248195-0, en mi calidad de Tutor del Análisis de Caso sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA INTERTEXAS DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL AÑO 2015”**, desarrollado por María Cristina Naranjo Perrazo, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que Análisis de caso reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Enero 2017

EL TUTOR



Abg. Msc. Fausto Mauricio Tamayo Vásquez
C.I. 180248195-0

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, María Cristina Naranjo Perrazo, con cédula de identidad N° 180438895-5, tengo a bien indicar que los criterios, opiniones y comentarios, emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“EL CONTROL INTERNO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA INTERTEXAS DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL AÑO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Análisis de Caso.

Ambato, Enero 2017

AUTORA



.....

María Cristina Naranjo Perrazo

C.I. 180438895-5

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Análisis de Caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi Análisis de Caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de éste Análisis de Caso, dentro de la regulaciones de la Universidad, siempre y cuando ésta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Enero 2017

AUTORA



.....

María Cristina Naranjo Perrazo

C.I. 180438895-5

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

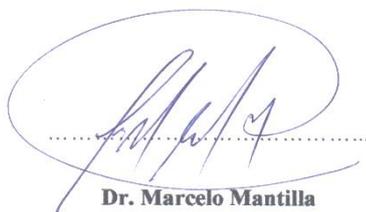
El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: : **“EL CONTROL INTERNO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA INTERTEXAS DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL AÑO 2015”**, elaborado por María Cristina Naranjo Perrazo, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero 2017



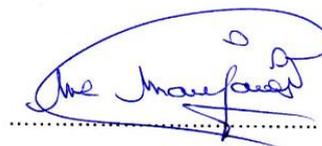
Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Marcelo Mantilla

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Myrian Manjarrés

MIEMBRO CALIFICADO

DEDICATORIA

Dios es mi pastor nada me faltará, gracias a él he podido a travesar este sendero incierto que es la vida; a mis padres Gonzalo y Laura que con amor, sacrificio y esmero han sido mis guías, brindándome su apoyo incondicional a cada momento, a mis hermanos, a mi abuelita, mis tíos y a mi hijo que es el motor principal para continuar cada día, a mis maestros que inculcaron en mi sus conocimientos, experiencias y enseñanzas, para culminar una etapa más de mi vida.

María Cristina Naranjo Perrazo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar presente en cada momento de mi vida, por guiarme y darme fuerzas para seguir adelante; a la Universidad Técnica de Ambato por formarme profesionalmente, a mis padres por apoyarme incondicionalmente, a mis padres en especial por su amor y ejemplo de perseverancia y lucha, a mi hijo Samuel por su infinito y puro amor, por ser mi fuerza y mi motor, a mis hermanos Belén y Esteban; al Ing. Edwin Morales quien me brindó su apoyo y por la apertura a su empresa, a mi familia y amigos en general a todas las personas quienes hicieron posible la presentación del presente trabajo.

María Cristina Naranjo Perrazo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “EL CONTROL INTERNO DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS EN LA EMPRESA INTERTEXAS DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL AÑO 2015”.

AUTORA: María Cristina Naranjo Perrazo

TUTOR: Abg. Msc. Fausto Mauricio Tamayo Vásquez

FECHA: Enero 2017

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad toda organización tiene la necesidad de contar con un Sistema de Control Interno que le permita evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos, así como también salvaguardar sus intereses y evitar errores, fraudes, riesgos. La inexistencia de un Manual de Políticas y Procedimientos de Crédito y el desconocimiento de las mismas por parte del personal da paso a que la empresa no logre sus objetivos y metas planeadas. Ante este análisis previo, el presente trabajo denominado: “El Control Interno de las Políticas y Procedimientos Crediticios en la Colocación de Créditos en la empresa Intertexas de la Ciudad de Pelileo en el año 2015” nace de la problemática identificada como es el inadecuado Control Interno de las Políticas y Procedimientos de Crédito, para la cual se plantea solucionar el problema descrito debido a que esta será de gran utilidad para que la empresa Intertexas posea un eficiente Sistema de Control Interno con el objetivo de proporcionar seguridad razonable en cuanto a la efectividad y eficacia de las operaciones de otorgamiento, autorización y recuperación de cartera; con el objetivo principal de generar mayores ingresos y liquidez, desarrollando el respectivo estudio metodológico acerca del Control Interno de las Políticas y Procedimientos de Crédito.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CONTROL INTERNO, POLÍTICAS DE CRÉDITO, PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS, CRÉDITOS, LÍQUIDEZ.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING

ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “THE INTERNAL CONTROL OF POLICIES AND CREDIT PROCEDURES IN THE CREDIT PLACEMENT IN THE COMPANY INTERTEXAS OF PELILEO’S CITY IN THE YEAR 2015”.

AUTHOR: María Cristina Naranjo Perrazo

TUTOR: Abg. Msc. Fausto Mauricio Tamayo Vásquez

DATE: January, 2017

ABSTRACT

At present any organization has the need to rely on a system of internal control that it should allow him to evaluate the efficiency and effectiveness of the processes, as well as also to safeguard his interests and to avoid mistakes, frauds, risks. The lack of a manual of policies and procedures of credit and the ignorance of the same one on the part of the personnel gives step to which the company doesn’t achieve his aims and planned goals.

Before this previous analysis, the present work called: “The internal control of policies and credit procedures in the credit placement in the company Intertexas of Pelileo’s city in the year 2015”, it’s born of the problematic identified since it’s the inadequate internal control of the policies and credit procedures; for which it considers to solve the described problem due to the fact that this one will be of great utility in order that the company Intertexas possesses an efficient system of internal control with the aim to provide reasonable safety as for the efficiency and effectiveness of the operations of grant, authorization and recovery of portfolio; with the principal aim to generate major income and liquidity, for which has developed the respective methodological study it brings over of the internal control of the policies and credit procedures.

KEYWORDS: INTERNAL CONTROL, CREDIT POLICIES, CREDIT PROCEDURES, CREDITS, LIQUIDITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Tema de Investigación.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	9
1.2.3 Prognosis.....	10
1.2.4 Formulación del problema.....	10
1.2.5 Preguntas directrices.....	10
1.2.6 Delimitación.....	11
1.3 Justificación.....	11
1.4 Objetivos.....	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12

CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 Antecedentes Investigativos.....	13
2.2 Fundamentación Filosófica.....	15
2.3 Fundamentación Legal.....	17
2.4 Categorías Fundamentales.....	19
2.4.1 Marco Conceptual Variable Independiente.....	22
2.4.2 Marco Conceptual Variable Independiente.....	38
2.5 Hipótesis.....	47
2.6 Señalamiento de las Variables de la Hipótesis.....	47
CAPÍTULO III.....	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.1 Enfoque.....	48
3.2 Modalidades Básicas de la Investigación.....	48
3.3 Nivel o Tipo de Investigación.....	50
3.4 Población.....	51
3.4.1 Población.....	51
3.5 Operacionalización de las Variables.....	52
3.6 Recolección de Investigación.....	57
3.7 Procesamiento y Análisis.....	58
3.7.1 Plan de procesamiento de información.....	58
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	59
CAPÍTULO IV.....	60
RESULTADOS.....	60
4.1 Análisis de datos.....	60
4.1.1 Políticas y procedimientos crediticios existentes en la empresa Intertexas.....	61
4.1.1 Análisis de cartera vencida durante el período 2014 – 2016.....	69
4.1.2 Principales Resultados Obtenidos mediante la Aplicación de la Encuesta a la Población Finita.....	73
4.2 Interpretación de resultados.....	73
4.3 Verificación de la hipótesis.....	81

4.4.	Limitaciones del estudio de caso.....	85
4.5	Conclusiones.....	85
4.6	Recomendaciones.....	86
CAPÍTULO V.....		87
PROPUESTA.....		87
5.	Objetivos.....	87
5.1	Objetivo General	87
5.2	Objetivo Específico	87
5.3	Modelo Operativo.....	87
FASE I.....		89
FASE II.....		91
FASE III.....		108
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....		118
ANEXO 1 ENCUESTA.....		123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Control Interno en las Pymes	5
Gráfico 2 Sector Textil Ecuatoriano por Provincias	6
Gráfico 3 Balanza Comercial de la Producción Textil (Millones de dólares)	7
Gráfico 4 Árbol de Problemas.....	9
Gráfico 5 Categorías Fundamentales	19
Gráfico 6. Subordinación Variable Independiente	20
Gráfico 7 Subordinación Variable Dependiente	21
Gráfico 9 Objetivos del Control Interno	30
Gráfico 10 Actividades preventivas, detectivas y correctivas.....	32
Gráfico 11 Tipos de Controles del Sistema de Información y Comunicación.....	33
Gráfico 14 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 1	74
Gráfico 15 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 2	75
Gráfico 16 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 3	76
Gráfico 17 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 4	77
Gráfico 18 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 5	79
Gráfico 19 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 6	80
Gráfico 20 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 7	81
Gráfico 21 Control Interno	91

Gráfico 22 Organigrama.....	92
Gráfico 23 FODA.....	95
Gráfico 24 Solicitud de pedido.....	96
Gráfico 25 Documento de Crédito	97
Gráfico 26 Flujograma 1	103
Gráfico 27 Flujograma 2	105
Gráfico 28 Solicitud de pedido.....	109
Gráfico 29 Documento de Crédito	109
Gráfico 30 Garantía 1	111
Gráfico 31 Amortización.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Métodos de Evaluación del Control Interno	35
Tabla 2 Ventajas y Desventajas de los Métodos de Evaluación del Control Interno	36
Tabla 3 Distribución del Universo Investigado	52
Tabla 4 Operacionalización de la variable independiente.....	54
Tabla 5 Operacionalización de la variable dependiente.....	56
Tabla 6 Plan de Tratamiento de la Información	58
Tabla 7 Cuestionario Control Interno.....	65
Tabla 8 Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo	65
Tabla 9 Enfoque de Auditoría	66
Tabla 10 Matriz de Riesgo de Control y Enfoque Global.....	67
Tabla 11 Matriz de Riesgo de Control y Enfoque Global.....	68
Tabla 12 Hoja de Registro de Clientes.....	71
Tabla 14 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 1.....	74
Tabla 15 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 2.....	75
Tabla 16 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 3.....	76
Tabla 17 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 4.....	77
Tabla 18 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 5.....	78
Tabla 19 Resultado Tabulación Pregunta N ^a 6.....	79

Tabla 20 Resultado Tabulación Pregunta N° 7.....	81
Tabla 21 Valoración de las preguntas	82
Tabla 22 Datos de la encuesta.....	83
Tabla 23 Prueba t para medias de dos muestras emparejadas.....	83
Tabla 24 Modelo Operativo	88
Tabla 25 Ficha de Observación.....	90
Tabla 26 Tipo de cliente.....	97
Tabla 27 Monto	98
Tabla 28 Plazo.....	98
Tabla 29 Garantía.....	99
Tabla 30 Amortización.....	100
Tabla 31 Lineamientos de crédito	101
Tabla 32 Evaluación de Crédito.....	106
Tabla 33 Supervisión de costo de cartera.....	107
Tabla 34 Tipo de cliente.....	110
Tabla 35 Monto	110
Tabla 36 Plazo.....	111
Tabla 37 Garantía.....	111
Tabla 38 Amortización.....	112
Tabla 39 Lineamientos de crédito	114

Tabla 40 Evaluación de crédito..... 115

Tabla 41 Matriz de Evaluación 116

INTRODUCCIÓN

El presente Análisis de Caso fue realizado en la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo, en la que se determinó que el propósito de este estudio es el análisis del deficiente Sistema de Control Interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos. El análisis está conformado por cinco capítulos, en donde se detallan conceptos, conocimientos e investigaciones referentes a las variables de estudio.

En el **Capítulo I**, se lleva a cabo la identificación y formulación del problema, logrando así describir el tema a analizar, el cual fue: “El Control Interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos en la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015”, logrando así describir un análisis macro, que fue nuestro país Ecuador, meso referente a la provincia de Tungurahua, y finalmente un análisis micro la empresa Intertexas; y su respectiva justificación y el establecimiento de los objetivos .

En el **Capítulo II**, se evidencia el marco teórico vinculado con tema de investigación, el cual incluye la revisión de los antecedentes investigativo, la fundamentación legal, las categorías fundamentales con la superordinación y subordinación de las variables, la hipótesis y señalamiento de las variables.

En el **Capítulo III**, se detalla la metodología de la investigación a ser aplicada en el trabajo de análisis de caso, incluyendo el tipo de investigación utilizada, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de información y la operacionalización de las variables.

En el **Capítulo IV**, se presenta los resultados obtenidos durante la recolección de la información, a través de la aplicación de la encuesta, la identificación de los puntos críticos existentes en las políticas de crédito existentes en la empresa Intertexas y el análisis de cartera vencida, la limitación del estudio de caso y las respectivas conclusiones y recomendaciones; estos basados en los objetivos planteados previamente en el capítulo I.

En el **Capítulo V**, se desarrolla una propuesta de solución, en este caso, consiste la elaboración de un Manual de políticas y procedimientos crediticios, conjuntamente con la metodología y desarrollo de la propuesta de solución; la misma contiene tres fases que son:

FASE I: Identificar los puntos críticos en las políticas y procedimientos existentes, a través de una ficha de observación, realizada al departamento de créditos.

FASE II: Establecer un manual de políticas y procedimientos crediticios para mejorar el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de manera efectiva.

FASE III: Aplicar la prueba piloto mediante el uso del manual de políticas y procedimientos crediticios efectuados por el departamento de crédito de la empresa Intertexas.

Finalmente se detalla todas las referencias bibliográficas que se tomó como reseña para la recopilación de información y su respectiva comprobación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación

“El Control Interno de las Políticas y Procedimientos Crediticios en la Colocación de Créditos en la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macrocontextualización

En los últimos 60 años el país ha ganado un espacio dentro de un mercado competitivo, para el sector textil según el Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones (2013). De acuerdo con Cevallos (2012), Javier Díaz Crespo, presidente ejecutivo de la Asociación de Industrias Textiles del Ecuador, el sector textil constituye el tercer sector manufacturero más grande del país. Al mismo tiempo algunas estimaciones hechas por la Asociación de Industrias Textiles del Ecuador (2014), alrededor de 25.000 personas laboran directamente en empresas textiles, y más de 100.000 lo hacen indirectamente. Además en base de la información de la Superintendencia de Compañías, concluye que en la rama textil existen 170 empresas formales, también 500 empresas formales dedicadas a la confección. Pero si sumamos a los informales, puede haber más de 4.000 empresas dedicadas a la rama textil y a la confección.

La industria textilera nacional está en capacidad de producir más, pero si existe el capital de trabajo suficiente, con bajos costos y plazos adecuados, caso contrario por más buena voluntad que tengamos no vamos a poder producir en la calidad y en la cantidad que el mercado requiere, expreso Cevallos (2012), Director Ejecutivo de la Cámara de la Pequeña Industria de Tungurahua. Los escasos recursos han sido un obstáculo para el desarrollo del sector, debido también a que el Ecuador a lo largo de los años atravesado varias crisis financieras que afecto radicalmente las políticas, procedimientos y controles internos en distintas empresas perturbando de esta manera la liquidez de las mismas.

Por otro lado el Control Interno es una herramienta de gran ayuda para cualquier tipo de entidad, sea esta pública o privada, con el fin de obtener logros significativos en cuanto a su desempeño con eficiencia, eficacia y economía; indicadores primordiales para el análisis de la información financiera, toma de decisiones y cumplimiento de metas. Desde el punto de vista empresarial, según Calvopiña, (2014) “el establecer y aplicar políticas y procedimientos de crédito incrementan el volumen de ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, que a su vez conlleva a un riesgo en la recuperación de cartera”.

Es por eso que en la actualidad el Control Interno es parte fundamental para las organizaciones como lo explica Vega (2010, pág. 2) “desde septiembre de 1992 el Control Interno ha constituido un fenómeno mundial y su aceptación ha ido creciendo en todos los sectores vinculados con los negocios”. La importancia de tener un Sistema de Control Interno en las pequeñas y medianas empresas, ha ido incrementando en los últimos años, de acuerdo con González (2014, pág. 6) “se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones”.

La transformación de la matriz productiva ha incrementado la economía ecuatoriana, es por eso que en el Ecuador, posee controles que permitan salvaguardar los recursos del estado, es por eso que la Contraloría General del Estado (2014) define al Control Interno:

Un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno, el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos institucionales, los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos, el sistema de información, el cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas; y, la corrección oportuna de las deficiencias de control. (pág. 5)

En concordancia con lo antes mencionado la Contraloría General del Estado especifica que el Control Interno es un proceso aplicado por el Director o Gerente – Propietario de una empresa u organización, que proporciona seguridad razonable y busca el cumplimiento de los objetivos planeados, y está compuesto por cinco elementos.

El Control Interno en las Pymes tiene la misma importancia que en las grandes empresas, según González (2014)

En el país 97% de empresas pequeñas y medianas, las cuales proporcionan el 64% de las fuentes de trabajo del país, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración claro, no existen objetivos y planes por escrito para toda la empresa, trabajan de manera reactiva solucionando problemas conforme se presenta, no se planean las inversiones, se van creando departamentos de manera improvisada, la dirección se lleva acabo de manera empírica, no hay un adecuado mando, motivación, comunicación y supervisión. (pág. 11)

De acuerdo a los datos anteriormente mencionados la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no poseen un Sistema de Control Interno, induciendo que las Pymes no tienen bien definidas las jerarquías y funciones que los empleados deben cumplir, además los empleados trabajan de manera rutinaria, sin alcanzar los objetivos planeados; los cuales pueden ser ocasionados debido a que no existe un adecuado mando, asimismo porque no existe una adecuada comunicación entre el dueño y empleados.

Según el informe emitido por González (2014) el Control Interno en las pequeñas y medianas empresas, se encuentran determinadas de la siguiente manera:

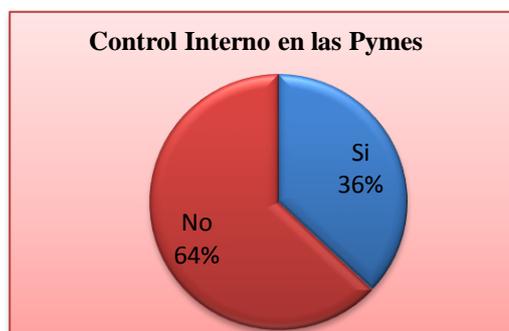


Gráfico 1 Control Interno en las Pymes
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: González (2014)

De acuerdo al Gráfico 1, el 36% de las pequeñas y medianas empresas cuentan con un Control Interno, mientras que la mayoría con el 64% representa que no cuentan con un Control Interno adecuado, que permitan cumplir con sus objetivos y metas planeadas, debido a las Pymes no cumplen con todos los requisitos.

1.2.1.2 Mesocontextualización

La Provincia de Tungurahua es considerada como una de las regiones más productivas y comerciales dentro de la nación. Según el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011, pág. 25), a través de la Cámara de la Pequeña Industria de Tungurahua (CAPIT) “272 empresas textiles registradas en el país ocupa el segundo lugar con el 19%. A nivel geográfico, Pichincha, Tungurahua y Azuay son las provincias donde se asientan el mayor número de establecimientos del sector textil”. De los cuales la mayoría de las empresas tungurahueses no cuentan con un Sistema de Control Interno.

El sector textil ecuatoriano se encuentra concentrado principalmente en la provincia de Pichincha con el 50%, Tungurahua y Azuay con un 19% y 17% respectivamente, mientras que las otras provincias representan pequeños fragmentos en el sector textil.

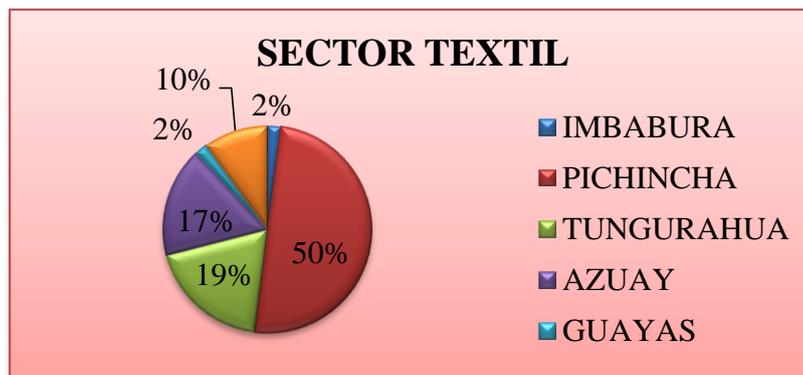


Gráfico 2 Sector Textil Ecuatoriano por Provincias

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones-Promoción de Exportación (2012, pág. 35)

Los datos obtenidos representan la concentración del sector textil en las diferentes provincias del Ecuador, como podemos apreciar en el Gráfico 2, en el cual se detallan los porcentajes de representación; Imbabura con el 2%, Pichincha con el 50%, Tungurahua con el 19%, Azuay con el 17%, Guayas con el 2% y otros representan el 10%.

De acuerdo con el Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011, pág. 6) “en Tungurahua especialmente en la industria textil y de confecciones, se encuentra reforzadas por toda una infraestructura de empresas

proveedoras de insumos y de servicios las que en conjunto conforman todo el clúster textil y de confecciones”. De acuerdo con la Balanza Comercial de la Producción Textil de Tungurahua en el año 2015 en el período comprendido de Enero a Junio se obtuvo los siguientes datos:



Gráfico 3 Balanza Comercial de la Producción Textil (Millones de dólares)

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad (2011, pág. 6)

La Balanza Comercial de la Producción Textil en el año 2015, tuvo un decrecimiento de -363, debido a las empresas textiles no cuentan con un Sistema de Control Interno provocando que afecte directamente la liquidez de la misma. Actualmente la provincia cuenta con varias empresas que ofrecen servicios y productos, así como insumos para la producción textil, las mismas entidades cuentan con normas y procedimientos crediticios no planificados e ineficientes, y esto dificulta que se ejecute un correcto control de ingresos.

Las pequeñas y medianas empresas de Tungurahua no poseen algún tipo de controles, de acuerdo con Valencia (2015, pág. 5) explica que “la falta de control de las micro-empresas, limitan la posibilidad de expansión de las mismas, la apertura de nuevos mercados, la creación de nuevos productos, el mejoramiento de la atención a los clientes, incidirá en la rentabilidad de las mismas”. Además la provincia de Tungurahua es una de las provincias textiles significativas del país, según Molina (2016, pág. 4) expone que “existe mayores oportunidades de crecimiento empresarial, tanto económicas como organizacionalmente, por esto el Control Interno es importante ser analizado, con objetivos claros y políticas internas adecuadas, para un mejor desarrollo y crecimiento empresarial”.

1.2.1.3 Microcontextualización

La Empresa Intertexas Distribuidora Textil, es una organización privada, creada en 1998, es una empresa familiar administrada actualmente por su Gerente – Propietario Ing. Edwin Morales. La empresa se dedica a la distribución de tela de alta calidad para la confección de jeans. Asimismo Intertexas fue considerada como una persona natural obligada a llevar contabilidad, años más tarde fue nombrada como contribuyente especial por el manejo de grandes volúmenes de mercadería, y por la jerarquización que ha recibido dentro de los contribuyentes.

La empresa Intertexas es una de las empresas pelileñas más reconocidas gracias a la calidad de la tela que ofrece, cuenta con 11 empleados. Además posee con una infraestructura propia, una bodega debidamente equipada, cumpliendo con los diferentes permisos de autorización, la cual se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, en el Cantón Pelileo, en el Barrio La Paz 1 ½ Vía Huambaló. Cuenta con más de 30 clientes mayoristas no solo de la zona de la ciudad de Pelileo sino a nivel de la provincia de Tungurahua y con 70 clientes minoristas que son atendidos directamente en su local comercial, satisfaciendo las necesidades del cliente con telas de primera calidad. Ofrecen todo tipo de tela jean, entre ellas, telas rígidas, de seda, stretch, entre otras; a los mejores precios, también en fechas festivas ofrecen los mejores descuentos; siendo en el mercado tungurahuense uno de los pioneros dentro del mercado competitivo por sus estrategias comerciales.

Intertexas en la actualidad posee una débil infraestructura administrativa, debido a que no se cuenta con una persona que cumpla con las funciones de otorgamiento, autorización de créditos y recuperación de cartera vencida, lo que dificulta llevar a cabo una planificación y control en la aplicación política y procedimientos de crédito eficientes. Todo esto surge debido a que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado que permita que los empleados conozcan cuáles son sus funciones dentro de la empresa y un Manual de políticas y procedimiento en los cuales se puedan basar para el otorgamiento respectivo de un crédito, y no lo realicen solo de forma empírica como se lo ha venido haciendo.

1.2.2 Análisis crítico

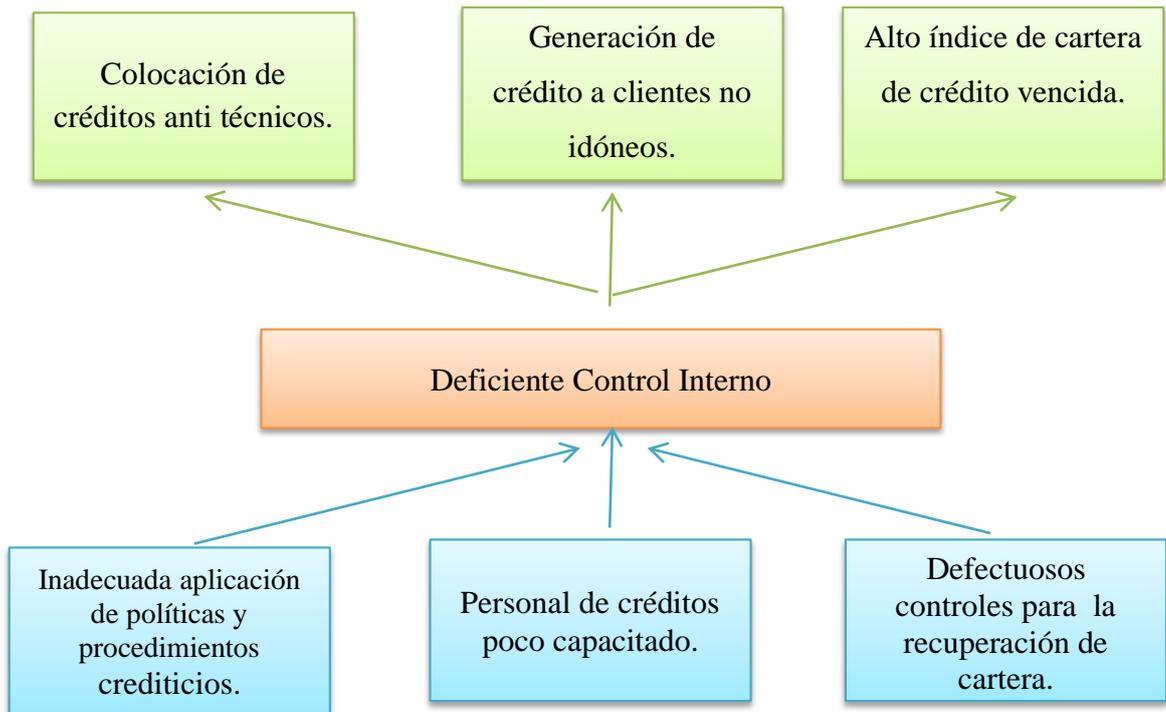


Gráfico 4 Árbol de Problemas
Elaborado por: Naranjo, M. (206)

La implementación de controles dentro de una empresa permite detectar desviaciones o riesgos que pueden causar pérdidas significativas, es así que la implementación de un adecuado control interno garantiza a las empresas cumplir con los objetivos planeados, además proporciona seguridad razonable dentro de sus procesos y promueve la eficiencia y el acatamiento de las leyes, procesos, políticas y procedimientos.

Por tal motivo, la inadecuada aplicación de políticas y procedimientos crediticios, puede ser considerada una de las principales causas identificadas, debido a que el departamento de créditos no cuenta personal idóneo que cumpla las funciones de otorgamiento y autorización de créditos provocando así un otorgamiento de crédito excesivo. Así mismo el no contar con personal capacitado en el área de créditos genera, lo anteriormente mencionado, un alto nivel de créditos otorgados a personal no calificado, debido a que las mismas no realizan ningún tipo de análisis a los clientes que desean obtener una línea de crédito.

Otro de los motivos que afectan directamente es la falta de controles para la recuperación de cartera, provocando así un alto índice de morosidad, convirtiéndose en una pérdida para la empresa Intertexas.

1.2.3 Prognosis

Según la investigación realizada en la empresa Intertexas, proporciona la siguiente información acerca del problema; el deficiente sistema de control interno causado por la inadecuada aplicación de políticas y procedimientos crediticios, dando como efecto el otorgamiento de créditos de manera excesiva. Por tal motivo la implementación de un manual de políticas y procedimientos crediticios, son de vital importancia, para el adecuado otorgamiento y autorización de créditos, porque proporciona pautas para la ejecución de dicha operación.

De igual manera, el no contar con un personal capacitado dentro del área de otorgamiento y autorización de crédito, con lleva a la generación de créditos a personas no calificadas, debido a que los vendedores son quienes conceden líneas de créditos a los clientes de forma empírica, basándose en el frecuencia de compra del mismo, corriendo el riesgo la empresa obtener pérdidas.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide control interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo?

1.2.5 Preguntas directrices

¿El Control Interno de las políticas y procedimientos de crédito, responde a los requerimientos actuales de la empresa Intertexas?

¿Las políticas y procedimientos crediticios existentes son adecuados para controlar el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera?

¿El diseño de un manual de políticas y procedimientos crediticios garantiza el oportuno otorgamiento de créditos?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Auditoría
- **Área:** Control Interno
- **Aspectos:** Políticas y procedimientos de crédito.
- **Temporal:** Período comprendido de julio a diciembre del 2015.
- **Espacial:** Cantón San Pedro de Pelileo, Barrio La Paz, perteneciente a la provincia de Tungurahua.
- **Poblacional:** Empresa Intertexas

1.3 Justificación

El interés de esta investigación surge en las falencias de la empresa Intertexas, en relación al otorgamiento de créditos, considerando que estos son ejecutados en forma empírica y por empleados quienes no se encuentran aptos para realizar dichas funciones, de aquí surge el interés para la realizar la presente investigación. Asimismo es factible realizar la investigación, porque se cuenta con el respaldo de la empresa Intertexas, gerente – propietario y empleados. Se ha dado acceso a la información requerida. Así como también apertura para poder ingresar a la empresa, y poder realizar encuestas y observaciones de la venta y distribución textil. Además de la factibilidad brindada en cuanto a los recursos financieros anteriormente mencionado, recursos económicos debido a que se concurrió en gastos y recursos materiales.

Mediante este estudio de caso, el principal beneficiario es el gerente – propietario y por ende los empleados también, debido a que conocerán con mayor precisión las políticas y procedimientos crediticios para el oportuno otorgamiento de créditos, al mismo tiempo ofrece elementos con los cuáles se podrá disminuir las cuentas incobrables al establecer plazos acordes a los requerimientos de la entidad, mejorando la recaudación de cartera; evitando pérdidas significativas para la empresa. Asimismo será de beneficio para los clientes pues tendrán mayor probabilidad de obtener una línea de crédito, satisfaciendo sus necesidades. A su vez será de gran utilidad para todo el personal de la empresa pues le permitirá la toma de decisiones adecuadas y en el momento oportuno en beneficio de los mismos.

El presente trabajo es novedoso al considerar para su mejor desarrollo la implementación de políticas y procedimientos crediticios los mismos que están establecidos en un Manual de políticas y procedimientos de crédito, creados con características afines a la empresa los cuales serán de base para que los empleados puedan otorgar créditos de manera eficaz. Por tal razón es de gran impacto debido a que se podrá notar cambios a corto plazo y mediano plazo, logrando con éxito el oportuno otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida, logrando obtener mayor liquidez, permitiendo que la empresa Intertexas siga en marcha y sea más competitiva.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la inadecuada aplicación de las políticas y procedimientos crediticios sobre la colocación de créditos a fin de lograr el fortalecimiento del sistema de control interno de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar las políticas y procedimientos crediticios aplicados por la empresa para identificar las debilidades y fortalezas.
- Determinar la calidad de los créditos concedidos, a través del análisis de cartera vencida durante el período 2014 – 2016.
- Diseñar un manual de políticas y procedimientos crediticios para mejorar el otorgamiento de créditos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

La empresa Intertexas se encuentra ubicada en el Barrio la Paz de la Ciudad de Pelileo, se puede constatar que no se ha realizado ningún análisis de caso similar a la propuesta presentada, es por esta razón que se realiza un estudio minucioso con el objetivo de que se pueda dar solución al problema más importante de la empresa y que los resultados que arroje este estudio sirvan de ayuda para fomentar un cambio en beneficio de la empresa Intertexas. Para la cual se tomó en consideración varias investigaciones que tienen referencias similares con el presente tema del análisis de caso o con alguna de las variables en estudio, debido a que este problema es muy relevante en muchas empresas.

Según el trabajo de tesis de Salazar (2014) expone como objetivo, determinar la incidencia de las políticas y procedimientos, en la generación de la información financiera, para tener un eficiente Sistema de Control Interno.

Se ha tomado como referencia dicha tesis, porque nos da a conocer que las políticas y procedimientos de control no se encuentra acorde a los requerimientos de la empresa, produciendo así dificultades en sus procesos, debido a que estas son ejecutadas de forma empírica y rutinaria por el personal, más no se rigen en fundamentos o políticas y procedimientos establecidos en un manual de control interno y difundido a todo el personal.

De acuerdo con Calvopiña (2014) considera como objetivo general determinar el impacto de las políticas y procedimientos de crédito en la liquidez de la empresa Textiline de la ciudad de Ambato, para establecer estrategias óptimas de recuperación de cartera.

Por otra parte se ha tomado esta tesis porque nos da a conocer que existe un inadecuado control en la aplicación de las políticas y procedimientos de crédito, por no contar con un departamento específico que realice dicha función, tampoco cuenta

con una manual de funciones que permita al personal regirse a este con la finalidad de poner en práctica y poder recuperar cartera en el menor tiempo posible, debido a que dichas pérdidas afectan directamente la liquidez de la empresa.

Según la Revista Científica de Contabilidad (2015) en la dinámica del entorno actual, se ha creado la necesidad de integrar conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común: el modelo Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) y sus componentes, siendo una estrategia para el desarrollo y eficiente uso de los recursos de una organización.

Por lo tanto, el modelo refleja el dinamismo en el ambiente de control, así como la evaluación de riesgos, no solo influyen en las actividades de control, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de considerar el manejo de la información y la comunicación dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo y multidireccional, en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro.

Para la Revista Contaduría Pública del Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2012) un factor primordial en el control interno, es la segregación de funciones. Los mejores procedimientos pueden ser establecidos en una empresa, pero las desviaciones en cuanto a segregación de funciones, pueden traducirse en grandes fraudes y malversaciones.

Las empresas medianas y pequeñas enfrentan la barrera que denomino: “uso y costumbre”. Es decir, cuando se establecen nuevas formas de trabajo, normalmente mayores restricciones y requisitos, el personal se rebela ante las mismas y pone trabas/obstáculos para su implementación, lo cual es considerado normal, pero es conveniente considerarlo en implementaciones de nuevos controles y buscar por medio del convencimiento y ejemplo, y lograr una cultura de control en la organización.

Finalmente la Revista Empresarial (2014) alude que en nuestro país, el sistema de control interno está estructurados obre la base de cinco componentes que deben ser implementados en todas las entidades públicas conformantes del sistema Nacional de control, de acuerdo a las características propias de cada una de ellas; si bien es cierto, si los comparamos con lo establecido por las principales organizaciones mundiales especializadas, la denominación de los componentes puede variar, pero no cabe duda que constituyen el marco estructural para su aplicación estandarizada.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se fundamenta en el paradigma Crítico- Propositivo; crítico porque estudia y analiza la realidad concerniente a las políticas y procedimientos crediticios, como factor clave para la recuperación de la cartera vencida de la empresa Intertexas; y propositivo porque a través de él plantea una propuesta de solución a la problemática.

De acuerdo con Cedeño (2010, pág. 23) “El paradigma crítico propositivo busca integrar a los actores sociales en el proceso de investigación para que éstos sean los protagonistas de su propio desarrollo”. Dado que el diagnóstico de la situación de la empresa requiere de un análisis en totalidad del contexto del fenómeno, el paradigma crítico propositivo constituye la mejor alternativa con el fin de lograr una adecuada comprensión del tema.

El paradigma crítico propositivo nos permitirá orientar debidamente el problema de estudio, mediante la recolección, análisis e interpretación de la información del entorno en el cual se desenvuelve la empresa Intertexas, facilitando la definición de alternativas de solución acorde a las necesidades de la empresa.

Fundamentación Epistemológica

Para Byron, Browne, & Porte (1986, pág. 192) “es la teoría filosófica que trata de explicar la naturaleza, las variedades, los orígenes, los objetos y los límites del conocimiento científico”. También Búho (1998, pág. 42) define como “aquella filosofía o teoría de la ciencia que estudia críticamente los principios, las hipótesis y

los resultados de las diversas ciencias, con el propósito de determinar su origen y estructura, su valor y alcance objetivos”.

Por tal motivo, se puede aseverar que el presente investigación no solo busca solucionar la problemática identificada, sino contribuir a la generación de nuevos conocimientos por medio del proceso lógico entre las variables control interno de las políticas y procedimientos crediticios y la colocación de créditos en la empresa Intertexas.

Fundamentación Ontológica

Como menciona Soto & Vilani (2011, pág. 6) la fundamentación ontológica “es una rama de la filosofía que se ocupa de la naturaleza y organización de la realidad, de lo que existe, del ser; estudia al ser en general en cuanto a lo que es y cómo, por qué existe y se mueve”.

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, la fundamentación ontológica se encarga de encontrar las causas que generaron el problema y por ende hallar posibles soluciones. Es por eso que la presente investigación está orientada a encontrar las causas que generaron el problema identificado en función a las variables control interno de las políticas y procedimientos crediticios y la colocación de créditos.

Fundamentación Axiológica

De acuerdo con Ramón (2011) la axiología “es una rama de investigación filosófica, la que se encarga de estudiar la naturaleza de lo que es la valoración humana, lo que son los valores y lo que es importante para las personas”.

En efecto, de acuerdo con el concepto el presente análisis de caso se realiza en función de los valores de la investigadora, es decir, se pondrá en práctica la, honestidad, responsabilidad y perseverancia, para el mejor desarrollo de la investigación.

Fundamentación Económica

Para Gualteros (2010, pág. 1) “es la ciencia que estudia las relaciones sociales que tienen que ver con los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo

de bienes y servicios, entendidos estos como medios de satisfacción de necesidades humanas y resultado individual y colectivo de la sociedad”.

El presente análisis de caso espera contribuir al desarrollo de la empresa Intertexas mediante un adecuado control interno como factor de crecimiento económico debido a que la demanda de la misma será satisfecha.

2.3 Fundamentación Legal

Se considera tomar como referencia a la Norma Internacional de Auditoría NIA 6: Evaluación de Riesgo y Control Interno Sección 400, siendo está el punto de partida para la investigación; como lo enuncia el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2002):

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones

erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.
7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.
8. 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 integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.
9. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones.
10. Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.
11. El auditor debería obtener suficiente comprensión del ambiente de control para evaluar las actitudes, conciencia y acciones de directores y administración, respecto de los controles internos y su importancia en la entidad.

12. El auditor debería obtener suficiente comprensión de los procedimientos de control para desarrollar el plan de auditoría.

2.4 Categorías Fundamentales

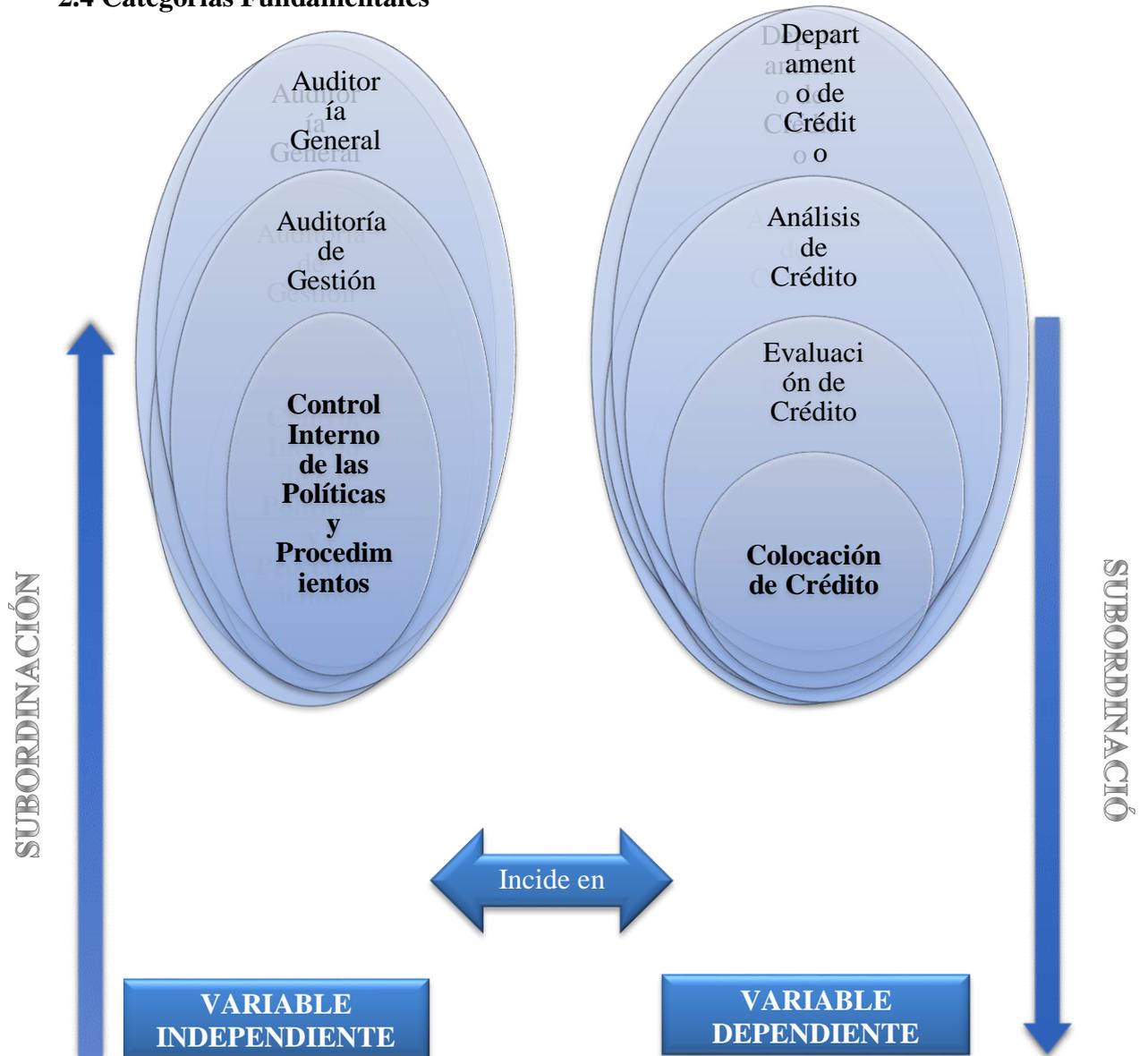


Gráfico 5 Categorías Fundamentales
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

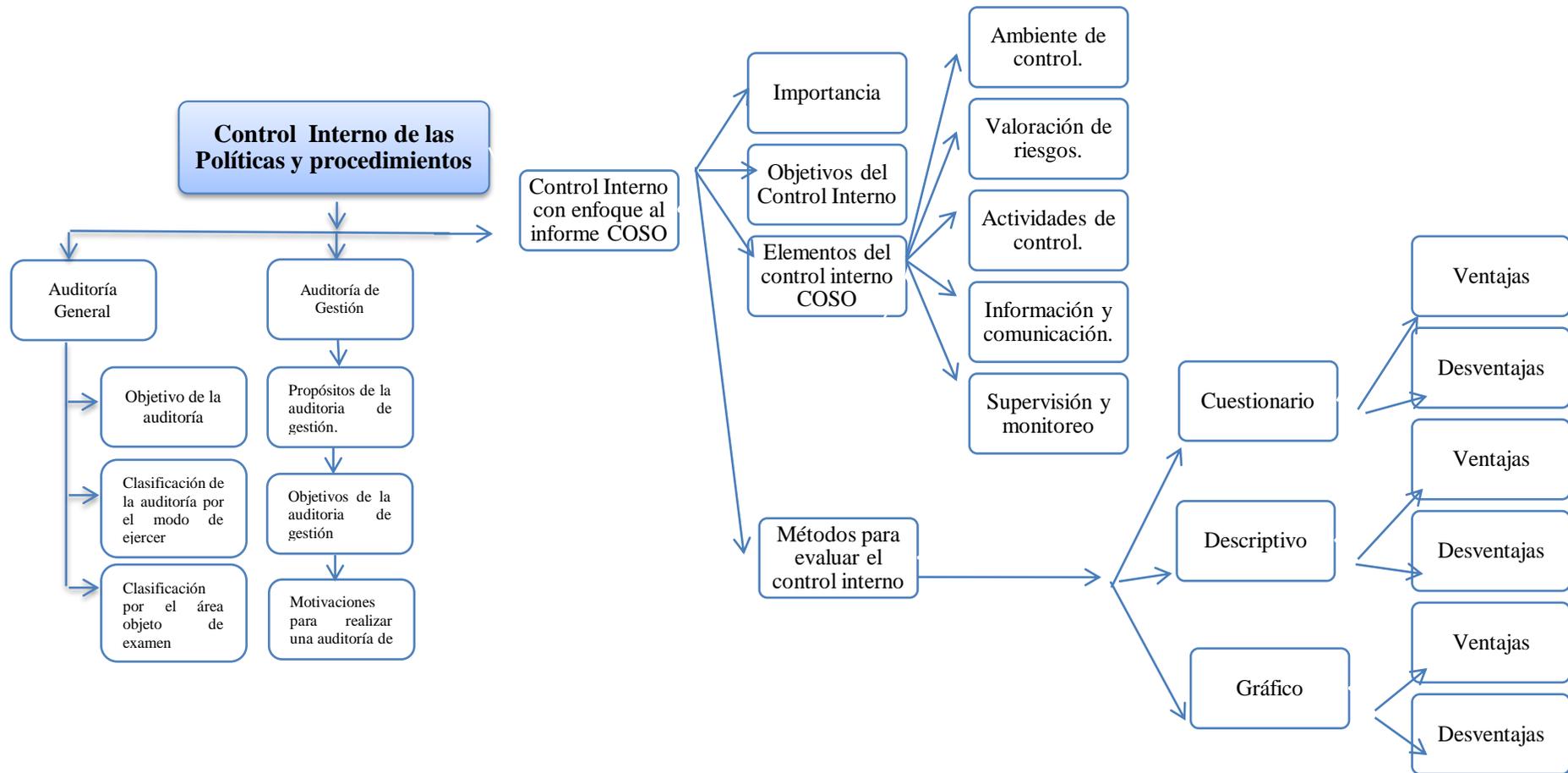


Gráfico 6. Subordinación Variable Independiente
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

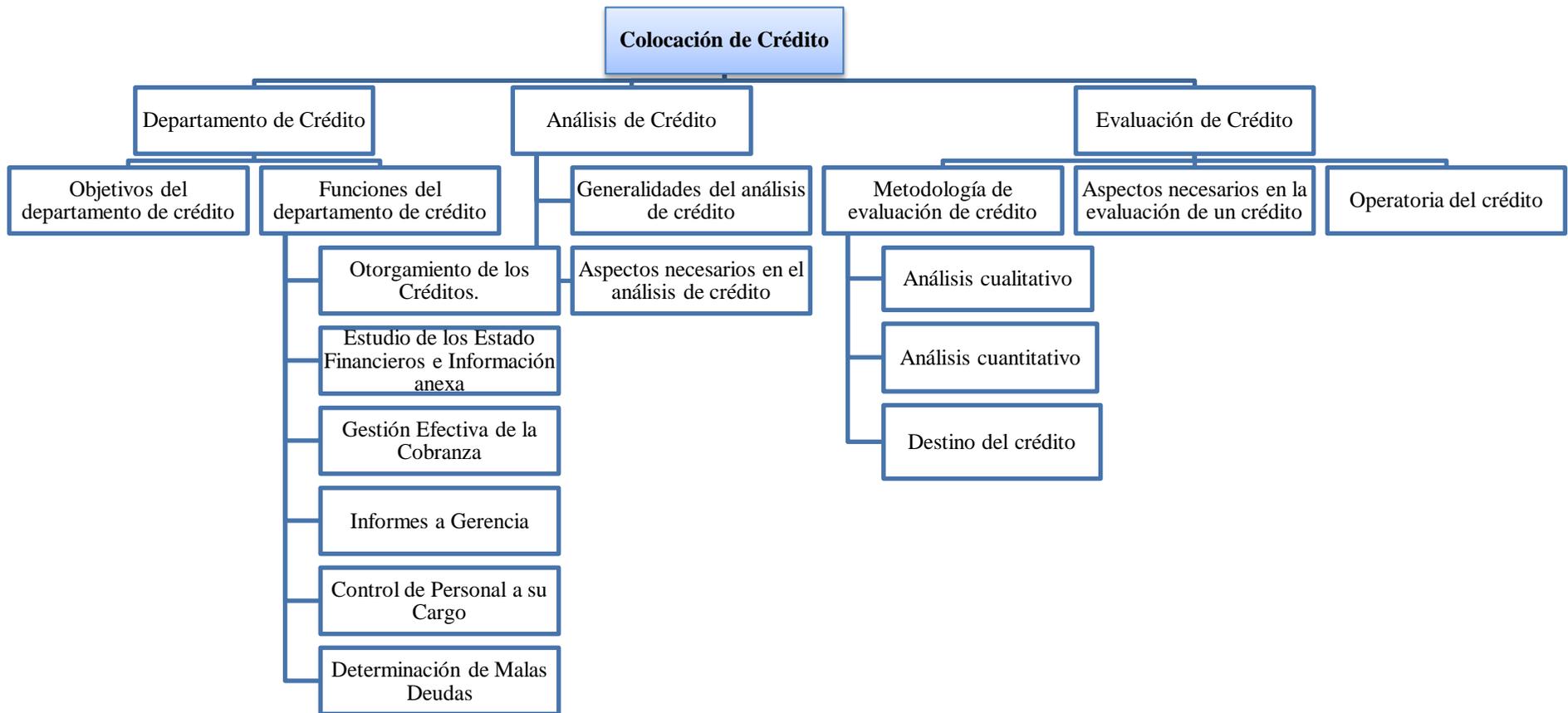


Gráfico 7 Subordinación Variable Dependiente

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

2.4.1 Marco Conceptual Variable Independiente

Auditoría General

La auditoría es una parte importante del sistema de control interno de la entidad, es una herramienta indispensable que utiliza la gerencia para la toma de decisiones. Por tal razón Cuéllar (2009, pág. 6) define a la auditoría como:

El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información de una empresa o parte de ella, realizado por un experto con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la misma, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema examinado.

Para Holmes (1984, pág. 4) auditoría es “el examen crítico y sistemático de la actuación y los documentos financieros y jurídicos en que se refleja, con la finalidad de averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos”.

En conclusión la auditoría es un examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones financieras o administrativas, con la finalidad de determinar la exactitud, integridad y autenticidad de los mismos, con el propósito de emitir una opinión para la tomar decisiones adecuadas.

Objetivos de la auditoría

Según Cuéllar (2009, pág. 6) los objetivos de la auditoría son:

- Descubrir fraudes
- Descubrir errores de principio
- Descubrir errores técnicos

Clasificación de la auditoría por el modo de ejercer

La auditoría se clasifica de acuerdo al modo de ejercer, como lo son la auditoría interna y externa.

Auditoría Interna

De acuerdo con Cuéllar (2009, pág. 17) la auditoría Interna:

Es el examen crítico y sistemático de los sistemas de control de una unidad económica, realizado por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento de los mismos. Estos informes son de circulación interna y no tienen trascendencia a los terceros pues no se producen bajo la figura de la Fe Pública.

Las auditorías internas por lo general son aplicadas por el personal de las empresas examinar, evaluar y monitorear la adecuación y efectividad de los sistemas de control.

Auditorías Externas

Para Cuéllar (2009, pág. 17) la auditoría externa:

La auditoría externa o independiente es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento. El dictamen u opinión independiente tiene trascendencia a los terceros, pues da plena validez a la información generada por el sistema ya que se produce bajo la figura de la Fe Pública, que obliga a los mismos a tener plena credibilidad en la información examinada.

Por ende, la auditoría externa consiste en una revisión de los estados financieros basados en normas con la finalidad de expresar una opinión profesional e independiente sobre la situación económica sobre la cual atraviesa una empresa en un periodo determinado, para posteriormente tomar decisiones dentro de la misma.

Clasificación por el área objeto de examen

La auditoría se clasifica por el área de examen en: financiera, gestión, cumplimiento, control interno, integral, informática y gubernamental.

Auditoría Financiera

De acuerdo con Cuéllar (2009, pág. 19) la auditoría financiera:

Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado para tal fin. El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y representativo del sistema de información financiera de una empresa, realizado con independencia y utilizando técnicas determinadas, con el propósito de emitir una opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros de la unidad económica en una fecha determinada y sobre el resultado de las operaciones, cambios en el patrimonio, flujos de efectivo y los cambios en la posición financiera, que permitan la adecuada toma de decisiones y brindar recomendaciones que mejoren el sistema.

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión para Cuéllar (2009, pág. 23) es:

El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información de gestión de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

Auditoría de Cumplimiento

Para Moncayo (2010) la auditoría de cumplimiento se define así:

Es la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, reglamentarias, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables. Esta auditoría se practica mediante la revisión de los documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.

Auditoría de Control Interno

La auditoría de control interno para Blanco (1998, pág. 24) :

Es la evaluación de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad, con el propósito de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos. Esta evaluación tendrá el alcance necesario para dictaminar sobre el control interno y por tanto, no se limita a determinar el grado de confianza que pueda conferírsele para otros propósitos.

Auditoría Integral

Según Cuéllar (2009, págs. 27-28) la auditoría integral:

Es un proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado de los sistemas de información financiero, de gestión de control interno y legal de una organización, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la razonabilidad de la información financiera, la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos y el apego de las operaciones económicas a las normas contables, administrativas y legales que le son aplicables, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad de la misma.

Auditoría Informática

La auditoría informática de acuerdo con Cuéllar (2009, pág. 28) es:

El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información automático de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos informáticos y los controles de seguridad de los mismos, para la toma de decisiones que permitan el mejoramiento de los procesos de información automática y de la productividad de estos.

Auditoría Gubernamental

En palabras de Cuéllar (2009, pág. 30) la auditoría gubernamental es:

El proceso que consiste en el examen crítico y sistemático del sistema de gestión fiscal de la administración pública y de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación, realizado por las Contralorías General de la República, Departamental o Municipal, con el fin de emitir un dictamen sobre la eficiencia, eficacia y economicidad en el cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal sometida a examen, además de la valoración de los costos ambientales de operación del Ente, para así vigilar la gestión pública y proteger a la sociedad.

Auditoría de Gestión

La auditoría de gestión un examen sistemático que analiza la eficiencia, la eficacia, la ética, la y la ecología con la finalidad de determinar el funcionamiento y desarrollar recomendaciones de cambio. Para Rendondo, Llopart, & Duran (1996, pág. 2)

La auditoría de gestión examina las prácticas de gestión; no existen principios de gestión generalmente aceptados, que estén codificados, sino que se basan en la práctica normal de gestión; los criterios de evaluación de la gestión han de diseñarse para cada caso específico, pudiéndose extender a casos similares; las recomendaciones sobre la gestión han de ser extensas y adaptadas al hecho fiscalizado, analizando las causas de las ineficiencias y sus consecuencias. Por último, las auditorías de gestión son aperiódicas.

Propósitos de la auditoría de gestión

Para la Contraloría General del Estado (2001, págs. 41-42) entre los propósitos tenemos a los siguientes:

- Determinar si todos los servicios prestados, obras y bienes entregados son necesarios y, si es necesario desarrollar nuevos; así como, efectuar sugerencias sobre formas más económicas.
- Determinar lo adecuado de la organización de la entidad; la existencia de objetivos y planes coherentes y realistas; la existencia y cumplimiento de políticas adecuadas; la existencia y eficacia de métodos y procedimientos adecuados; y, la confiabilidad de la información y de los controles establecidos.
- Comprobar si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos de manera económica y eficiente y si se realizan con eficiencia sus actividades y funciones.
- Cerciorarse si la entidad alcanzó los objetivos y metas previstas de manera eficaz y si son eficaces los procedimientos de operación y de control interno.
- Conocer las causas de ineficiencias o prácticas antieconómicas.

Objetivos de la auditoria de gestión

De acuerdo con la Contraloría General del Estado (2001, pág. 42) los principales objetivos son:

- Promover la optimización de los niveles de eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.
- Determinar el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- Verificar el manejo eficiente de los recursos.
- Promover el aumento de la productividad, procurando la correcta administración del patrimonio público.
- Satisfacer las necesidades de la población.

Motivaciones para realizar una auditoría de gestión

La auditoría de gestión, para Rendondo, Llopart, & Duran (1996, págs. 3-4), resulta apropiada en las siguientes circunstancias:

- a) Compra, fusión o "Joint Venture".- Una auditoría de gestión a tiempo puede ser el vehículo apropiado para diseñar y anticipar la estrategia de la entidad de nueva formación.
- b) Reorganizaciones.- Permite efectuar recomendaciones sobre un nuevo despliegue de las capacidades de gestión ya disponibles, en lugar de proceder a despidos e incorporaciones de última hora.
- c) Reestructuraciones.- El conductor de la reestructuración debe decidir muchas veces quién se queda y quién se va, y no dispone de tiempo, ni de dinero para utilizar a tiempo completo un equipo especial, por lo que es necesario que los acreedores encarguen una auditoría de gestión para que identifiquen a los ejecutivos competentes que pueden orientar provechosamente la reestructuración, los que se sienten desmotivados, los que tienen unas capacidades que no coinciden con las actuales necesidades de la empresa para su puesto, los que resultan más irrecuperables que peligrosos o los ejecutivos inadecuados que podrían mejorar si se les entrenase.

- d) Emisiones u ofertas públicas.- Su éxito depende a menudo de la habilidad de la compañía para convencer a los accionistas sobre su gran potencial de crecimiento, siendo un factor importante de venta el talento de sus gestores.
- e) Modificaciones legislativas.- Esta situación acarrea alteraciones inmediatas en los mercados que exigen diferentes capacidades de gestión, y, a veces, el modo acostumbrado de hacer las cosas se convierte en anticuado de la noche a la mañana.
- f) Fluctuaciones del mercado.- La dirección de la empresa no siempre está en condiciones de adaptarse con rapidez a esas fluctuaciones, de ahí que una auditoría de gestión puede ayudar a decidir entre, cambiar la dirección buscando nuevos ejecutivos fuera de la empresa o modificar la organización para reforzar un área específica que se halle o pueda hallarse en dificultades.
- g) Problemas de R.R.H.H.- Todas las circunstancias anteriores crean problemas en los recursos humanos. El consultor que realice la auditoría de gestión posee la metodología precisa para estos problemas que subyacen en la empresa, identificando el talento potencial en el seno de la misma.
- h) Previsiones.- La auditoría de gestión también es una herramienta útil para los directores generales porque les permite tomar medidas correctoras en los casos en que se produzcan discrepancias entre las expectativas y los resultados, tanto a nivel general de empresa como de dirección, en el caso de que los resultados obtenidos sean escasos o contrarios a los proyectados, o por una falta de perspectiva.

Control Interno con enfoque al informe COSO

Las instituciones como American of Certified Public Accountants, American Accounting Association, The Institute of Internal Auditors, Institute of Management Accountants, Financial Executives Institute estudiaron a fondo el Control Interno, divulgan un Manual de Control Interno que anuncia; que según Maldonado (2006, pág. 50):

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en la empresa y de eliminar sorpresas. Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de

pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad [...], y cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

El Control Interno servir de base para las autoridades de las empresas, con el fin de detectar diferentes tipos de desorientaciones que pueden ocurrir dentro de la misma y poder prevenir o corregir anomalías y garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, apoyándose de leyes y normas vigentes.

El Control Interno es una estrategia que las autoridades de una empresa aplican para proporcionar seguridad razonable dentro de sus procesos, con el objetivo de cumplir las metas planeadas, de acuerdo con Mantilla (2003, pág. 14) “el Control Interno se define ampliamente, como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos”.

Mientras que por otro lado Mariño (2010, pág. 15) define al Control Interno como: “El plan que la empresa adopta para cuidar sus activos, comprobar la exactitud y fiabilidad de su información, promover la eficiencia administrativa y operativa, y coadyuvar al cumplimiento de las políticas adoptadas por la dirección de la organización”.

En concordancia con los autores el Control Interno es el conjunto de actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos, diseñados por las autoridades de una organización para proporcionar seguridad razonable, que tiene como objetivo controlar y prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa para alcanzar sus objetivos propuestos.

Importancia del Control Interno

La mayoría de las empresas han determinado varios tipos de control con el objetivo de evitar desfalcos y pérdidas significativas, en contexto González (2013) alude que “es necesario que una empresa establezca un Control Interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal”. Además el Control Interno, es importante, de acuerdo con Estupiñán (2006, pág. 18) “debido a que ayuda a conseguir información confiable, eficaz y eficiente, para que una

empresa cumpla sus metas y objetivos, evitando peligros no detectados y otras circunstancias que pueden ocurrir a lo largo del camino”.

Objetivos del Control Interno

El Control Interno cuenta con tres objetivos principales, los cuales se enuncian a continuación:

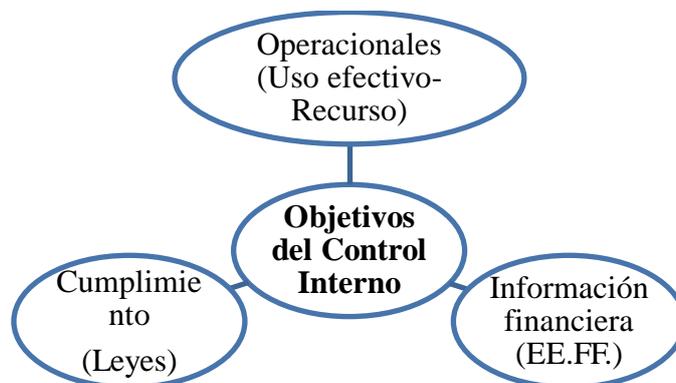


Gráfico 8 Objetivos del Control Interno

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Mantilla (2003, pág. 15)

Los principales objetivos del Control Interno son: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las políticas, leyes y regulaciones aplicables.

Elementos del Control Interno COSO

El Control Interno está compuesto por cinco elementos fundamentales, de acuerdo con Santillana (2004, pág. 4) quien determina que “la estructura del Control Interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad”. Por ende el control interno basado en el sistema COSO, los cuáles están compuestos por los siguientes elementos:

1. Ambiente de control.
2. Valoración de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.

5. Supervisión y monitoreo.

Ambiente de control

El ambiente de control es el primer elemento de los cinco componentes del Control Interno, el cual influye en todas las actividades de la entidad, Estupiñán (2006, pág. 27) define que:

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes del control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como: se estructura las actividades de negocio, se asigna autoridad y personal, se organiza y se desarrolla la gente, se comprometen y comunican los valores y creencias y el personal toma conciencia de la importancia del control.

El ambiente de control es el elemento clave para los demás componentes del Control Interno, debido a que proporciona disciplina y estructura para el control, la empresa Intertexas, se ve influenciada por el conocimiento del control de sus empleados, porque se establecen los objetivos y se valoran los riesgos.

Los factores que conforman el ambiente de control son:

- Integridad y valores éticos
- Competencia de la gente de la entidad
- Estructura organizacional
- Asignación de autoridad y responsabilidad
- Políticas y prácticas de recursos humanos
- Filosofía de dirección y estilo de gestión

Valoración de riesgos

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos sean estos externos e internos, los cuales deben valorarse, con palabras de Estupiñán (2006, pág. 27) “los riesgos afectan la habilidad de la entidad para sobrevivir y la administración debe determinar cuánto riesgo es prudente aceptar, para mantenerse dentro de esos niveles”. Concluyendo que todas las entidades enfrentan riesgos y éstos deben ser evaluados. En el proceso de identificación de los riesgos deberá considerarse:

- Los objetivos de la entidad.
- Factores críticos de éxito y criterios para medir rendimientos.
- Atención de necesidades de alta sensibilidad social.
- Disposiciones legales de estricto cumplimiento.
- Compromisos trascendentes.

Actividades de control

Las actividades de control es el tercer componente del Control Interno, de acuerdo con Estupiñán (2006, pág. 32) las actividades de control son: “Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de la organización y garantiza que las directrices de la gerencia se lleve a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos”. Las actividades de control incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas, tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
- Recomendaciones.
- Segregación de funciones.
- Salvaguarda de activos.
- Indicadores de desempeño.
- Fianzas y seguros.
- Análisis y registros de información.
- Verificaciones.
- Revisión de desempeños operacionales.
- Seguridad físicas.
- Revisiones de informes de actividades y desempeños.
- Controles sobre procesamiento de información.

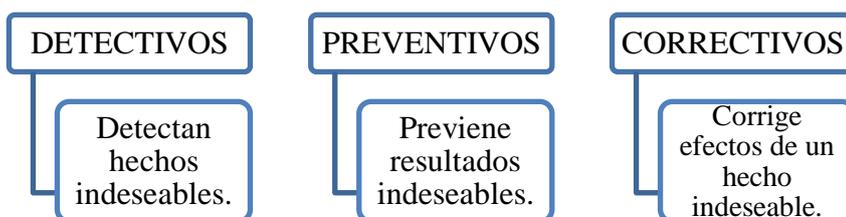


Gráfico 9 Actividades preventivas, detectivas y correctivas

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Estupiñán (2006, pág. 32)

En concreto las actividades de control pueden ser de tres tipos: las detectivas que son aquellas que detectan hechos indeseables, las detectivas que tienen como objetivo prevenir resultados indeseables y las correctivas que corrigen efectos de un hecho indeseable.

Información y comunicación

La información y comunicación es el cuarto componente del Control Interno, la información se refiere a proveer información a través de todos los niveles de la entidad, es por eso que Estupiñán (2006, pág. 33) prescribe a “los sistemas de información están diseñados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control”. Mientras que para Mantilla (2003, pág. 71) la información y comunicación:

Se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. Se usa un ordenamiento de la información.

En resumen la información y comunicación es uno de los elementos primordiales dentro de la empresa, porque se requiere de este factor en todas las áreas dentro y fuera de la organización para cumplir con los objetivos y metas propuestas. Además constan de dos tipos de controles sobre los sistemas de información:

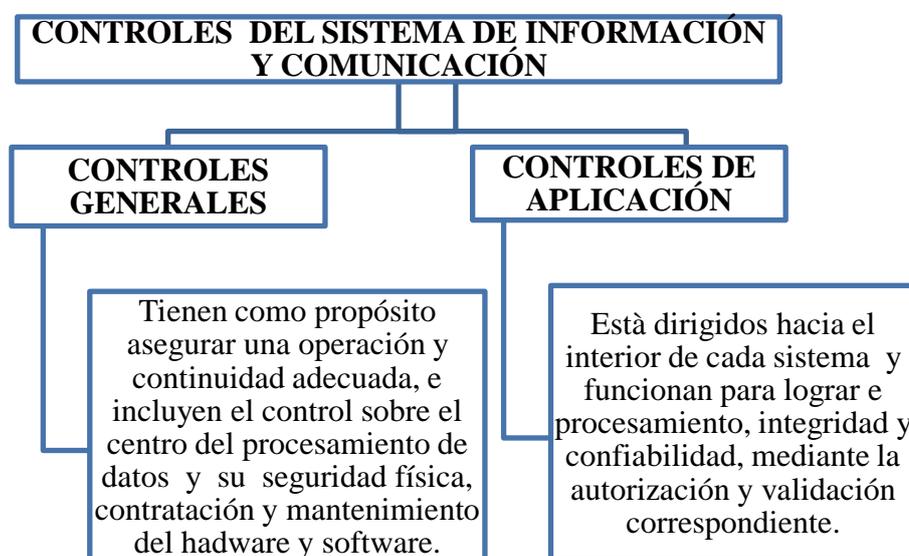


Gráfico 10 Tipos de Controles del Sistema de Información y Comunicación
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Estupiñán (2006, págs. 33-34)

Los controles de información son controles generales y de aplicación, los primeros se encargan de las operaciones y su secuencia, así como también de los controles del hardware y software; y los de aplicación aquellos que van dirigidos hacia el interior de cada sistemas.

Supervisión y monitoreo

La supervisión y monitoreo es considerado como el último componente del Control Interno, el cual supervisa y monitorea las operaciones realizadas. Mantilla (2003, pág. 83) explica que “el monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias”. La supervisión y monitoreo es fundamental ya que permite que el control interno continúe operando efectivamente.

Métodos para evaluar el Control Interno

Los métodos para evaluar el Control Interno de acuerdo con Frías (2010, pág. 90) son:

CUESTIONARIO	DESCRIPTIVO	GRÁFICO
Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las Organizaciones y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas por consiguiente existiendo una respuesta afirmativa significa que esa	Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado en una actividad, adicionando las formas y prácticas de trabajo, normas, métodos, específico,	Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto.

cumpliendo y de ser trabajo y	Ilustra claro está la
negativa alude a su responsabilidad.	secuencia y recorrido de
inexistencia o en su	Tiene especial aplicación la información y forma.
defecto al en donde los	
incumplimiento.	procedimientos son
	externos.

Tabla 1 Métodos de Evaluación del Control Interno

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: (Frías, 2010, pág. 90)

En concreto los métodos de evaluación del Control Interno se clasifican en: cuestionario que son aquellos que se ejecutan a través de procedimientos generales por medio de preguntas afirmativas o negativas; descriptivo se da a conocer los procedimientos a ejecutarse en forma detallada y gráfico especifica las actividades a través de ilustraciones de forma secuencial y ordenada.

Los métodos tienen ventajas y desventajas siendo estas:

CUESTIONARIO	DESCRIPTIVO	GRÁFICO
Ventajas	Ventajas	Ventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad en su aplicación. • Rápida en resultados. • Preciso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza actividades. • Detalla procesos por escrito. • Describe normas de control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Delimita pasos a seguir. • Ilustra pasos de operaciones. • Utiliza simbología.
Desventajas	Desventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a cntroles exitosos. • La respuesta es precisa. • En ocasiones no esta actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Al existir procesos amplios se complica la descripción. • Estilo de redacción. • Comprensión de la descripción del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de lenguaje gráfico deficiente. • Diagramas no técnicos.

-
- Comprensión de la presentación gráfica.

Tabla 2 *Ventajas y Desventajas de los Métodos de Evaluación del Control Interno*

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Frías (2010, pág. 90)

En concordancia con lo anteriormente mencionado los métodos para evaluar el Control Interno poseen ventajas y desventajas, como se menciona en la Tabla 3.

Control Interno de las Políticas y Procedimientos

Control Interno

Es preciso establecer un Control Interno en las empresas para poder crecer, ser competitivos y permanecer en el mercado, por tal razón las Políticas y Procedimientos de Crédito según Calvopiña (2014, pág. 44): “Son una secuencia lógica que sirve para otorgar créditos mediante la cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor)”. Por otra parte Vásquez (2013, pág. 35) alude que “son principios o directrices sobre lo que hay que hacer, en lo referente a las operaciones de crédito de la empresa; están dirigidas a los usuarios, los miembros directivos, los trabajadores administrativos y miembros del comité de crédito”.

En resumen el Control Interno es una herramienta que permite la reducción significativa de los riesgos que se pueden presentar y afectar a la empresa, siendo este un instrumento de eficiencia. Y por otro lado las políticas y procedimientos de crédito deben constar por escrito y darse a conocer a los empleados quienes están obligados a cumplir para alcanzar con los objetivos y metas propuestas por la empresa.

Políticas de Crédito

Las políticas de crédito deben estar contenidas en el Manual de Control Interno de la empresa y sirven de ayudada al Gerente así como también al personal encargado de la concesión de créditos, además estas permiten determinar las líneas de créditos

a sus clientes. Como lo expone Calderón (2005, pág. 1) en su artículo de revista GestioPolis menciona que:

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de los estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de crédito o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos.

Las políticas de crédito deberán constar por escrito, y sirven como base de criterios para resolver situaciones particulares. A pesar del riesgo que implica no tener claramente delineada una política de crédito, existen empresas que para incrementar las ventas, permiten que el personal encargado de ventas sea juez y parte, al momento de determinar que clientes califican para autorizarles un crédito y el plazo.

Un parámetro importante que la empresa Intertexas debe toma en cuenta, es equiparar los plazos que los proveedores nos otorgan con los que concedemos a nuestros clientes, con el fin de mantener un equilibrio justo entre la liquidez y asegurar el cumplimiento de las obligaciones financieras que cubre la recuperación de cartera.

Procedimientos de crédito

Los procedimientos de créditos determinan los pasos que una operación debe transitar, de acuerdo con Álvarez (2006, pág. 2) conceptualiza que un procedimiento es “una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo”. Además Aguirre (2005, pág. 4) explica que “Es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo-contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.)”; es por eso que los procedimientos son de vital importancia al

momento de la concesión de un crédito debido a que estos sirven de base para el proceso de otorgamiento de los mismos.

Por su parte Salazar (2014, pág. 37) expresa la diferencia entre políticas y procedimientos de crédito:

Las políticas indican “que hacer”, y los procedimientos expresan en detalle y paso a paso “como hacerlo”, dando a conocer, a todo el personal los pasos a seguir en la ejecución de un trabajo, utilizando como apoyo los diagramas de flujo, las políticas muestran lo que la dirección de la organización ha decidido hacer en una situación determinada. Los procedimientos determinan la implementación de las políticas, a partir de estas se pueden desarrollar los procedimientos, y se descubren y proponen las políticas que la organización requiere. La forma de asegurar que las políticas y procedimientos sean óptimos, es poniéndolos por escrito para que así puedan ser usados, revisados, analizados, depurados y mejorados de una manera formal.

En síntesis se puede decir que las políticas y procedimientos de crédito deben constar por escrito y ser comunicadas al personal del departamento de ventas para su adecuada aplicación, deduciendo que las políticas de crédito muestran cómo hacer una determinada operación mientras que los procedimientos son un conjunto de reglas, normas y pautas que sirven de guía para realizar un trabajo de forma secuencial y ordenada garantizando su ejecución.

2.4.2 Marco Conceptual Variable Independiente

Departamento de Crédito

El departamento de crédito dentro de una empresa juega uno de los factores más importantes debido a que este departamento cumple con las funciones de otorgar, autorizar y recuperar cartera de crédito, de acuerdo con las normas, políticas y procedimientos establecidos dentro de la empresa. Por tal motivo Cortes (2013, pág. 45) afirma que el departamento de crédito:

Forma un papel importante dentro de la organización ya que es el encargado de la recuperación óptima de las ventas, la excelencia en el servicio proporcionado a los clientes externos e internos de la organización, calidad, responsabilidad e integración absoluta al

trabajo, a las metas y objetivos específicos del departamento, todo ello con la mayor eficacia.

Objetivos del departamento de crédito

Satisfacer las necesidades de cobranza y recuperación de cartera en mora de nuestros clientes, dentro de exigentes estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad y calidad de servicio, adaptándonos a los requerimientos del mercado. Es así que para Verinco (2015) los principales requerimientos para la cobranza y recuperación de obligaciones en mora de nuestros clientes son:

- Gestionar la cobranza y recuperación de obligaciones manteniendo la fidelidad de los clientes en mora.
- Evitar que la morosidad y pérdida ocasionada sea mayor que la presupuestada.
- Mantener la liquidez del negocio.
- El buen trato y conciliación oportuna mantiene un excelente recaudo.

Funciones del departamento de crédito

Las funciones específicas más comunes de un departamento de créditos según el artículo Créditos y Cobranzas (2010) son:

- a) **Otorgamiento de los Créditos:** Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa, teniendo en cuenta el análisis del mismo a través de la información recopilada, tratando en lo posible de sujetarse al reglamento existente.
- b) **Estudio de los Estado Financieros e Información anexa:** Es recomendable proveerse de información económico financiera del cliente para tener una mejor posición en la decisión de otorgar el crédito. Para personas jurídicas es indispensable analizar los estados financieros, lo que nos permitirá considerarlo como un buen crédito o en caso extremo, desaprobarlo.
- c) **Gestión Efectiva de la Cobranza:** Las gestiones de cobranza, se deberán realizar con los clientes que se muestren un tanto difíciles en sus pagos, se

debe tener en cuenta el motivo de dicho atraso y el Jefe de créditos deberá considerar las medidas que se tomarán en caso de continuar el atraso (negociación). Estas gestiones son muy importantes, y dan buenos resultados para la recuperación de la deuda registrada en los documentos vencidos.

- d) **Informes a Gerencia:** Deberá presentar informes a Gerencia General, referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o desaprobados, así como el número de clientes que los solicitarán, complementando este, con el informe que deberá pasar cada fin de mes de las cuentas en movimiento, que se tienen en cartera en la sección cobranzas, y el análisis de estas en cuanto al atraso.
- e) **Control de Personal a su Cargo:** Como Jefe del departamento de Créditos y Cobranzas, está en la obligación de supervisar al personal a cargo, haciendo cumplir las normas y reglamentos establecidos por la empresa sobre el particular.
- f) **Determinación de Malas Deudas:** En todo negocio, el riesgo de otorgar créditos a ocasionado el nacimiento de malas deudas (Cartera Pesada) que escapen a cualquier control interno e implementado, y es responsabilidad del Jefe de Créditos y Cobranzas de acuerdo a su criterio y experiencia, fijar aquellos clientes a los cuales es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.
- g) **Arqueos de Documentos:** Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de Cobranzas, es el de practicar arqueos de documentos, que nos permitan establecer la exactitud de las cifras de las cuentas de cada cliente, con las tarjetas de cuentas corrientes que son llevadas en el departamento de Contabilidad.

Análisis de Crédito

Un análisis de crédito según la Economía General (2013) “es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga”. Además es considerada como una herramienta indispensable, utilizada por las instituciones financieras para garantizar que el crédito otorgado sea fructífero.

Finalmente el objetivo del análisis del crédito es conocer pautas e indicios de referentes a la capacidad de pago de una persona o institución que requiere el crédito, basada en información verídica y verificable.

Generalidades del análisis de crédito

Para Añez (2001) las generalidades que se deben tomar en cuenta al momento del análisis de crédito son:

- Todo crédito debe pasar por una etapa de evaluación previa por simple y rápida que esta sea.
- Todo crédito por fácil y bueno y bien garantizado que parezca tiene riesgo.
- El análisis de crédito no pretende acabar con el 100% de la incertidumbre del futuro, sino que disminuya.
- Es necesario en importante contar con buen criterio y sentido común.

Aspectos necesarios en el análisis de crédito

Añez (2001) determina los siguientes aspectos necesarios en el análisis de crédito, y estos son:

- Seriedad
- Simulación de capacidad de pago
- Situación patrimonial
- Garantías

Evaluación de Crédito

Según Añez (2001) “todos los bancos en general persiguen un solo objetivo que es el de colocar dinero, y su utilidad fluye del diferencial entre las tasas de captación y colocación del dinero prestado”. La evaluación crédito facilita la evaluación crediticia de clientes al momento del otorgamiento de una línea de crédito, proporcionando información útil a la institución otorgadora del crédito, para asegurar el nivel de liquidez del cliente y su capacidad de pago.

Metodología de evaluación de crédito

Para Lozano (2013) la evaluación crediticia de los créditos de pequeña empresa se debe realizar desde tres aspectos:

- **Análisis cualitativo**, que nos permita evaluar la moral de pago del cliente.
- **Análisis cuantitativo**, que nos permite analizar la capacidad de pago del cliente.
- **Destino del crédito**, que nos permita identificar el destino del crédito y minimizar el riesgo crediticio de un probable desvío de recursos hacia actividades diferentes a las indicadas en la evaluación.

Aspectos necesarios en la evaluación de un crédito

De acuerdo con Añez (2001) los aspectos necesarios en la evaluación de un crédito son los siguientes:

- En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos.
- Es necesario considerar el comportamiento pasado del cliente tanto como cliente de la misma institución como de las demás instituciones.
- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes.
- Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes consideraciones que se pueden dar con el fin de anticipar los problemas.
- Después de haber realizado un análisis concienzudo del crédito es necesario tomar una decisión por lo que se recomienda escoger 4 o 5 variables de las tantas que se dieron para su elaboración.
- En lo que se refiere a casos de garantía, debe tratarse en la mejor forma posible tener la mejor garantía y que tenga una relación con el préstamo de 2 a 1 esto con el fin de poder cubrir ampliamente el crédito

Operatoria del crédito

Añez (2001) afirma que los aspectos a considerar en la operatoria del crédito son:

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objeto, y la forma de pago).
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el contrato correspondiente donde se establecerá claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.
- Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía de los clientes es bastante cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos corroboren con el crédito.

Colocación de Crédito

La colocación de crédito según Castro y Guachizaca (2012, pág. 1) conceptualizan que “la colocación permite poner dinero en circulación en la economía, ya que los bancos toman el dinero o los recursos que obtienen a través de la captación y, con estos, otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que lo soliciten”. También la revista (2010, pág. 1) define a la colocación de crédito como:

La colocación, o también llamada colocación bancaria, permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos al banco cobra unas cantidades de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación, y comisiones.

En concordancia con los autores la colocación de créditos permite poner dinero en circulación, debido que a través de estas captaciones los bancos u otras instituciones financieras, otorgan créditos a empresas, organizaciones u otras personas que lo soliciten, cobrando una tasa de interés por dichos préstamos.

Crédito

Por su parte Ettinger (1981, pág. 26) conceptualiza al crédito como “el poder para obtener bienes o servicios promedio de la promesa de pago, en una fecha

determinada”. Por otra parte Del Valle (2010, pág. 18) el crédito es “una operación de financiamiento donde una persona obtiene una obligación de pago hasta un límite establecido y un tiempo determinado, por la adquisidor de un bien o servicio”. Mientras que para Brachfield (2009, pág. 20) el crédito “es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”.

Crédito comercial

Concluyendo con Calderón (2005, pág. 2) expresa que el crédito es:

Una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc.

Los créditos comerciales a diferencia de los créditos normales que una empresa concede a sus clientes, este se caracteriza porque al momento del otorgamiento de crédito este no genera interés ni otro tipo de recargo, según el Portal del Comercio (2014, pág. 2), en el cual conceptualiza los créditos comerciales:

Son operaciones en las que el vendedor entrega la mercancía y el comprador abona su importe una vez transcurrido un plazo convenido. Esta forma de crédito no tiene coste para el comprador cuando no se aplica un recargo al pago aplazado. Si el precio de contado es el mismo que el pago aplazado el proveedor financia gratuitamente al cliente. Si, por el contrario, el proveedor ofrece un descuento si se paga al contado, el comprador debe medir el coste resultante de no acogerse a la modalidad de pago al contado, con descuento.

El crédito comercial es un crédito que otorga un proveedor a su cliente por la compra de un bien o servicio, dándole como opción pagar en una fecha futura (crédito), respaldándose con un documento negociable que asegure su cobro, con la principal diferencia que le caracteriza que no graba ningún recargo.

Ventajas del Crédito

Para Montes (2005, pág. 8) los créditos son importantes para la economía, debido a que su utilización adecuada origina las siguientes ventajas:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios.
- Flexibilidad a la oferta y la demanda.
- Elevación del consumo.
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.
- Hace más productivo el capital.
- Acelera la producción y la distribución.
- Aumenta el volumen de los negocios.
- Amplia la cobertura de nuevos mercados.

Los créditos poseen una variedad de ventajas entre ellas podemos mencionar eleva el consumo, hace más productivo el capital, aumenta el volumen de ventas entre otros; siendo el crédito un de las estrategias que la empresa Intertexas posee para acrecentar clientes y por ende aumentar el nivel de ventas y a su vez obtener mayor rentabilidad.

Desventajas del Crédito

Los créditos normalmente proporcionan ciertas ventajas pero consigo atraen también desventajas, para Montes (2005, pág. 8) “la principal desventaja del uso de estos instrumentos, radica en el sentido de que cuando aumenta la oferta monetaria, lo que redundo en el alza de precios, lo que produce inflación”.

Riesgos crediticios

Los factores que determinan el riesgo crediticio de acuerdo con Ettinger (1981, pág. 34) son:

Riesgo interno

- Riesgo operacional de la entidad.

- Finanzas y costos.
- Producción.
- Administración.
- Cobranzas.

Riesgo externo

- Inflación
- Tasa de interés
- Riesgo país
- Riesgo del sector inmobiliario

Riesgo individual

- Riesgo de seriedad o moralidad del sujeto
- Riesgo de fuente de pago

Los factores que determina el riesgo crediticio son: riesgos internos los cuales se producen dentro de la empresa en los diferentes departamentos u operaciones, riesgo externo aquellos se producen en el entorno de la empresa, es decir, fuera de ella principalmente ocasionados por los clientes, y por último los riesgos individuales aquellos que se originan por la morosidad del cliente, debido a las fuentes de pago u ocasionados por situaciones patrimoniales.

Cobranza

El cobro es una acción en la cual una persona está encargada de recaudar ciertos valores, originados con la adiciones de bienes o prestación de servicios, la cual está respaldada por un documento que sustente su cobro, es por eso que Del Valle (2010, pág. 60) menciona que “la cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte: pagaré, letras de cambio, documentos de embarque u otro título valor”.

2.5 Hipótesis

¿El control interno de las políticas y procedimientos crediticios inciden en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el período comprendido de julio a diciembre del 2015?

2.6 Señalamiento de las Variables de la Hipótesis

- **Variable dependiente:** Colocación de Créditos
- **Variable independiente:** Control Interno de las Políticas y Procedimientos de Crédito
- **Unidad de observación:** Empresa Intertexas

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque

El enfoque de la investigación está basado en paradigmas, los mismos son definidos por Herrera, Medina, & Naranjo (2008) como esquemas básicos en donde se interpreta y analiza la realidad, así como los procesos sociales por medio de la comunidad científica la misma, que incluye normas, leyes, métodos para poder entender dichos procesos. Por tal motivo en la presenta investigación es predominante el paradigma cuantitativo, conocido también como normativa, nomotética, externa, explicativa y realista.

Por un lado Cedeño (2010, pág. 36) define al método cuantitativo como “el método cuantitativo que recoge y analiza datos cuantitativos sobre variables. Se hace registro de fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta”. Mientras que para Herrera, Medina, & Naranjo (2008, pág. 84) “la investigación cuantitativa se refiere a la investigación empírica sistemática de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas o informáticas. El objetivo de la investigación cuantitativa es desarrollar y emplear modelos matemáticos, teorías y/o relativas a los fenómenos”.

En concordancia con los autores la presenta investigación sigue un paradigma cuantitativo por considerarse un tema de verificación a través de estadísticas y matemáticas en la rama contable, con el fin de conocer la eficiencia de las políticas y procedimientos crediticios dentro de la empresa Intertexas.

3.2 Modalidades Básicas de la Investigación

Las modalidades básicas de la investigación que serán utilizadas en el presente análisis de caso son: de campo y documental.

Investigación de Campo

Es importante considerar definiciones sobre la investigación de campo, según Herrera, Medina, & Naranjo (2008, pág. 26) dicen que “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo a los objetivos del proyecto”. Mientras que en palabras de Cedeño (2010, págs. 24-25) establece que la investigación de campo:

Es la que se realiza en el lugar de los hechos, en el lugar donde se desarrolla los acontecimientos. En la investigación de campo hay el contacto directo con el objeto de la investigación, y generalmente se la realiza por medio de la observación directa y por medio de las encuestas y/o entrevistas.

En referencia a los conceptos establecidos por los autores podemos mencionar que este tipo de investigación involucra el contacto directo del investigador con los sujetos involucrados es decir con la empresa Intertexas con el fin de conocer información trascendente sobre la problemática. Por tanto podemos decir que este tipo de investigación nos permite situar los resultados en tiempo actual es decir que toda la información será producto del movimiento real de la empresa con respecto de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos.

Investigación Documental

Tomando las palabras de Bernal (2006, pág. 110) la investigación documental “consiste en un análisis de la información escrita sobre determinado tema con el propósito de establecer relaciones, diferencias, posturas o estado actual de conocimiento respecto al tema de objeto de estudio”. Sin embargo Herrera, Medina, & Naranjo (2008, pág. 42) establece que este tipo de investigación tiene como finalidad detectar, ampliar, profundizar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos considerado como fuentes primarias, o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones consideradas como fuentes secundarias.

Considerando las opiniones de los autores mencionados se empleara este tipo de investigación con el fin de establecer si los registros contables, las políticas crediticias y la eficiencia en la recuperación de cartera mantienen un vínculo estrecho o difieren entre sí, por este motivo la aplicación de este tipo de investigación es de suma importancia para establecer diferencias y similitudes entre lo estipulado y lo que realmente se aplica.

3.3 Nivel o Tipo de Investigación

La presente investigación comprende varios niveles:

Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria se utiliza cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio, es por ello que se ha considerado este tipo de investigación que será útil en el proceso de la presente investigación, considerada como la primera que se ha realizado sobre el control interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos en la empresa Intertexas. Para Cedeño (2010, pág. 25) la investigación exploratoria “es la captación a primera vista de los hechos y fenómenos, tratando de fijar los puntos clave de referencia y recogiendo los datos de la información”.

Este tipo de investigación constituye un estudio preliminar, una aproximación al problema objeto de estudio, con el fin de conocer cada uno de los puntos clave del problema los cuales guiaran al investigador durante el desarrollo del tema establecido, por tal razón este tipo de investigación busca acercar a la realidad de la empresa Intertexas con el fin de establecer si las políticas crediticias son eficientes o no.

Investigación Descriptiva

Como lo menciona Cedeño (2010, pág. 25) la investigación descriptiva “Se refiere a una sola variable principal de la investigación. La descripción puede referirse a hechos, personas, procesos y relaciones naturales y sociales del entorno”. Por la cual el investigador debe recurrir a la recolección de datos para obtener información

de la problemática, así como lo enuncia Gómez (2006, pág. 66) “el estudio descriptivo se centra en recolectar datos que muestren como se manifiesta un evento, un hecho o situación, está en su máxima aspiración”.

Por tal motivo la aplicación de este tipo de investigación es de relevancia en el desarrollo de la presente debido a que a través de los instrumentos de recolección de datos se podrá entender la investigación debido a que se enfoca en trabajar sobre una realidad, por tanto la situación de la empresa permitirá descubrir sus debilidades y fortalezas.

3.4 Población

3.4.1 Población

Considerando el criterio de Cedeño (2010, pág. 77) sobre la población, establece que: “Es el conjunto de individuos: humanos, vegetales, animales, o cosas”. Por otro lado el criterio del autor (2009, pág. 21) establece que la población:

Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que la delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que se puedan entender como representativos.

La población es un conjunto de individuos que poseen características en común, y este puede ser finito o infinito, de los cuales se busca realizar un análisis. Se procede a realizar la investigación, a la totalidad del personal de la empresa Intertexas, como se describe en la siguiente tabla:

DETALLE	CANTIDAD
Gerente – Propietario	1
Secretaria	1
Contadora	1
Auxiliar Contable	1

Supervisora	1
Vendedor 1	1
Vendedor 2	1
Vendedor 3	1
Cajera	1
Bodeguero	1
Despachador	1
TOTAL	11

Tabla 3 Distribución del Universo Investigado

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Para la presente investigación se contó con una población de tipo finita puesto que se conoce con certeza el número de elementos que fueron objeto de estudio, los cuales son 11 empleados.

3.5 Operacionalización de las Variables

La Operacionalización de las variables, dependiente e independiente, de acuerdo con Herrera, Medina, & Naranjo (2008, pág. 118) argumenta que:

Es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en el que se ubica el objeto de estudio, de manera que orienta la recolección de la información.

A continuación se realizara la Operacionalización de la variable dependiente e independiente:

Operacionalización de la variable independiente: Control Interno de las políticas y procedimientos crediticios.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEM BÁSICOS	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS
<p>Control Interno de las políticas y procedimientos crediticios: El control interno es una herramienta que permite la reducción significativa de los riesgos que se pueden presentar y afectar a la empresa, siendo este un instrumento de eficiencia. Y por otro lado las políticas y procedimientos de crédito deben constar por escrito y darse a conocer a los empleados quienes están obligados a cumplir para</p>	<p>Políticas de Crédito</p> <p>Procedimientos de Crédito</p>	<p>Importancia de las Políticas de Crédito</p> <p>Factores de las Políticas de Crédito</p> <p>Clasificación de Políticas de Crédito</p> <p>Manual de Normas y Procedimientos</p> <p>Procesos Crediticios</p> <p>Criterios de Otorgamiento de Crédito</p>	<p>¿Las Políticas de Crédito se consideran por?</p> <p>¿Los Procedimientos de Crédito se encuentran establecidos en?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Personal de la empresa Intertexas (Anexo 1)</p>

alcanzar con los objetivos y metas propuestas por la empresa.	Cuentas por Cobrar Control Interno con Informe COSO	Clasificación de las Cuentas por Cobrar Importancia del Control Interno Objetivo del Control Interno Elementos del Control Interno	¿Cuál es el plazo establecido para la recuperación de Cuentas por Cobrar? ¿Al momento de aplicar el Control Interno la empresa toma en cuenta?	
---	--	---	---	--

Tabla 4 Operacionalización de la variable independiente
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

pago aplazado el proveedor financia gratuitamente al cliente.	Organización	Características de la Organización	¿Qué características posee la empresa como organización?	
---	--------------	---------------------------------------	---	--

Tabla 5 Operacionalización de la variable dependiente

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

3.6 Recolección de Investigación

La recolección de la información está relacionada con la obtención de datos, que sustenten la problemática de estudio, Esta parte de la investigación se la conoce también como trabajo de campo. La información recolectada debe ser válida y confiable, pertinente a las variables de estudio. Según Bernal (2010), se aplicará las siguientes técnicas que a continuación se detallan:

PREGUNTA	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	La recolección de información permite cumplir con el objetivo general de la investigación que es: Determinar la incidencia del control interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo.
¿Para Quienes?	Los elementos que conforman la fuente de recolección de datos lo conforman: los empleados de la empresa Intertexas.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos de la empresa Intertexas.
¿Quién?	La obtención de la información lo realizará la Srta. María Cristina Naranjo Perrazo.
¿A quiénes?	A los empleados que proporcionan la información, es decir, a todo el personal de la empresa Intertexas; pues al ser quienes más conocen la situación de la empresa.
¿Cuándo?	El desarrollo del trabajo de campo se realizó en el año 2016.
¿Dónde?	El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos e recolección de datos es la empresa Intertexas de la Ciudad Pelileo, Provincia de Tungurahua.
¿Cuántas veces?	Las que se requieran.
¿Qué técnicas de recolección?	Se tomará en cuenta la siguiente técnica: Encuesta

¿Con que?	Cuestionario.
¿En qué situación?	En un ambiente de total colaboración por parte del Gerente-Propietario, personal de la empresa y para mayor facilidad se realizara cita previa para recolectar la información.

Tabla 6 Plan de Tratamiento de la Información

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

3.7 Procesamiento y Análisis

3.7.1 *Plan de procesamiento de información*

Después de haber aplicado la encuesta a través del pertinente cuestionario, el investigador procede al procesamiento y análisis respectivo de los datos obtenidos, como lo explica (2006, pág. 198) :

Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo.” Además menciona que “tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizara el análisis según los objetivos y la hipótesis o preguntas de la investigación realizadas, o de ambos.

El procesamiento y análisis de datos obtenidos es fundamental para el siguiente paso de la investigación, debido a que esta información servirá de base para la constitución de las conclusiones y recomendaciones.

Por su parte Herrera, Medina, & Naranjo (2008, págs. 137-139), señalan dos aspectos fundamentales para el procesamiento y análisis de resultados, después de la aplicación de el respectivo cuestionario se continuara con el procesamiento y análisis de la información recolectada. El procesamiento de datos comprendió:

- **Revisión crítica del a información recogida;** es decir limpieza de la información defectuosa.
- **Repetición del a recolección de la información** para corregir fallas de contestación.

- **Tabulación o cuadros:** cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc. Comprende el manejo de la información, así como también el estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos,** destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- **Interpretación de los resultados,** con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.,** para la verificación estadística conviene seguir la asesoría de un especialista
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones,** las conclusiones se derivan del cumplimiento de los objetivos específicos, mientras que las recomendaciones se derivan a su vez de las conclusiones establecidas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de datos

En el presente capítulo abarcaremos un análisis dirigido al problema identificado, a fin de determinar los puntos débiles y mediante el estudio de las variables: control interno de las políticas y procedimientos crediticios y la colocación de créditos, posteriormente elaborar una propuesta en el Capítulo V; para ello nos basaremos en los objetivos que presentamos en el Capítulo I, en el cual se establecerá puntos clave para el Análisis de Caso.

De acuerdo con el primer objetivo: evaluar las políticas y procedimientos crediticios aplicados por la empresa para identificar las debilidades y fortalezas; por lo cual, se procederá a detectar las áreas críticas.

Continuando con el segundo objetivo, que es: determinar la calidad de los créditos concedidos, a través del análisis de cartera vencida durante el período 2014 – 2016, se procederá a determinar el índice de cartera vencida por medio del programa Excel, donde se filtrará la información de los clientes quienes mantengan una deuda vencida mayor a 360 días, además se verificará si posee un documento que garantice su respectivo cobro.

Finalmente, se aplicará una encuesta a los principales actores involucrados en el otorgamiento de créditos para saber a más profundidad cómo se maneja los procesos crediticios y que tanto se aplica las políticas y procedimientos de crédito. Con lo aplicado se procederá a analizar los resultados mediante la utilización de gráficos, y cuadros de análisis para comprobar la hipótesis planteada y así proponer un plan de solución.

4.1.1 Políticas y procedimientos crediticios existentes en la empresa Intertexas.

Políticas y procedimientos crediticios de la empresa Intertexas

Objetivo: Evaluar las políticas y procedimientos crediticios aplicados por la empresa en el proceso de otorgamiento de créditos.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS	PUNTOS CRÍTICOS
El límite de crédito dependerá del monto mensual de facturación y pago.	Los créditos son otorgados de forma empírica, basándose en la frecuencia de pago del cliente.
El plazo de crédito será máximo 90 días comerciales.	No se respeta el plazo de crédito.
El interés de mora se cobrará, vencido el plazo de crédito pactado. Normalmente se cobra el 2% del valor total de la venta.	No se cobra el interés de mora establecido.
Clientes que incumplan con el pago del crédito, se cerrara la línea de crédito.	A pesar del incumplimiento de pago los vendedores continúan dando crédito, sin considerar el monto de la deuda.
La garantía, que se solicita a los clientes, son documentos negociables, a partir de los \$5000,00.	Los vendedores no solicitan ningún tipo de garantía a sus clientes frecuentes, dando paso a que el crédito no sea recuperado.
Los créditos podrán ser cancelados en máximo 5 cuotas, dependiendo del crédito otorgado.	Los clientes cancelan sus cuotas dependiendo del monto que ellos posean ese momento.
Los vendedores autorizan y otorgan créditos.	Los vendedores son encargados de realizar todas las operaciones de crédito, siendo juez y parte al momento del otorgamiento y autorización de créditos.

En caso, de que los clientes no cancelen sus créditos mayores a 90 días, se procederá a comunicarse telefónicamente para que se acerque a cancelar.	Los vendedores no se comunican con los clientes para notificar que sus créditos se encuentran vencidos, ocasionando pérdidas para la empresa.
---	---

Tabla 7 Puntos críticos

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Las políticas de crédito anteriormente mencionadas son comunicadas por el gerente – propietario, a los vendedores al momento de su contratación, debido a que los vendedores son quienes realizan las funciones de autorización y otorgamiento de créditos. Por tal razón se ha identificado que Intertexas no cuenta con un personal quien realice cada una de las funciones de autorización y otorgamiento de créditos; dando paso a que no exista una adecuada segregación de funciones. Además los vendedores no se comunican con los clientes para notificar que sus créditos se encuentran vencidos, ocasionando pérdidas para la empresa. Asimismo dichas políticas de crédito no se encuentra acorde al requerimiento de la Intertexas.

Se ha determinado que las políticas de crédito emanados por el gerente – propietario a sus vendedores, no son aplicados, ocasionando pérdidas debido al inadecuado otorgamiento de créditos, por tal razón la implementación de un manual de políticas y procedimientos crediticios será de gran aporte como pauta para el personal del departamento de crédito, evitando así tener un alto índice de cartera vencida.

Cuestionario de Control Interno

EMPRESA INTERTEXAS

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Período 2016

Objetivo: Comprobar, verificar o evidenciar el grado de desarrollo del sistema de control interno e identificar las áreas críticas de una manera uniforme

Nº	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES
-----------	------------------	-----------	-----------	------------	----------------------

	AMBIENTE DE CONTROL				
1	Existe y conocen el código para preservar la integridad y valores éticos.	X			
2	Se cuenta con planes de capacitación del personal del departamento de crédito.		X		
3	La responsabilidad para la toma de decisiones está relacionada con la asignación de autoridad y responsabilidad.	X			
4	Se ha establecido y difundido las políticas y procedimientos crediticios.	X			Cabe mencionar que las políticas y procedimientos crediticios son comunicadas de forma verbal, al personal al momento de su contratación.
5	Existe un manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.		X		No existe un manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.
	VALORACIÓN DEL RIESGO				
6	Se han establecido objetivos y se han comunicado a todo el personal de la empresa.	X			
7	Se realiza un seguimiento en el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.		X		El personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera no realiza seguimiento a dichas actividades.
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
8	Existen procedimientos que identifiquen y registren todas las transacciones válidas.	X			
9	Existe información relativa a un manual de políticas y procedimientos crediticios.		X		No existe un manual de políticas y procedimientos crediticios.
10	Las irregularidades cometidas en la empresa son comunicadas al gerente – propietario.		X		Las irregularidades, como la cartera vencida, no son comunicadas oportunamente.
11	Los clientes conocen las normas de crédito y expectativas de la empresa.		X		Los clientes desconocen las normas de crédito, debido a que los vendedores otorgan los créditos de manera empírica y rutinaria.
	ACTIVIDADES DE CONTROL				
12	Existe procesamiento de información.	X			

13	Se cumple con las políticas de crédito emanadas por el gerente – propietario de la empresa.		X		La empresa no cuenta con un manual de políticas de crédito.
14	Existe un manual para segregación de funciones en cuanto a la autorización, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.		X		El personal de ventas es juez y parte al momento de la autorización, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.
15	Existe separación de responsabilidad operativa de las responsabilidades de registro.		X		El personal de ventas es juez y parte en cuanto a las operaciones de crédito.
SUPERVISIÓN Y MONITOREO					
16	La empresa cuenta con informes de evaluación de control interno.	X			
17	Se efectúa monitoreo de funciones de los diferentes procesos operativos de la empresa.	X			
18	Existe información clara y precisa de los resultados de los monitoreo efectuados por la empresa sobre sus actividades.		X		Se realiza monitoreo de las funciones de los procesos operativos de la empresa pero no son comunicados oportunamente al gerente – propietario.
TOTAL		8	10		
Comentario					
<p>Se determina que: Las políticas y procedimientos crediticios son comunicadas de forma verbal, al personal al momento de su contratación, además no existe un manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa, es por eso, que el personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera no realiza ningún tipo de seguimiento a dichas actividades. Asimismo, no existe un manual de políticas y procedimientos crediticios, por ende, se detectan irregularidades, en cuanto a la cartera vencida, las mismas que no son comunicadas oportunamente, para una adecuada toma de decisiones. Debido a que el personal de ventas es juez y parte al momento de la autorización, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.</p> <p>Por otro lado, los clientes desconocen las normas de crédito, debido a que los vendedores otorgan los créditos de manera empírica y rutinaria. Finalmente, la empresa</p>					

si realiza monitoreo de las funciones de los procesos operativos de la empresa, pero no son comunicadas oportunamente al gerente – propietario.
Elaborado por: Naranjo, M. Fecha: 17-08-2016

Tabla 8 Cuestionario Control Interno
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Matriz de Evaluación del Riesgo

TOTAL (CT)	8
TOTAL (PT)	18
NIVEL DE CONFIANZA $NC=(CT/PT*100)$	45%
NIVEL DE RIESGO INHERENTE $RI=(100\%-NC\%)$	55%
Elaborado por: Naranjo, M. Fecha: 17-08-2016	

Tabla 9 Matriz de Nivel de Confianza y Riesgo
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Donde:

NC = Nivel de Confianza

CT = Calificación Total

PT = Ponderación Total

RC = Riesgo de Control

<p>Con el resultado obtenido de acuerdo a la matriz de calificación del Nivel de Confianza y Riesgo, se determinó que el Nivel de Confianza es del 45% y por la diferencia el Nivel de Riesgo es del 55%, calificándose como MODERADO. Este resultado preliminar nos indica que el enfoque inicial debe ser pruebas de CUMPLIMIENTO.</p>
--

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE RIESGO		

Elaborado por: Naranjo MC.
Fecha: 17-08-2016

Tabla 10 Enfoque de Auditoría
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Matriz de Riesgo de Control y Enfoque Global

EMPRESA INTERTEXAS

MATRIZ DE RIESGO DE CONTROL Y ENFOQUE GLOBAL

Período 2016

C2

COM PONE NTE	RIESGO	CONTROLES CLAVES	ENFOQUE DE CUMPLIMIENTO
<u>Riesgo de Control</u>			
1	No existe un manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.	Implementación de un manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.	Aplicación del manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.
2	El personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera no realiza seguimiento a dichas actividades.	Realizar un seguimiento al personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.	Realizar un control continuo al personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.
3	No existe un manual de políticas y	Implementación de un manual de políticas y	Aplicación del manual de políticas y

	procedimientos crediticios.	procedimientos crediticios.	procedimientos crediticios.
4	Las irregularidades, como la cartera vencida, no son comunicadas oportunamente.	Comunicación oportuna de las irregularidades.	Notificar oportunamente las irregularidades, para la toma de decisiones.
5	Los clientes desconocen las normas de crédito, debido a que los vendedores otorgan los créditos de manera empírica y rutinaria.	Dar a conocer a los clientes las normas de crédito.	Comunicar a los clientes las normas de crédito.
6	El personal de ventas es juez y parte al momento de la autorización, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.	Realizar segregación de funciones al personal del departamento de crédito.	Cada personal de la empresa deberá cumplir funciones específicas de acuerdo al manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.
7	El personal de ventas es juez y parte en cuanto a las operaciones de crédito.		
8	Se realiza monitoreo de las funciones de los procesos operativos de la empresa pero no son comunicados oportunamente al gerente – propietario.	Realizar monitoreo de las funciones de los procesos operativos de la empresa, para posteriormente ser comunicados inmediatamente.	Comunicar oportunamente los resulta del monitoreo de funciones de los procesos operativos de la empresa para una adecuada toma de decisiones.

Tabla 11 Matriz de Riesgo de Control y Enfoque Global

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Programas de Auditoría

EMPRESA INTERTEXAS

PROGRAMA DE AUDITORÍA

Período 2016

Objetivo:

- Determinar el grado de confiabilidad del Control Interno, que podrían afectar la concesión de objetivos y metas.

C3

	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA	ELABORADO POR:	FECHA
	Enfoque de Cumplimiento		
1	Aplicación del manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.	Naranjo, M.	17/08/2016
2	Realizar un control continuo al personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.	Naranjo, M.	17/08/2016
3	Aplicación del manual de políticas y procedimientos crediticios.	Naranjo, M.	17/08/2016
4	Notificar oportunamente las irregularidades, para la toma de decisiones.	Naranjo, M.	17/08/2016
5	Comunicar a los clientes las normas de crédito.	Naranjo, M.	17/08/2016
6	Aplicación del manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.	Naranjo, M.	17/08/2016
7	Cada personal de la empresa deberá cumplir funciones específicas de acuerdo al manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa.	Naranjo, M.	17/08/2016
8	Comunicar oportunamente los resulta del monitoreo de funciones de los procesos operativos de la empresa para una adecuada toma de decisiones.	Naranjo, M.	17/08/2016
	PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA		
	Elaborar Cedulas Sumarias	Naranjo, M.	17/08/2016
		Elaborado por: Naranjo, M.	
		Fecha: 17-08-2016	

Tabla 12 Matriz de Riesgo de Control y Enfoque Global

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Procedimiento de Auditoría- Enfoque de Cumplimiento

Se determinó que la correcta aplicación del manual de asignación de responsabilidades dentro de la empresa, permitirá que cada personal cumpla con sus funciones específicas designadas. También realizar un control continuo al personal encargado del otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, permitirá el adecuado otorgamiento, autorización y recuperación de cartera vencida.

Asimismo, la aplicación del manual de políticas y procedimientos crediticios accederá que el departamento de crédito posea un instrumento que le permita

desarrollar dichas actividades de manera sistemática. Además se deberá notificar oportunamente las irregularidades al gerente - propietario, para la que tome decisiones inmediatamente. Igualmente comunicar oportunamente los resulta del monitoreo de funciones de los procesos operativos de la empresa para una adecuada toma de decisiones correctivas.

Finalmente la comunicación a los clientes de las normas de crédito, permitirá el adecuado otorgamiento, autorización y recuperación de cartera vencida, que será de beneficio mutuo para el cliente y empresa.

4.1.1 Análisis de cartera vencida durante el período 2014 – 2016

Dentro de este procedimiento de ha identificado los clientes quienes mantienen una deuda vencida mayor a 360 días, debido a que la cartera vencida representa un problema para Intertexas, por el alto índice de morosidad identificado, que traer consigo pérdidas significativas. Además se verificará si la empresa cuenta con un documento que garantice su respectivo cobro.

ESTADO DE CARTERA EMPRESA INTERTEXAS

CORTE: 1-ene-2014 al 31-dic-16

CLIENTE	FACTURA	FECHA	VALOR	ABONOS	SALDO	DIAS EN MORA	1 A 30 DIAS	31 A 60 DIAS	61 A 90 DIAS	91 A 180 DIAS	181 A 360 DIAS	MAS DE 360 DIAS	GARANTIA
ASEICHA TORRES PEDRO JAVIER	125	03-sep-14	4.500,00	600,00	3.900,00	850	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.900,00	SI
GALLEGO SARRIA JUAN CARLOS	234	10-dic-14	3.100,00	1.000,00	2.100,00	752	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.100,00	SI
GOMEZ ENRIQUEZ DIANA STEFANIA	236	14-dic-14	200,00	0,00	200,00	748	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00	NO
JIMENEZ JIMENEZ CLAUDIA SOCORRO	339	14-abr-15	125,80	0,00	125,80	627	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	125,80	NO
LEON OBANDO CARLOS ESTEBAN	340	17-may-15	1.234,00	400,00	834,00	594	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	834,00	NO
MARTINEZ MURCIA JUAN MANUEL	341	24-may-15	450,00	0,00	450,00	587	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	450,00	NO
MARTINEZ QUIÑONEZ CHRISTIAN MIGUEL	342	28-may-15	100,00	0,00	100,00	583	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	NO
MENDOZA BURBANO HECTOR GENTIL	343	28-may-15	136,00	0,00	136,00	583	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	136,00	NO
MUÑOZ BENAVIDES NELLY YAZMIN	344	28-may-15	250,12	0,00	250,12	583	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	250,12	SI
ORDOÑEZ DELGADO DAMARIS	345	05-ago-16	2.500,00	750,00	1.750,00	148	0,00	0,00	0,00	1.750,00	0,00	0,00	SI
OTERO SALAZAR AMANDA	498	05-ago-16	120,00	0,00	120,00	148	0,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00	NO
PANTOJA LARA ANGIE LORENA	532	18-sep-16	200,04	0,00	200,04	104	0,00	0,00	0,00	200,04	0,00	0,00	NO
PARRA CAMPOS JOSE DENIS	789	28-sep-16	1.200,00	0,00	1.200,00	94	0,00	0,00	0,00	1.200,00	0,00	0,00	NO
PINEDA SARRIA KAROL JOE	799	30-sep-16	30,00	0,00	30,00	92	0,00	0,00	0,00	30,00	0,00	0,00	NO
RODRIGUEZ ESTRELLA CARLOS ALBEIRO	800	01-oct-16	506,00	0,00	506,00	91	0,00	0,00	0,00	506,00	0,00	0,00	NO
SANCHEZ ROJAS HERNAN ALEXIS	1206	15-oct-16	780,00	0,00	780,00	77	0,00	0,00	780,00	0,00	0,00	0,00	NO
TAUTIVA BASTIDAS JORGE ALIRIO	1267	18-oct-16	1.000,00	180,00	820,00	74	0,00	0,00	820,00	0,00	0,00	0,00	NO

TERAN ROSERO DIANA CAROLINA	1298	11-nov-16	10.049,00	9.000,00	1.049,00	50	0,00	1.049,00	0,00	0,00	0,00	0,00	SI
TRUJILLO BRAVO ZULLY JOHANA	1299	14-nov-16	345,00	0,00	345,00	47	0,00	345,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO
VARGAS GENOY MARÍA ROSARIO	1468	15-nov-16	600,00	300,00	300,00	46	0,00	300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO
SANCHEZ PILLA MARIA JUANA	1889	20-dic-16	136,00	0,00	136,00	11	136,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO
RODRIGUEZ CHICAIZA LEONARDO ISRAEL	1890	22-dic-16	450,00	0,00	450,00	9	450,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO
PAREDES VALLADARES MARIA MERCEDES	1993	28-dic-16	1.799,00	500,00	1.299,00	3	1.299,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	NO
TOTALES			29.810,96	12.730,00	17.080,96		1.885,00	1.694,00	1.600,00	3.806,04	0,00	8.095,92	

Tabla 13 Hoja de Registro de Clientes

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Cálculos

Total Clientes = 51

Cliente con cartera vencida = 23

% CARTERA VENCIDA 2014-2016= 45.10%

Clientes con garantía = 5

Clientes sin garantía =18

Análisis

De acuerdo con el estado de cartera de la empresa Intertexas durante el período 01-ene-2014 al 31-dic-2016, de los 51 clientes se determinó que el 45.10% de los clientes poseen una cartera vencida y el 54.9% de los créditos se encuentran totalmente cancelados.

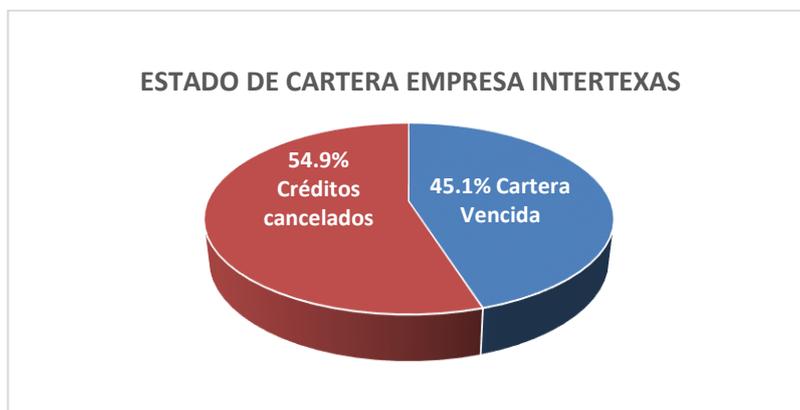


Gráfico 14 Estado de cartera
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Por tal razón, la empresa durante dicho período ha obtenido una pérdida equivalente a \$17.080,96, considerada por la misma como cuenta incobrable, debido a que este valor representa una suma de dinero significativo para Intertexas.

Por otro lado se determinó que en Intertexas el 22% de los créditos otorgados poseen documentos negociables como, letras de cambio, que respaldan el cobro de los mismos, los cuales serán puestos en marcha para su trámite correspondiente de acuerdo con el gerente – propietario de la empresa.



Gráfico 14 Garantía
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Finalmente, la empresa Intertexas ha decidido cerrar las líneas de crédito a los clientes que mantengan valores no cancelados mayores a 360 días. Asimismo, los clientes que están adeudando valores dentro de un plazo menor a 15 días se procederán a llamar vía telefónica para recordarle que su factura se encuentra vencida y debe ser cancelada inmediatamente.

4.1.2 Principales Resultados Obtenidos mediante la Aplicación de la Encuesta a la Población Finita

A continuación se presentan las tablas y gráficos que corresponden a la información recolectada en las encuestas realizadas a la población finita por el Análisis de Caso a la empresa Intertexas, cada tabla de información contiene su respectivo gráfico para observar la tendencia de las respuestas obtenidas para posteriormente analizar los resultados y determinar las respectivas conclusiones.

4.2 Interpretación de resultados

A continuación se presentan las tablas y gráficos que corresponden a la información recolectada en las encuestas realizadas a la población finita por el Análisis de Caso a la empresa Intertexas, cada tabla de información contiene su respectivo gráfico

para observar la tendencia de las respuestas obtenidas para posteriormente analizar los resultados y determinar las respectivas conclusiones.

1) Las Políticas de Crédito se consideran por?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Importancia de las Políticas de Crédito	3	30%
Factores de las Políticas de Crédito	2	20%
Clasificación de las Políticas de Crédito	5	50%
TOTAL	10	100%

Tabla 15 Resultado Tabulación Pregunta N° 1

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

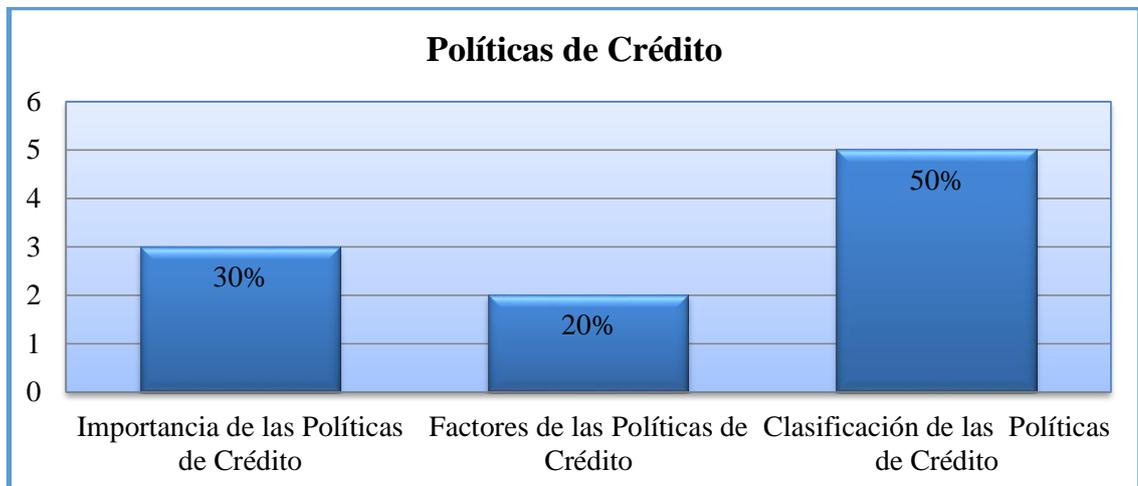


Gráfico 11 Resultado Tabulación Pregunta N° 1

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

Análisis

De los 10 encuestados, el 30% de ellos piensan que las políticas y procedimientos de crédito se consideran por su importancia, el 20% por sus factores y el 50% por su clasificación.

Interpretación

La mayoría del personal encuestado determina que las políticas y procedimientos de crédito se consideran por la clasificación, es decir, estas pueden ser liberales o conservadoras; las liberales se caracterizan por otorgar créditos sin ninguna

dificultad, ni ningún requisito establecido, es decir, no toman en cuenta parámetros como montos, plazos enfrentándose a riesgos de pérdidas debido a que la empresa no cuenta con un documento que sustente el cobro del crédito, mientras que las políticas de crédito conservadoras son aquellas que respaldan sus créditos a través de un documento negociable o una garantía que aseguren su respectivo retorno.

2) ¿Los Procedimientos de Crédito se encuentran establecidos en?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Manual de Normas y Procedimientos	2	20%
Procesos Crediticios	2	20%
Criterios de Otorgamiento de Crédito	6	60%
TOTAL	10	100%

Tabla 16 Resultado Tabulación Pregunta N° 2

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

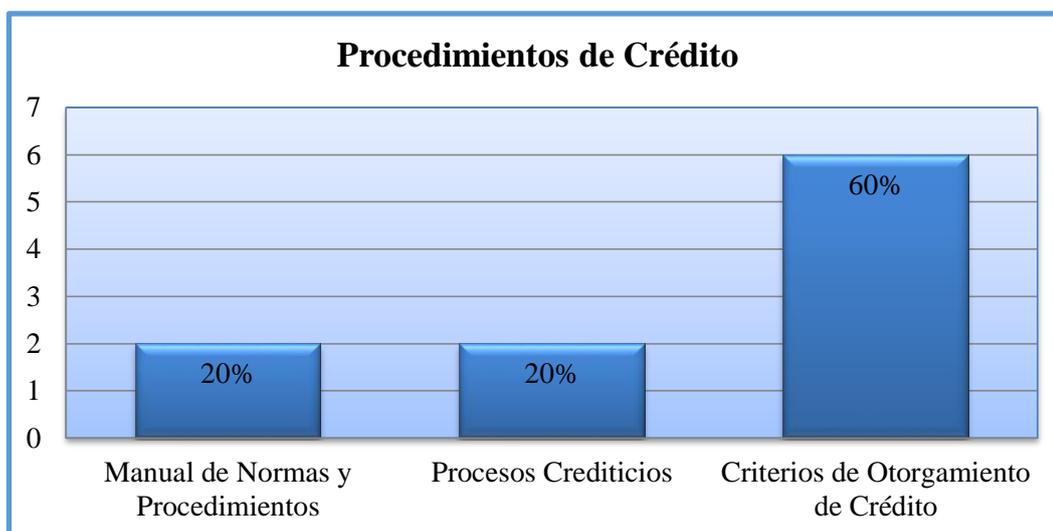


Gráfico 12 Resultado Tabulación Pregunta N° 2

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

Análisis

De un total de 10 encuestados el 20% considera que los procedimientos de crédito se encuentran establecidos en un manual de normas y procedimientos, el 20% a través de procesos crediticios y el 60% restante de acuerdo al criterio de otorgamiento de crédito.

Interpretación

La mayoría del personal encuestado concuerda que los procedimientos de créditos se encuentran establecidos de acuerdo a los criterios de otorgamiento de crédito, es decir, el personal de crédito de las empresas, deben respaldarse con un documento, que ampare el crédito, realizando una evaluación previa o un análisis para determinar si el cliente puede obtener un crédito”, tomando en cuenta aspectos como el giro comercial del negocio entre otros.

3) ¿Cuál es el plazo establecido para la recuperación de Cuentas por Cobrar?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
A Corto Plazo (< 1 año)	6	60%
A Largo Plazo (> 1 año)	4	40%
TOTAL	10	100%

Tabla 17 Resultado Tabulación Pregunta N° 3

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

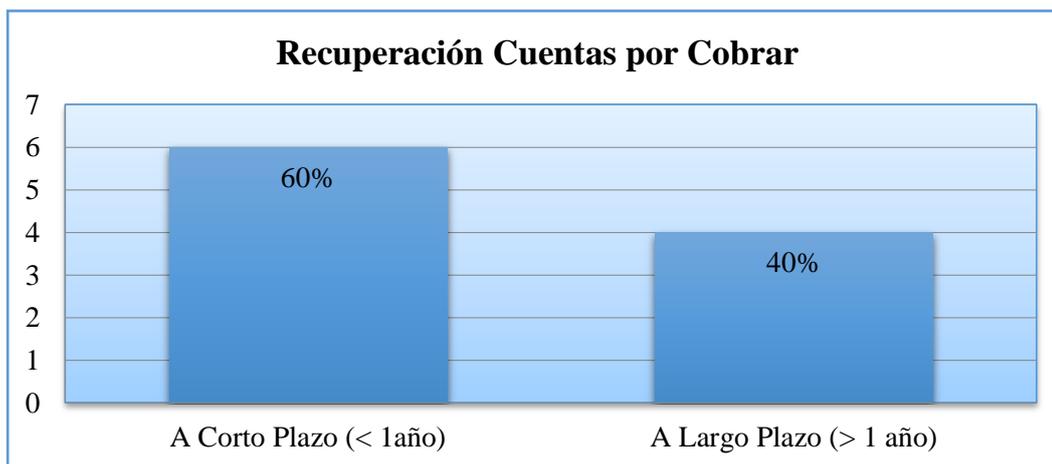


Gráfico 13 Resultado Tabulación Pregunta N° 3

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

Análisis

Siendo 10 el total de personas encuestadas el 60% del plazo establecido para la recuperación de cartera de Cuentas por Cobrar es a corto plazo, el 40% a largo plazo

y el 60% determino que no existe un plazo determinado para la recuperación de Cuentas por Cobrar.

Interpretación

En esta pregunta la mayoría de los empleados mencionan que no se ha establecido un plazo para la recuperación de cartera por Cuentas por Cobrar, debido a que los créditos son otorgados de forma empírica y sin ninguna garantía que respalde su cobro. Sin considerar que las Cuentas por Cobrar son clasificadas de acuerdo a la exigencia inmediata, a corto plazo son aquellas cuya disponibilidad es menor a un año y a largo plazo cuya disponibilidad es mayor a un año.

4) ¿Al momento de aplicar el Control Interno la empresa toma en cuenta?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Importancia del Control Interno	5	50%
Objetivo del Control Interno	4	40%
Elementos del Control Interno	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabla 18 Resultado Tabulación Pregunta N° 4

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

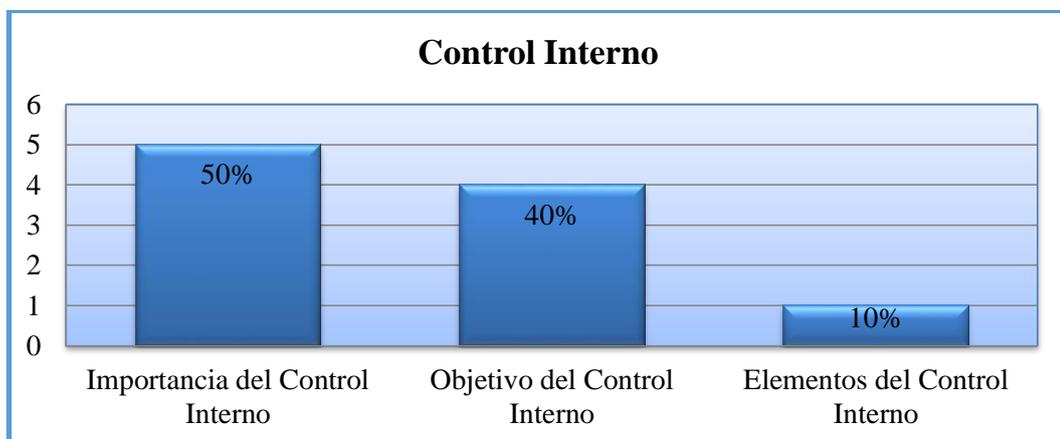


Gráfico 14 Resultado Tabulación Pregunta N° 4

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Análisis

De la población encuestada el 50% respondió que al momento de aplicar el Control Interno la empresa toma en cuenta la importancia, el 40% considera los objetivos y el 10% restante los elementos.

Interpretación

Dentro de esta pregunta se determinó que el Control Interno es aplicado de acuerdo a su importancia, ya que con el Control Interno se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal. Además ayuda a conseguir información confiable, eficaz y eficiente, para que una empresa cumpla sus metas y objetivos, evitando peligros no detectados y otras circunstancias que pueden ocurrir a lo largo del camino.

5) ¿Cuáles de los siguientes factores se debe considerar para otorgar un crédito?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Ventajas	1	10%
Desventajas	2	20%
Créditos Incobrables	0	0%
Cuentas Incobrables	1	10%
Riesgos Crediticios	3	30%
Cobranza	3	30%
TOTAL	10	100%

Tabla 19 Resultado Tabulación Pregunta Nª 5

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

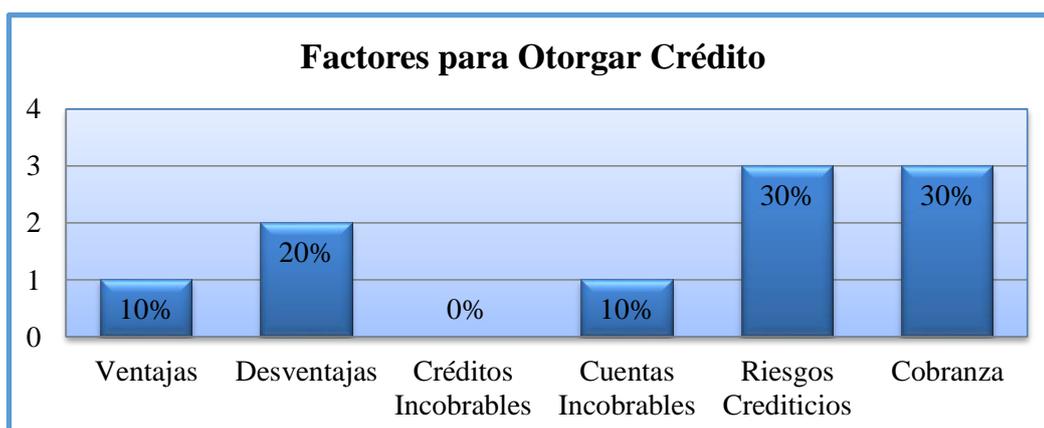


Gráfico 15 Resultado Tabulación Pregunta N° 5

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

Análisis

De las 10 personas encuestadas el 10% contestaron que los factores que se debe considerar para otorgar créditos son las ventajas, el 20% las desventajas, el 10% cuentas incobrables, el 30% riesgos crediticios y cobranzas respectivamente y ninguno considera créditos incobrables.

Interpretación

Del personal encuestado consideran que los factores que se debe considerar para otorgar créditos son los riesgos crediticios, que son factores que determina el riesgo crediticio son: riesgos internos los cuales se producen dentro de la empresa en los diferentes departamentos u operaciones, riesgo externo aquellos se producen en el entorno de la empresa, es decir, fuera de ella principalmente ocasionados por los clientes, y por último los riesgos individuales aquellos que se originan por la morosidad del cliente, debido a las fuentes de pago u ocasionados por situaciones patrimoniales; y la cobranza porque es el factor clave encargado de recaudar ciertos valores, originados por los créditos, siendo está una acción en la cual una persona está encargada de recaudar ciertos valores, originados con la adiciones de bienes o prestación de servicios, la cual está respaldada por un documento que sustente su cobro.

6) ¿Qué tipo de indicadores de liquidez aplica la empresa?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Razón Corriente	8	80%
Capital Neto de Trabajo	1	10%
Prueba Ácida	1	10%
TOTAL	10	100%

Tabla 20 Resultado Tabulación Pregunta N° 6

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuesta

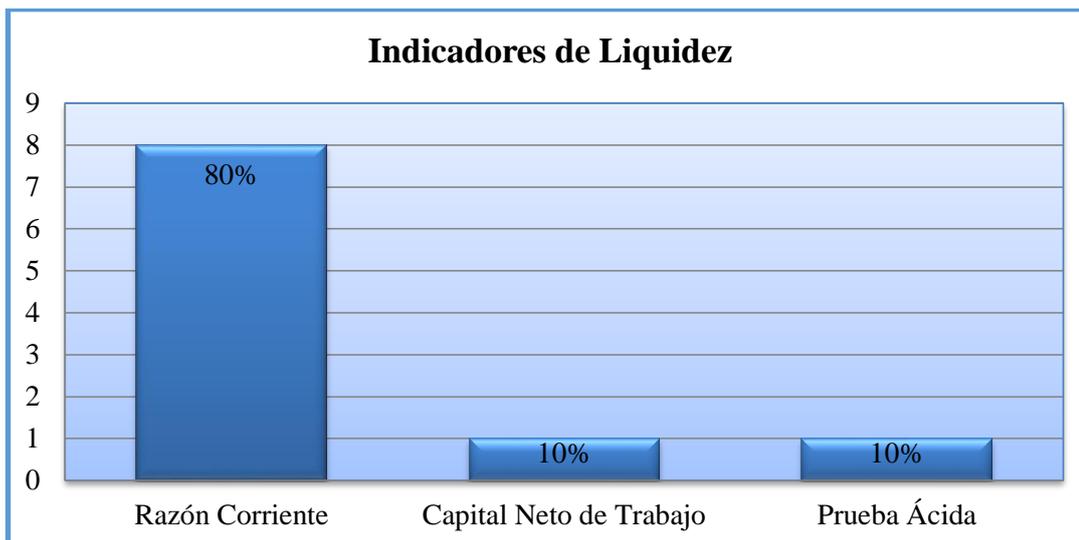


Gráfico 16 Resultado Tabulación Pregunta N° 6

Elaborado por: Naranjo MC. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Análisis

Del total de empleados encuestados el 80% aplica el indicador de liquidez llamado razón corriente, el 10% capital neto de empleo mientras que el 10% restante prueba ácida.

Interpretación

Los empleados consideran que la empresa Intertexas emplea el indicador de liquidez, razón corriente, porque trata de verificar las disponibilidades que posee la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo.

7) ¿Qué características posee la empresa como organización?

RESPUESTAS	CANTIDAD	%
Complejidad	8	80%
Anonimato	2	20%
Rutina Estandarizada	0	0%
Estructura Especializada no Oficiales	0	0%
Tendencia a la Especialización y a la Proliferación de Funciones	0	0%
TOTAL	10	100%

Tabla 21 Resultado Tabulación Pregunta N° 7
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

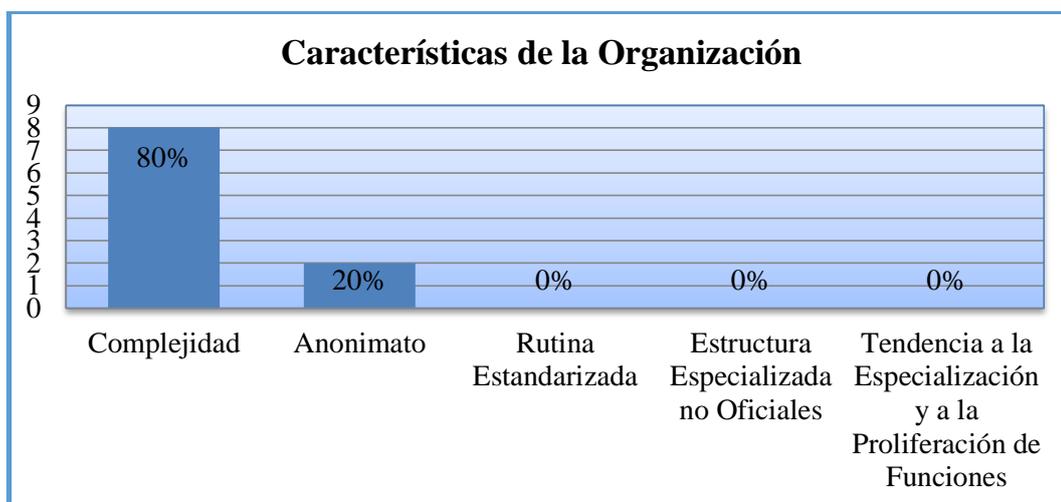


Gráfico 17 Resultado Tabulación Pregunta N° 7
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Análisis

De los 10 encuestados el 80% considera que la característica que posee la empresa como organización es la complejidad, y el 20% el anonimato.

Interpretación

La mayoría de la población concuerda que la empresa como organización se caracteriza por ser compleja, porque existen dos tipos de organización las grandes quienes interactúan con su personal de forma indirecta y las pequeñas interactúan con su personal de forma directa.

4.3 Verificación de la hipótesis

Después de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados se procede a la verificación de la hipótesis, para la cual se aplicará la prueba estadística T de Student para medias de dos muestras emparejadas.

Planteamiento de la Hipótesis Nula (Ho) y la Hipótesis Alternativa (Hi)

Hipótesis Nula Ho: El control interno de las políticas y procedimientos crediticios NO inciden en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015.

Hipótesis Alterna Ha: El control interno de las políticas y procedimientos crediticios SÍ inciden en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015.

Modelo estadístico

Datos de la encuesta

Valor asignado a cada pregunta de las variables

Valoración	Opción
10	Muy de acuerdo
8	De acuerdo
6	En desacuerdo
0	Muy en desacuerdo

Tabla 22 Valoración de las preguntas

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Encuestas

Nota: Cabe mencionar que la valoración está sujeta a la veracidad de cada pregunta.

Dónde: **VI:** Variable Independiente

VD: Variable Dependiente

	VI	VD
1	62	68
2	55	51
3	63	59
4	54	59
5	58	59

6	65	66
7	63	59
8	60	51
9	58	45
10	51	66

Tabla 23 Datos de la encuesta
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Encuestas

Prueba t para medias de dos datos emparejadas

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas		
	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	58,9	58,3
Varianza	20,5444444	55,3444444
Observaciones	10	10
Coefficiente de correlación de Pearson	0,16574531	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	9	
Estadístico t	0,23586409	
P(T<=t) una cola	0,40940901	
Valor crítico de t (una cola)	1,83311293	
P(T<=t) dos colas	0,81881802	
Valor crítico de t (dos colas)	2,26215716	

Tabla 24 Prueba t para medias de dos muestras emparejadas
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Encuestas

Toma de decisión

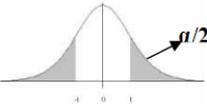
Como t (0.2358) se compara con los valores críticos de la distribución t (tabla), y se observa que a una probabilidad de 0.05 le corresponde 2.262 de t . Por lo tanto, el cálculo tiene una probabilidad menor que 0.05.

Nivel de Significancia 0.05

Grados de Libertad $10-1=9$

Tabla de valores críticos de la distribución t de Student

Tabla de valores críticos de la distribución t de Student



	Niveles de Significancia DOS COLA								
	0.500	0.250	0.200	0.100	0.050	0.025	0.020	0.010	0.005
1	1.00	2.41	3.08	6.31	12.71	25.45	31.82	63.66	127.32
2	0.82	1.60	1.89	2.92	4.30	6.21	6.96	9.92	14.09
3	0.76	1.42	1.64	2.35	3.18	4.18	4.54	5.84	7.45
4	0.74	1.34	1.53	2.13	2.78	3.50	3.75	4.60	5.60
5	0.73	1.30	1.48	2.02	2.57	3.16	3.36	4.03	4.77
6	0.72	1.27	1.44	1.94	2.45	2.97	3.14	3.71	4.32
7	0.71	1.25	1.41	1.89	2.36	2.84	3.00	3.50	4.03
8	0.71	1.24	1.40	1.86	2.31	2.75	2.90	3.36	3.83
9	0.70	1.23	1.38	1.83	2.26	2.69	2.82	3.25	3.69
10	0.70	1.22	1.37	1.81	2.23	2.63	2.76	3.17	3.58
11	0.70	1.21	1.36	1.80	2.20	2.59	2.72	3.11	3.50
12	0.70	1.21	1.36	1.78	2.18	2.56	2.68	3.05	3.43
13	0.69	1.20	1.35	1.77	2.16	2.53	2.65	3.01	3.37
14	0.69	1.20	1.35	1.76	2.14	2.51	2.62	2.98	3.33
15	0.69	1.20	1.34	1.75	2.13	2.49	2.60	2.95	3.29
16	0.69	1.19	1.34	1.75	2.12	2.47	2.58	2.92	3.25
17	0.69	1.19	1.33	1.74	2.11	2.46	2.57	2.90	3.22
18	0.69	1.19	1.33	1.73	2.10	2.45	2.55	2.88	3.20
19	0.69	1.19	1.33	1.73	2.09	2.43	2.54	2.86	3.17
20	0.69	1.18	1.33	1.72	2.09	2.42	2.53	2.85	3.15

Gráfico 22 Tabla de Valores Críticos de t

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: http://webdelprofesor.ula.ve/forestal/amora/Estadistica21/tabla_t_student.pdf

Valor Crítico de $t= 2.262$

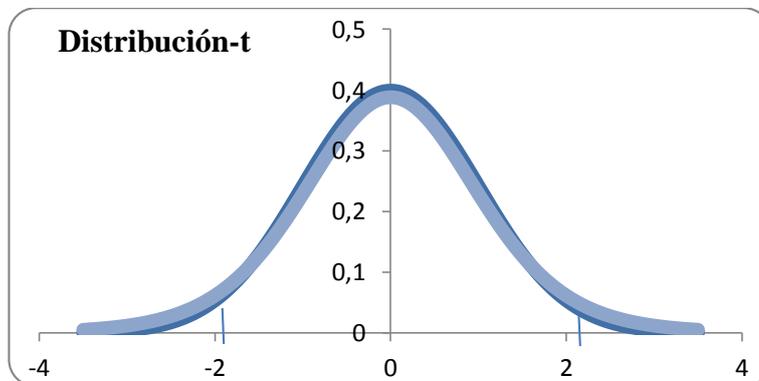


Gráfico 23 Distribución- t

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: http://webdelprofesor.ula.ve/forestal/amora/Estadistica21/tabla_t_student.pdf

Análisis

De acuerdo a los resultados se procede a rechazar la hipótesis alterna y por consiguiente se acepta la hipótesis nula, el control interno de las políticas y procedimientos crediticios NO inciden en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo en el año 2015.

4.4.Limitaciones del estudio de caso

Las limitaciones del estudio de caso que se evidencio en la empresa Intertexas, se han dado especialmente al momento de obtener información suficiente y relevante que ayude al desarrollo del análisis de las variables de estudio, pues no ha sido posible encontrar un número considerable de investigaciones científicas que avalen el estudio, por tal razón se ha recurrido al uso de fuentes de información primaria, pero en este aspecto también ha surgido algunos inconvenientes como la comunicación limitada con el personal, debido a que no permanecen constantemente en la empresa.

Salvo el inconveniente mencionado en el párrafo anterior, el análisis de caso se ha desarrollado con normalidad y el respaldo de la empresa sujeta a estudio, se ha dado facilidades para obtener la información requerida para el análisis, a través del uso de las técnicas de investigación.

4.5 Conclusiones

Acorde al estudio realizado de la situación de la empresa Intertexas y en base a los objetivos propuestos se establece las siguientes conclusiones:

Por medio de la aplicación del método estadístico t de Student para medias de dos muestras emparejadas, se pudo comprobar la hipótesis del análisis de caso, es decir, no existe correlación entre las variables de estudio de la empresa Intertexas, debido a que no existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula, Por ende Intertexas requiere de un manual de políticas y procedimientos para la ejecución del proceso de autorización, otorgamiento y recuperación de cartera.

En cuanto a las políticas y procedimientos crediticios aplicados por la empresa, a través de la identificación de los puntos críticos, se ha

determinado que no existe una segregación de funciones en el departamento de crédito que cumpla las funciones de autorización, otorgamiento y recuperación de cartera, además de la ausencia de un manual anteriormente mencionado.

Con relación a la índice de cartera vencida, a través del análisis del estado de cartera de la empresa Intertexas, se pudo comprobar que la empresa posee una cartera de crédito vencida del 45.10%, considerándose como perdidas, debido a que el 78% de la cartera no cuenta con un documento que respalde su cobro.

4.6 Recomendaciones

Una vez comprobada la no correlación existente entre las variables en estudio, se considera oportuno el diseño de un manual de políticas y procedimientos crediticios acorde al requerimiento de la empresa Intertexas, debido a que contribuirá como una pauta para el departamento de crédito, para mejorar el otorgamiento, autorización, seguimiento de créditos y recuperación

Es fundamental para el desarrollo de la empresa, realizar un seguimiento a los créditos otorgados, para disminuir el índice de cartera vencida y así aportar de manera significativa a la empresa Intertexas para que no posea pérdidas económicas al terminar el periodo económico.

Finalmente, se recomienda que el gerente – propietario de la empresa Intertexas designe un responsable para el adecuado otorgamiento de crédito así como también, personal que cumpla las funciones de autorización, seguimiento de créditos y recuperación de cartera de vencida; con el fin de que exista un adecuado otorgamiento, autorización, seguimiento de créditos y recuperación de cartera.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5. Objetivos

5.1 Objetivo General

Diseñar un manual de políticas y procedimientos crediticios, a fin de fortalecer el sistema de control interno y contribuir a la colocación de créditos recuperables.

5.2 Objetivo Específico

- Identificar los puntos críticos en las políticas y procedimientos existentes, a través de una ficha de observación, realizada al departamento de créditos.
- Establecer un manual de políticas y procedimientos crediticios para mejorar el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de manera efectiva.
- Aplicar la prueba piloto mediante el uso del manual de políticas y procedimientos crediticios efectuados por el departamento de crédito de la empresa Intertexas.

5.3 Modelo Operativo

La presente propuesta de solución está orientada a desarrollar un método que faculte el adecuado otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, para ello se deberá realizar las siguientes fases:

FASES	ACTIVIDADES
Identificar los puntos críticos en las políticas y procedimientos existentes, a través de una ficha de observación, realizada al departamento de créditos.	*Determinar los puntos críticos en las políticas y procedimientos existentes, por medio de la aplicación de una ficha de observación realizada al departamento de créditos.

<p>Establecer un manual de políticas y procedimientos crediticios para mejorar el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de manera efectiva.</p>	<p>*Establecer un Manual de políticas y procedimientos crediticios, basado en el Control Interno según el Informe COSO.</p> <p>ETAPA I.- Ambiente de Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama • Funciones del Personal • Valores de la empresa <p>ETAPA II.- Valoración de Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de la empresa • FODA <p>ETAPA III.- Actividades de Control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de políticas y procedimientos crediticios <p>ETAPA IV.- Información y comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Créditos <p>ETAPA V.- Supervisión y Monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Evaluación de créditos.
<p>Aplicar la prueba piloto mediante el uso del manual de políticas y procedimientos crediticios efectuados por el departamento de crédito de la empresa Intertexas.</p>	<p>Desarrollar los siguientes puntos:</p> <p>*Cumplir las políticas y procedimientos de crediticios.</p> <p>*Supervisar y evaluar los créditos y la cartera vencida.</p>

Tabla 25 Modelo Operativo
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

FASE I

IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRÍTICOS EN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS EXISTENTES, A TRAVÉS DE UNA FICHA DE OBSERVACIÓN, REALIZADA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS.

Ficha de Observación

Objetivo: Analizar el cumplimiento de las políticas que posee la empresa Intertexas para el otorgamiento, autorización, seguimiento y recuperación de un crédito.

Nº	ACTIVIDAD	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1	La empresa posee algún tipo de normativa para el otorgamiento de créditos.		X	Intertexas no posee un manual de políticas y procedimientos crediticios, debido a que el gerente – propietario da a conocer las políticas de crédito, de forma verbal, a los vendedores al momento de su contratación.
2	El personal conoce el proceso de otorgamiento y autorización de crédito.	X		
3	Se realiza un seguimiento a los créditos otorgados.		X	No se realiza ningún tipo de seguimiento de créditos otorgados.
4	Existe personal específico para cumplir con las funciones de autorización, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera.		X	Existe no segregación de funciones debido a que el personal de ventas es quien realiza las tres funciones mencionadas.
5	Conoce el cliente el valor adicional que debe pagar acorde al incumplimiento de pago.		X	Los vendedores no comunican a los clientes el valor adicional en caso de no cancelar los créditos, debido al descuido de los mismos.
7	La empresa se respalda con un documento negociable	X		La empresa se respalda con un documento negociable como garantía de los créditos con un monto mayor a \$5000, pero si el vendedor considera que el cliente es buen pagador y realiza

	como garantía del crédito otorgado.			cuatro compras al mes no le pide ningún tipo de garantía.
8	El departamento de crédito comunica al gerente - propietario sobre el índice de cartera vencida.		X	El departamento de crédito no comunica oportunamente al gerente – propietario sobre los créditos que se encuentran vencidos, ocasionando así pérdidas.

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Tabla 26 Ficha de Observación

Análisis

De acuerdo con la ficha de observación realizada al departamento de crédito, se comprobó los siguientes puntos críticos, se constató que la empresa Intertexas no posee un manual de políticas y procedimientos crediticios, debido a que el gerente – propietario da a conocer las políticas de crédito, de forma verbal, a los vendedores al momento de su contratación. Asimismo, se determinó que no se realiza ningún tipo de seguimiento de créditos otorgados.

Además no existe segregación de funciones debido a que el personal de ventas es quien realiza las funciones de autorización, otorgamiento de créditos y recuperación de cartera, siendo este juez y parte en el proceso de otorgamientos de créditos. También se constató que los vendedores no comunican a los clientes el valor adicional y las medidas que toma Intertexas en el caso de no cancelar sus deudas. Por tal razón el gerente - propietario a determinado que la implementación de un manual de políticas y procedimientos crediticios será de gran aporte al departamento de créditos.

Finalmente a empresa se respalda con un documento negociable como garantía de los créditos con un monto mayor a \$5000, pero si el vendedor considera que el cliente es buen pagador y realiza cuatro compras al mes no se le pide ningún tipo de garantía. Así como también, el departamento de crédito no comunica oportunamente al gerente – propietario sobre los créditos que se encuentran vencidos, ocasionando así pérdidas.

FASE II

ESTABLECER UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS PARA MEJORAR EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA DE MANERA EFECTIVA.

Control Interno basado en el Informe COSO

En el siguiente gráfico se puede observar las etapas del Control Interno basado en el Informe COSO, la cual nos servirá para el desarrollo de la presente propuesta de solución, el diseño de un Manual de políticas y procedimientos crediticios para el otorgamiento de créditos y recuperación de cartera de manera efectiva.

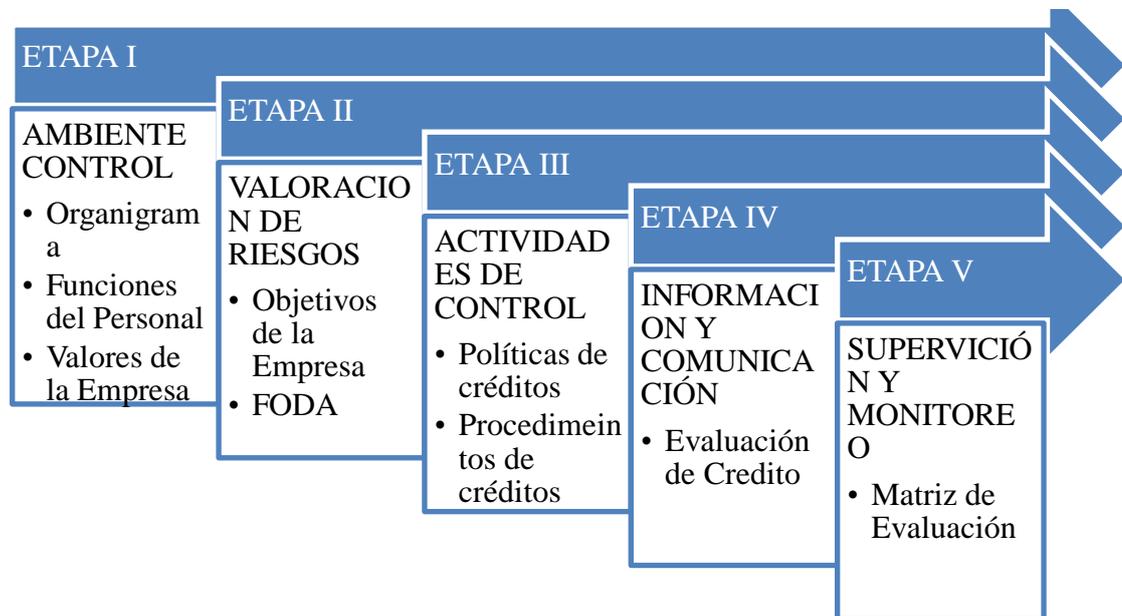


Gráfico 18 Control Interno
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

ETAPA I.- AMBIENTE CONTROL

Organigrama Organizacional

La estructura organizacional y descripción de las funciones del personal de la empresa Intertexas se ven reflejados en el siguiente organigrama, el cual ha sido reestructurado con el fin de actualizar las funciones y cargos que debe realizar el

personal, acorde a los requerimientos existe dentro de la organización y al crecimiento y desarrollo de la misma.

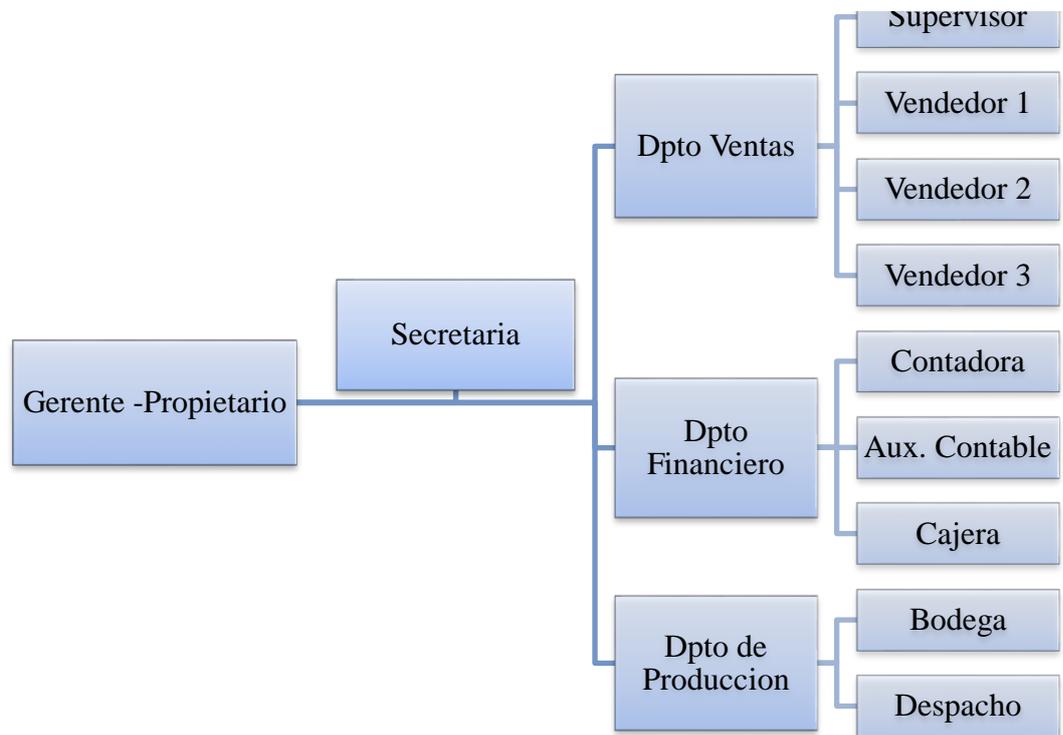


Gráfico 19 Organigrama
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Funciones del Personal

Gerente - Propietario

Las funciones que debe realizar el Gerente – Propietario son:

- Supervisar y controlar el cumplimiento de funciones del personal.
- Administrar eficientemente los recursos económicos y humanos de la empresa.
- Controlar el bien y/o servicio ofertando para asegurar la calidad del mismo.
- Solucionar las inquietudes del personal, proveedores y de los clientes.

Secretaria

Las funciones que debe cumplir la secretaria son:

- Recibir llamadas para el señor Gerente – Propietario de proveedores o clientes que posean inquietudes o sugerencia que ayuden a la productividad de la empresa.
- Llevar el control de documentos importantes de la empresa.

Departamento de Ventas

Supervisor

Las funciones que debe realizar el supervisor son:

- Autorizar el otorgamiento de créditos.
- Vigilar la atención que dan los vendedores a los clientes.
- Supervisar la atención inmediata a los clientes.

Vendedores

Las funciones que deben los vendedores son:

- Es el encargado de ofertar los productos asegurando la garantía de la calidad del mismo.
- Atraer clientes haciendo propaganda de los beneficios que tiene la empresa.
- Encargados de otorgar créditos a los clientes.

Departamento Financiero

Contadora

Las funciones que debe realizar la contadora son:

- Llevar la contabilidad de la empresa mediante los libros contables.
- Verificar las actividades de la auxiliar contable y cajera.

Auxiliar Contable

Las funciones que debe realizar la auxiliar contable son:

- Asistir a la contadora
- Realizar todo tipo de transacciones encomendadas por la contadora.

Cajera

Las funciones que debe cumplir la cajera son:

- Atención al cliente
- Cobro de facturas
- Cierres diarios de cobro de ventas

Departamento de Producción

Bodega

Las funciones que debe realizar el bodeguero son:

- Llevar un conteo físico veraz de la mercadería.
- Tener un almacenamiento impecable.

Despachador

El despachador está encargado de:

- Entrega la mercadería al cliente.

Valores de la Empresa

La empresa al ser creada por varios años se fundamenta en los siguientes valores:

- Integridad
- Trabajo en Equipo
- Profesionalismo
- Puntualidad
- Respeto

ETAPA II.- VALORACIÓN DE RIESGOS

Toda organización se enfrenta a diferentes riesgos sean estos internos o externos, los cuales deben valorarse. La valoración de riesgos consiste en la identificación y análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos, siendo esto una base fundamental para determinar cómo se debe administrar los riesgos.

Objetivos de la Empresa

- Ser líderes en el mercado de Distribución de Telas asegurando la calidad de la misma.
- Incrementar las ventas en cada año en un 10% respecto al año anterior, ofreciendo garantías y creando facilidades de pago.
- Desarrollar y capacitar al personal que labora en la empresa para ofrecer un servicio de calidad.

FODA

El siguiente gráfico muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la empresa Intertexas.



Gráfico 20 FODA

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

ETAPA III.- ACTIVIDADES DE CONTROL

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

1. El supervisor será el encargado de la autorización de los créditos, previo a un análisis exhaustivo del cliente, para determinar si es acreedor de una línea de crédito, para la cual el cliente deberá presentar su cédula, para verificar el historial de crédito del cliente en la Central de Riesgo del Ecuador.
2. Los vendedores son quienes se encargaran del otorgamiento de créditos a los clientes, previo la autorización del supervisor. Asimismo están autorizados para llenar la documentación de los clientes para el otorgamiento de crédito, la cual se detalla a continuación:

2.1 Solicitud de Pedido.- Este formato “Solicitud de Pedido” tiene como objetivo mantener el control de las mercaderías vendidas. A continuación, se presenta el documento que respalda la solicitud de pedido, que será registrado y archivado una vez que se haya llenado cada uno de los espacios correspondientes:

		DITRIBUIDORA INTERTEXAS	
		SOLICITUD DE PEDIDO	
N° _____			
CLIENTE:	_____		
FECHA:	_____		
CANT	DETALLE	COLOR	TIPO
Nombre del Vendedor: _____			
Fecha de entrega a cliente: _____			

Gráfico 21 Solicitud de pedido
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

2.2 Documento de Crédito.- El formato denominado “Documento de Crédito” tiene como objetivo mantener el control al momento de otorgar crédito, y mantener un documento firmado que respalde el crédito.

 DITRIBUIDORA INTERTEXAS <small>DISTRIBUIDORA TEXTIL</small>	
DOCUMENTO DE CRÉDITO	
FECHA:	N°
DATOS DEL CLIENTE	
Razón Social:	
N° de CI o RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	
Celular:	
DATOS DE VENTA	
Valor de Compra:	N° Factura:
Tipo de Cliente:	
Plazo:	
CRÉDITO OTORGADO	<input type="text"/>
GARANTE	<input type="text"/>
DATOS DEL GARANTE	
Razón Social:	
N° de CI o RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	
Celular:	

Gráfico 22 Documento de Crédito
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

3. El tipo de cliente está definido según las veces que el cliente realiza las compras, las tres primeras compras deberán ser al contado, para la cual se tomará en cuenta la siguiente clasificación:

CLIENTE	
TIPO	SIGNIFICADO
A	Realiza compras mínimo 3 veces al mes
B	Realiza compras de 2 a 3 veces al mes
C	Realiza 1 vez al mes.

Tabla 27 Tipo de cliente
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

4. Los montos de créditos se han determinado según el tipo de clientes, mencionando que el monto máximo establecido es de \$40.000; como se detalla en la tabla a continuación:

MONTO	
TIPO	SIGNIFICADO
CLASIFICACIÓN 1 (CA)	0 a \$ 3000
CLASIFICACIÓN 2 (CB)	\$ 3001 a \$ 6000
CLASIFICACIÓN 3 (CC)	\$ 6001 en adelante

Tabla 28 Monto

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

5. Para cada caso de cliente existe un porcentaje mínimo de interés, dicho interés es anual. Como referencia podemos mencionar que la empresa Intertexas cobra un interés del 2% sobre el monto del crédito.

El tiempo máximo de crédito será de 180 días, con el objetivo de evitar un alto índice de morosidad, a continuación se detalla el plazo que se ha determinado para el pago de los créditos:

PLAZO	
TIPO	SIGNIFICADO
PLAZO A	0 a 15 días
PLAZO B	15 días a 90 días
PLAZO C	90 días en adelante

Tabla 29 Plazo

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

6. El periodo de gracias sólo se aplicara en Clientes tipo A y con Clasificación 3 y plazo C. un período de gracias de una semana.
7. Las garantías se aplicarán de acuerdo al tipo de cliente, según su clasificación y plazo, como se especifica a continuación:

GARANTÍA		
TIPO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
GARANTÍA 1	Se exigirá una letra de cambio firmada por el deudor sin garante.	Se aplicará para el Cliente Tipo B desde la Clasificación 2 y 3 con Plazo A y B
GARANTÍA 2	Se exigirá una letra de cambio firmada por el deudor con garante.	Se aplicará para el Cliente Tipo C en cualquier clasificación y en todos los plazos. *

Tabla 30 Garantía

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

* Para este caso el garante también firmara el documento de crédito que realiza la empresa.

8. Para calcular la amortización se tomara en cuenta la siguiente formula:

Dónde:

$$\frac{(C + I)}{\# \text{ de cuotas}}$$

C = Crédito

I = Valor del interés

AMORTIZACIÓN			
TIPO DE CLIENTE	MONTO	PLAZO	# DE CUOTAS
CLIENTE A	C1	Plazo B	3
		Plazo C	3 a 5
	C2	Plazo B	3 o 4
		Plazo C	4 o 5
	C3	Plazo B	3 o 4
		Plazo C	5 o 6
CLIENTE B	C1	Plazo C	3
	C2	Plazo B	2
		Plazo C	3

	C3	Plazo B	3
		Plazo C	4 o 5
CLIENTE C	C1	Plazo C	2
	C2	Plazo C	3
	C3	Plazo C	4

Tabla 31 Amortización

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

9. Un cliente podrá realizar su pago con cheque, siempre y cuando éste sea girado por mes máximo de pago.
10. Analizar la información constantemente para mantener al día la cartera de clientes.
11. Se concederá un descuento del 1% de valor total, si el cliente realiza su pago por lo menos 5 días antes de vencer la fecha de pago.
12. Se llamará a los clientes con cartera vencida y por vencer.

Para mejor entendimiento en cuanto al presente manual de políticas y procedimientos crediticios, se ha presenta el siguiente cuadro de lineamientos de créditos, el cual proporciona información relevante que el supervisor y vendedor manejará para dar a conocer a un cliente previo a la obtención de una línea de crédito.

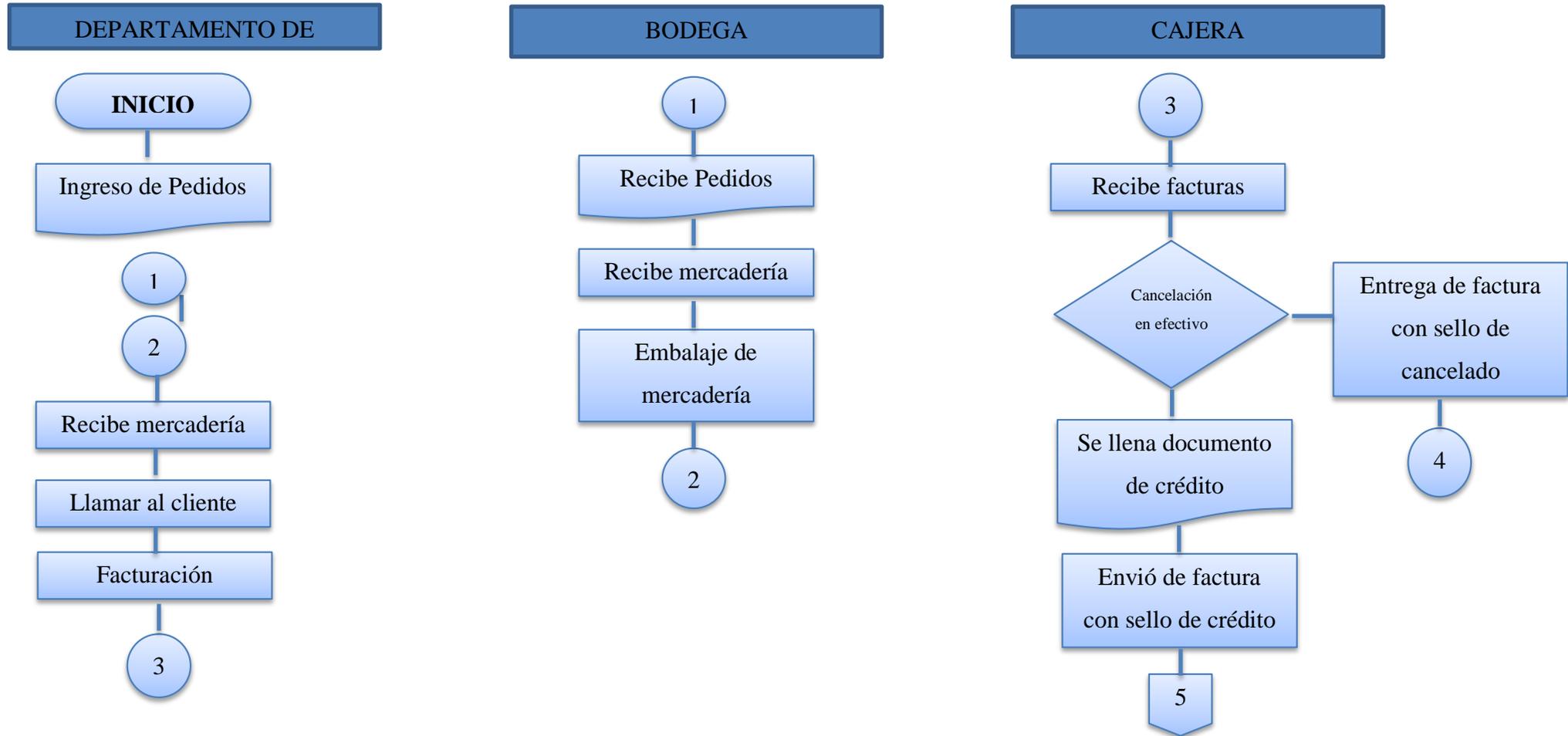
Cuadro de lineamientos para créditos

CUADRO DE LINEAMIENTOS PARA CRÉDITOS							
TIPO DE CLIENTE	MONTO DE CRÉDITO	INTERÉS	PLAZO	PERÍODO DE GRACIA	GARANTÍA	AMORTIZACIÓN	
CLIENTE A	CLASIFICACION 1	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica	
		3%	PLAZO B	No aplica	No aplica	3 cuotas	
		5%	PLAZO C	No aplica	No aplica	3 a 5 cuotas	
	CLASIFICACION 2	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	No aplica	no aplica
		4%	PLAZO B	No aplica	No aplica	No aplica	3 a 4 cuotas
		8%	PLAZO C	No aplica	No aplica	No aplica	4 a 5 cuotas
		0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	No aplica	no aplica

	CLASIFICACION 3	5%	PLAZO B	No aplica	No aplica	3 a 4 cuotas
		10%	PLAZO C	Periodo de gracia	No aplica	5 a 6 cuotas
CLIENTE B	CLASIFICACION 1	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		3%	PLAZO B	No aplica	No aplica	no aplica
		5%	PLAZO C	No aplica	No aplica	3 cuotas
	CLASIFICACION 2	2%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		4%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA 1	2 cuotas
		6%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA 1	3 cuotas
	CLASIFICACION 3	3%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA 1	no aplica
		6%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA 1	3 cuotas
		10%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA 1	4 a 5 cuotas
CLIENTE C	CLASIFICACION 1	0%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA 2	no aplica
		3%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA 2	no aplica
		5%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA 2	2 cuotas
	CLASIFICACION 2	2%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA 2	no aplica
		4%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA 2	no aplica
		8%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA 2	3 cuotas
	CLASIFICACION 3	2%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA 2	no aplica
		5%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA 2	no aplica
		10%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA 2	4 cuotas

Tabla 32 Lineamientos de crédito
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Flujograma del Procedimientos de Créditos



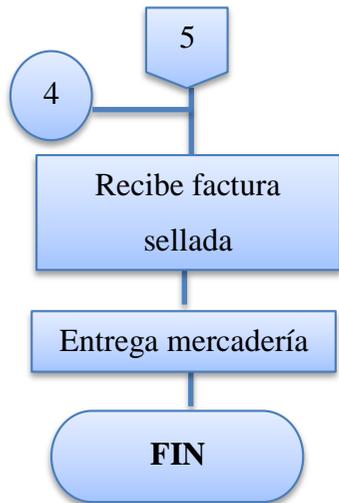
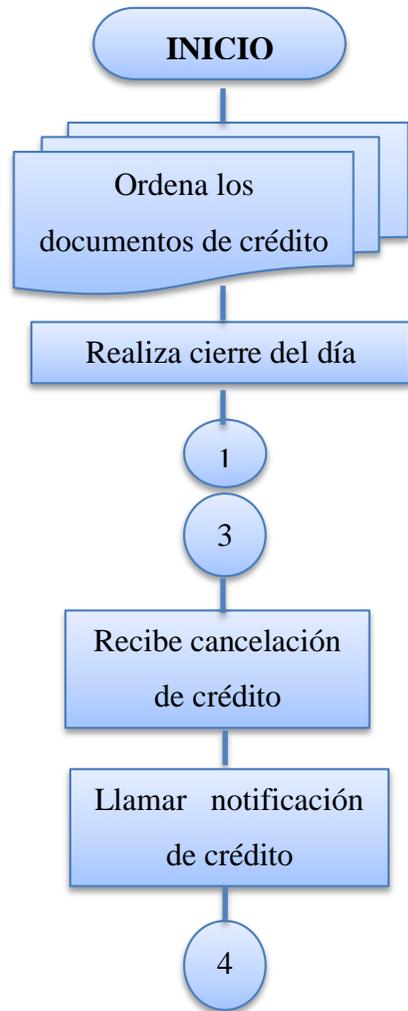


Gráfico 23 Flujograma 1

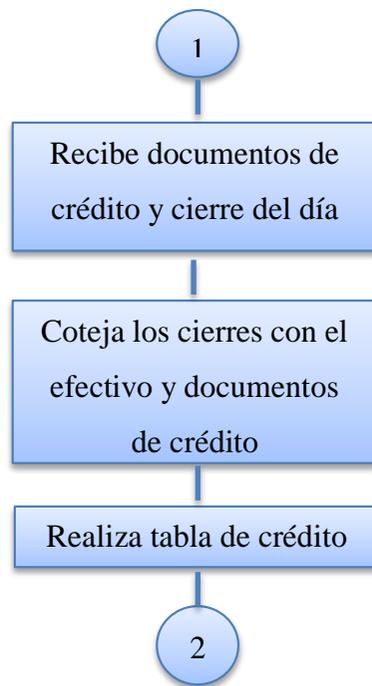
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

CAJERA



CONTADORA



AUX. CONTABLE

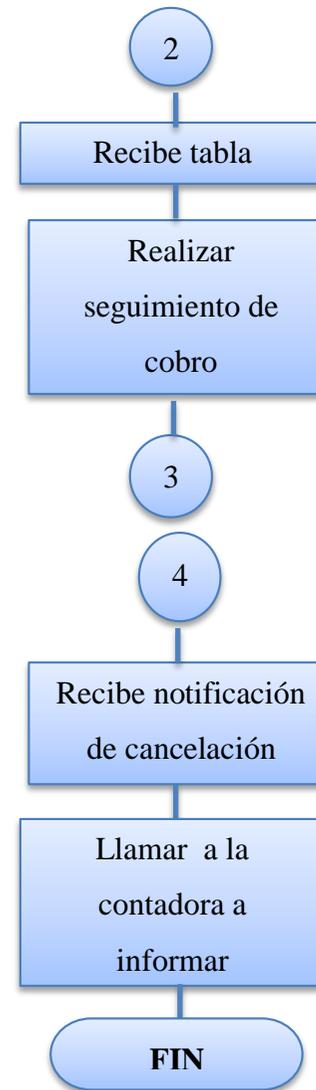


Gráfico 24 Flujograma 2
Gráfico 25 Flujograma 1
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Proceso

Flujograma 1.-

1. Se inicia con el ingreso del pedido por parte del cliente en el departamento de ventas, después de envía el pedido a BODEGA para que empaquen y envíen nuevamente al departamento de ventas.
2. Al momento de recibir el pedido en el departamento de ventas se comunican inmediatamente con el cliente, y realizar la respectiva factura, la misma que será cancelada en Caja.
3. La cajera recibe la factura si es cancelada con efectivo se pondrá el sello de cancelación e informa al departamento de ventas que se le entregue la mercadería. Si fuera el caso de crédito se llenara el documento de crédito donde se especificara el tipo de cliente que es y las políticas que ayuden al pago del mismo. Se entrega la factura sellada con sello de cancelación por crédito para posterior entrega de mercadería.

Flujograma 2.-

1. En el Departamento Financiero se resuelve internamente, primero la cajera realiza el cierre del día y ordena todos los documentos de crédito del día, envía de a la Contadora para su cotejo y verificación.
2. La contadora realiza la tabla de crédito para su evaluación de cancelación y envía a la auxiliar contable para que realice el seguimiento respectivo para la información de su cancelación a la contadora.
3. La cajera será responsable del cobro del dinero y procederá a informare a la auxiliar contable su cancelación.

ETAPA IV.- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Evaluación de Crédito

A continuación, se presenta la siguiente tabla de crédito, la cual nos permite obtener información básica acerca de los datos del cliente como: número de cédula o RUC del cliente, razón social, dirección, tipo de cliente, monto de ventas, aceptación y cancelación del crédito.

TABLA DE CRÉDITO						
N° DE CÉDULA O RUC	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TIPO DE CLIENTE	MONTO DE VENTAS	ACEPTACIÓN DE CRÉDITO	CANCELACIÓN DEL CRÉDITO

Tabla 33 Evaluación de Crédito
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

ETAPA V.- SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Matriz de Evaluación

La siguiente tabla de supervisión de costos de cartera, permite controlar los diferentes operaciones como: el tipo de cliente, el # de clientes, # de créditos cancelados y no cancelados, la acción a tomar y observaciones.

SUPERVISIÓN DE COBRO DE CARTERA					
TIPO DE CLIENTE	# CLIENTES	# CRÉDITOS CANCELADOS	# CRÉDITOS NO CANCELADOS	ACCIÓN A TOMAR	OBSERVACIONES

Tabla 34 Supervisión de costo de cartera
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

FASE III

APLICAR LA PRUEBA PILOTO MEDIANTE EL USO DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS EFECTUADOS POR EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA INTERTEXAS.

En esta fase se aplicará el manual de políticas y procedimientos crediticios mediante el otorgamiento de un crédito, para la cual hemos utilizado información proporcionada por la empresa Intertexas, comprobando la aplicación y cumplimiento de dicho manual.

1. El Sr. Arturo Guevara supervisor encargado de la autorización de los créditos, realiza un previo análisis exhaustivo al cliente Christian Omar Tubón Moposita, para determinar si es un candidato para la obtención de una línea de crédito, para la cual el cliente presentó su cédula de identidad. Además se verificó el historial de crédito del cliente en la Central de Riesgo del Ecuador.



2. La vendedora Srta. Jessica López se encargará del otorgamiento de créditos al Sr. Tubón, previo la autorización del supervisor. Asimismo la Srta. vendedora está autorizada para realizar el llenado de la documentación del cliente para el otorgamiento de crédito, la cual se detalla a continuación

a. Solicitud de Pedido

CANT		DETALLE	COLOR	TIPO
3		10llo de tela 220m.	black 0	paviera
1		10llo de tela 100m.	rigida	rigida

Nombre del Vendedor: Jessica Lopez
 Fecha de entrega a cliente: 13-09-2016

Gráfico 26 Solicitud de pedido
 Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
 Fuente: Empresa Intertexas

b. Documento de Crédito

Gráfico 27 Documento de Crédito

DITRIBUIDORA INTERTEXAS	
DOCUMENTO DE CRÉDITO	
FECHA: <u>13-09-2016</u>	N° <u>0080</u>
DATOS DEL CLIENTE	
Razón Social: <u>Marcelo Solomon Oriate Paredes</u>	
N° de CI o RUC: <u>1803284023</u>	
Dirección: <u>Huambalito</u>	
Teléfono: <u>032831961</u>	
Celular: <u>0986407003</u>	
DATOS DE VENTA	
Valor de Compra: <u>\$ 15000,00</u>	N° Factura: <u>000673</u>
Tipo de Cliente: <u>Cliente C</u>	
Plazo: <u>120 días</u>	
CRÉDITO OTORGADO	<input checked="" type="checkbox"/>
GARANTE	<input checked="" type="checkbox"/>
DATOS DEL GARANTE	
Razón Social: <u>Maria Elizabeth Paredes Cruz</u>	
N° de CI o RUC: <u>180380981</u>	
Dirección: <u>Huambalito</u>	
Teléfono: <u>032831525</u>	
Celular: <u>0987024148</u>	

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
 Fuente: Empresa Intertexas

3. El Sr. Tubón es determinado como cliente tipo B, porque realiza sus comprar de 2 a 33 veces al mes, considerándole como uno de nuestros mejores clientes:

CLIENTE	
TIPO	SIGNIFICADO
A	Realiza compras mínimo 3 veces al mes
<u>B</u>	<u>Realiza compras de 2 a 3 veces al mes</u>
C	Realiza 1 vez al mes.

Tabla 35 Tipo de cliente

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

4. El monto de crédito que se le ha otorgado es de \$6.400,00, determinando como monto de clasificación 2 (CB) por que se encuentra dentro del rango de \$3.001,00 a \$6.000,00, por la adquisición de 3 rollos de tela de 220m color balck B de tipo paviera:

MONTO	
TIPO	SIGNIFICADO
CLASIFICACIÓN 1 (CA)	0 a \$ 3.000,00
<u>CLASIFICACIÓN 2 (CB)</u>	<u>\$ 3.001,00 a \$ 6.000,00</u>
CLASIFICACIÓN 3 (CC)	\$ 6.001,00 en adelante

Tabla 36 Monto

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

5. El cliente por su crédito grava el 4% de interés anual sobre sus compras..
6. El plazo que se le ha concedido al Sr. Tubón es de 60 días para que realice la cancelación de su deuda :

PLAZO	
TIPO	SIGNIFICADO
PLAZO A	0 a 15 días
<u>PLAZO B</u>	<u>15 días a 90 días</u>

PLAZO C	90 días en adelante
---------	---------------------

Tabla 37 Plazo

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

7. El periodo de gracias no se aplica para el cliente de acuerdo al manual.
8. Las garantías a la cual se rige el cliente es la garantía 1:

GARANTÍA		
TIPO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
<u>GARANTÍA 1</u>	<u>Se exigirá una letra de cambio firmada por el deudor sin garante.</u>	<u>Se aplicará para el Cliente Tipo B desde la Clasificación 2 y 3 con Plazo A y B</u>
GARANTÍA 2	Se exigirá una letra de cambio firmada por el deudor con garante.	Se aplicará para el Cliente Tipo C en cualquier clasificación y en todos los plazos. *

Tabla 38 Garantía

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Como lo determina el manual de políticas y procedimientos crediticios el cliente deberá firmar una letra de cambio como garantía de la deuda, la cual garantiza el cobro a la empresa Intertexas.

FORMA VENUS DF-02C	Nº 005	CIUDAD: <u>Pelileo</u>	FORMA VENUS DF-02C	LETRA DE CAMBIO		Nº 005	Por US\$ 6.400,00
		FECHA: <u>13-09-2016</u>		Ciudad: <u>Pelileo</u>	Fecha: <u>13-09-2016</u>	Vence en: <u>13-11-2016</u>	
	POR \$ 6.400,00	Se servirá (n) Ud. (y) pagar incondicionalmente en este lugar a <u>60</u> días vista de la aceptación por esta LETRA DE CAMBIO , a la orden de <u>Edwin Rodrigo Morales Pizarro</u>					
	A: <u>60 días</u>	La cantidad de <u>seis mil cuatrocientos con 00/100</u> Dólares Americanos					
	ORDEN DE: <u>Edwin Rodrigo Morales P.</u>	más intereses del <u>4%</u> anual, y la mora el <u>-</u> % anual sin protesto.					
	DOMICILIO: <u>Av. Pat. Pelileo</u>	Estímese de presentación para aceptación y pago, así como de avisos por falta de estos hechos.					
CARGO DE: <u>Christian Omar Tubón II.</u>	A: <u>Christian Omar Tubón Moposita</u>		Telf: <u>032830374</u>		Alentamente,		
DOMICILIO: <u>Chambiato .Pelileo</u>	Dirección: <u>Chambiato</u>		Ciudad: <u>Pelileo</u>				
VENCE: <u>13-11-2016</u>	FORMA Emisor						

Gráfico 28 Garantía 1

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

9. Se amortizará la deuda en dos cuotas, como lo determina la tabla de amortización de acuerdo al manual de políticas y procedimientos crediticios:

AMORTIZACIÓN			
TIPO DE CLIENTE	MONTO	PLAZO	# DE CUOTAS
CLIENTE A	C1	Plazo B	3
		Plazo C	3 a 5
	C2	Plazo B	3 o 4
		Plazo C	4 o 5
	C3	Plazo B	3 o 4
		Plazo C	5 o 6
<u>CLIENTE B</u>	C1	Plazo C	3
	<u>C2</u>	<u>Plazo B</u>	<u>2</u>
		Plazo C	3
	C3	Plazo B	3
		Plazo C	4 o 5
CLIENTE C	C1	Plazo C	2
	C2	Plazo C	3
	C3	Plazo C	4

Tabla 39 Amortización
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Las cuotas a pagar son:

CUOTAS	VALOR
1	3456,00
2	3456,00

Gráfico 29 Amortización
Elaborado por: Naranjo MC. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Se puede concluir que el manual de políticas y procedimientos crediticios se encuentra acorde a las exigencias de la empresa Intertexas, contribuyendo al adecuado otorgamiento y autorización de créditos; proporcionando información clara al cliente antes y después de obtener una línea de crédito.

A continuación se identificará cada uno de los puntos antes mencionados en el manual de políticas y procedimientos crediticios, a través del cuadro de los lineamientos para créditos.

Al cliente Sr. Tubón Christian es le ha determinado como un cliente tipo B, en clasificación 2 de acuerdo al monto de crédito, con un interés del 2% anual, un plazo B de 60 días, por ende no aplica el período de gracia ,con una garantía 1 y la deuda se amortizará en 2 cuotas; como se detalla a continuación:

CUADRO DE LINEAMIENTOS PARA CRÉDITOS						
TIPO DE CLIENTE	MONTO DE CRÉDITO	INTERÉS	PLAZO	PERIODO DE GRACIA	GARANTÍA A	AMORTIZACIÓN
CLIENTE A	CLASIFICACION 1	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		3%	PLAZO B	No aplica	No aplica	3 cuotas
		5%	PLAZO C	No aplica	No aplica	3 a 5 cuotas
	CLASIFICACION 2	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		4%	PLAZO B	No aplica	No aplica	3 a 4 cuotas
		8%	PLAZO C	No aplica	No aplica	4 a 5 cuotas
	CLASIFICACION 3	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		5%	PLAZO B	No aplica	No aplica	3 a 4 cuotas
		10%	PLAZO C	Periodo de gracia	No aplica	5 a 6 cuotas
<u>CLASIFICACION 2</u>	CLASIFICACION 1	0%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		3%	PLAZO B	No aplica	No aplica	no aplica
		5%	PLAZO C	No aplica	No aplica	3 cuotas
	<u>N 2</u>	2%	PLAZO A	No aplica	No aplica	no aplica
		4%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA A 1	2 cuotas
		6%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA A 1	3 cuotas

<u>CLIENT</u> <u>EB</u>	CLASIFICACION N 3	3%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA A 1	no aplica
		6%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA A 1	3 cuotas
		10%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA A 1	4 a 5 cuotas
CLIENTE C	CLASIFICACION N 1	0%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA A 2	no aplica
		3%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA A 2	no aplica
		5%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA A 2	2 cuotas
	CLASIFICACION N 2	2%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA A 2	no aplica
		4%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA A 2	no aplica
		8%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA A 2	3 cuotas
	CLASIFICACION N 3	2%	PLAZO A	No aplica	GARANTIA A 2	no aplica
		5%	PLAZO B	No aplica	GARANTIA A 2	no aplica
		10%	PLAZO C	No aplica	GARANTIA A 2	4 cuotas

Tabla 40 Lineamientos de crédito
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Además la siguiente tabla de evaluación de crédito y matriz de evaluación revelan información útil para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el presente propuesta, proporcionando parámetros para el adecuado otorgamiento y autorización de créditos así como también la eficaz recuperación de cartera, proveyendo a la empresa mayor liquidez para continuar en marcha y mantenerse pionero dentro del mercado textil.

Evaluación de Crédito

Dentro de esta tabla se podrá encontrar datos de los clientes que serán de gran ayuda a la empresa Intertexas para determinar cuáles son los clientes a quienes fueron otorgados créditos y la fecha de cancelación de los mismos, para los cuales hemos tomado como muestra los siguientes clientes:

Nº DE CÉDULA O RUC	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TIPO DE CLIENTE	MONTO DE VENTAS	ACEPTACIÓN DE CRÉDITO	CANCELACIÓN DEL CRÉDITO
1804320728	Paredes Valladares Nancy Marisol	La Paz	A	\$ 12.000,00	APROBADO	28/09/2016
1803165867	Tubón Moposita Christian Omar	Chambiato	B	\$ 6.400,00	APROBADO	13/11/2016
1803284023	Oñate Paredes Marcelo Salomón	Huambalito	C	\$ 15.000,00	APROBADO	13/01/2017
1803103694	Villena Pepe Juan Pablo	Cuiudadela La Paz	C	\$ 2.000,00	APROBADO	20/09/2016

Tabla 41 Evaluación de crédito
Elaborado por: Naranjo, M. (2016)
Fuente: Empresa Intertexas

Matriz de Evaluación

Esta matriz de evaluación permitirá a la empresa Intertexas mantener información actualizada y pertinente del tipo de clientes, el número de los mismos, los créditos cancelados y no cancelados, así como también las acciones que se deberá tomar en caso del incumplimiento de pago por parte de los clientes y en observaciones se podrá incluir información que se considere relevante para la empresa; como se describe a continuación:

N° DE CÉDULA O RUC	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	TIPO DE CLIENTE	MONTO DE VENTAS	ACEPTACIÓN DE CRÉDITO	CANCELACIÓN DEL CRÉDITO
1804320728	Paredes Valladares Nancy Marisol	La Paz	A	\$ 12.000,00	APROBADO	28/09/2016
1803165867	Tubón Moposita Christian Omar	Chambiato	B	\$ 6.400,00	APROBADO	13/11/2016
1803284023	Oñate Paredes Marcelo Salomón	Huambalito	C	\$ 15.000,00	APROBADO	13/01/2017
1803103694	Villena Pepe Juan Pablo	Cuiudadela La Paz	C	\$ 2.000,00	APROBADO	20/09/2016

Tabla 42 Matriz de Evaluación

Elaborado por: Naranjo, M. (2016)

Fuente: Empresa Intertexas

Análisis

En conclusión la implementación de un manual de políticas y procedimientos crediticios ha sido de gran utilidad para la empresa Intertexas, porque se ha logrado el adecuado otorgamiento y autorización de créditos, así como también se ha determinado que los vendedores serán quienes cumplirán con las funciones de otorgamiento de créditos y el supervisor será quien autorice la concesión de líneas de créditos; de igual forma la tabla de autorización de crédito será una herramienta útil para el supervisor para plasmar los clientes quien han conseguido una línea de crédito; así mismo gracias a la matriz de evaluación de créditos se podrá obtener información actualizada de los créditos otorgados y las acciones que se deberá tomar en caso de que los clientes incumplan el pago de los mismos, permitiendo así no tener un alto índice de cartera vencida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Aguirre, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Inmagraf.
- Álvarez, M. (2006). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama.
- Añez, M. (24 de 06 de 2001). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. Obtenido de gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación 1º ed*. México: Pearson Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Education.
- Blanco, Y. (1998). *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá: ROESGA.
- Brachfield, P. (2009). *Administración un Nuevo Panorama Competitivo*. México: Mc Graw Hill.
- Byron, W., Browne, E., & Porter, R. (1986). *Diccionario de historia de la ciencia*. Barcelona : Herder.
- Calderón, R. (16 de 10 de 2005). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Recuperado el 11 de 07 de 2016, de Revista GestioPolis: <http://www.gestiopolis.com/administracion-analisis-y-politicas-de-credito/>
- Calvopiña, M. (04 de 2014). *Políticas y procedimientos de crédito y la liquidez de la empresa TEXTILINE de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 03 de 01 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17002>
- Castro, J., & Guachizaca, M. (2012). *Tratamiento contable de cuentas por cobrar según NIIF para PYMES*. Recuperado el 13 de 06 de 2016, de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1296>
- Cedeño Loor, R. (2010). *Investigación Científica y Diseño de Tesis*. México: Mar Abierto.
- Cerda, H. (1998). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho.
- Cevallos, J. (2012). *Momentos difíciles para el textil ecuatoriano*. Recuperado el 03 de 01 de 2017, de Revista Gestión N° 237:

<http://www.revistagestion.ec/wp-content/uploads/2014/03/Industria-textil.pdf>

Contraloría General del Estado. (22 de 11 de 2001). *Manual de Auditoría de Gestión*. Obtenido de Auditoría de Gestión: <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/manual%20de%20auditoria%20de%20gestion.pdf>

Contraloría General del Estado. (16 de 12 de 2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría*. Recuperado el 03 de 01 de 2017, de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Cortes, E. (14 de 01 de 2013). *La Importancia del departamento de Crédito y Cobranza en una empresa Industrial*. Obtenido de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/691.pdf>

Créditos y Cobranzas. (02 de 2010). *La Organización del Crédito y la Cobranza*. Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/organizacioncreditocobranza.html>

Cuéllar, G. (2009). *Teoría General de la Auditoría y Revisoría Fiscal*. Colombia: Universidad del Cauca.

Del Valle, E. (2010). *Crédito y Cobranza 2º ed.* México: Ecoe.

Dirección de Inteligencia Comercial e Inversiones-Promoción de Exportación. (2012). *Análisis sectorial de textiles y confecciones*. Recuperado el 03 de 01 de 2017, de Distribución de la ubicación de las empresas textiles por provincias: http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2013/11/PROEC_AS2012_TEXTILES.pdf

Economía General. (13 de 04 de 2013). *Economía General*. Obtenido de Análisis del Crédito: <http://economiaes.com/credito/analisis.html>

Economía Simple. (13 de 04 de 2010). *Revista Economía Simple*. Recuperado el 03 de 10 de 2016, de Definición de Colocación: <http://www.economiasimple.net/glosario/colocacion>

El Portal Comercio de Tu Ciudad. (2014). *Portal Comercio de Tu Ciudad*. Recuperado el 13 de 06 de 2016, de Covaco org.:

http://www.covaco.org/includes/idiomas/sfinanciero/ayuda_simulador_financiero_es.pdf

- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes 2º ed.* Bogotá: Ecoe .
- Ettinger, R. (1981). *Créditos y Cobranza 5º ed.* México: Ecoe.
- Ettinger, R. (1981). *El dinero y la circulación 5º ed.* México: Ecoe.
- Febres, V. (2014). *Contrabando afecta al industrial textil y también al artesano otavaleño.* Recuperado el 03 de 01 de 2017, de Revista Gestión N°158: http://www.revistagestion.ec/wp-content/uploads/2013/07/159_005.pdf
- Frías, R. (05 de 2010). *Métodos para la evaluación del Control Interno.* Recuperado el 13 de 06 de 2016, de http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_021.pdf
- Gómez, I. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica.* Córdoba: Brujas.
- González, A. (17 de 09 de 2013). *La importancia del control interno en la empresa.* Recuperado el 10 de 10 de 2016, de Soy Conta Innovación Contable portal de El Economista, comunidad El Empresario.: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- González, M. (11 de 03 de 2014). *Gestiopolis.* Recuperado el 29 de 09 de 2016, de Importancia del control interno en las pymes: <http://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Gualteros, O. (02 de 10 de 2010). *FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA.* Recuperado el 05 de 01 de 2017, de <http://www.poliagro.edu.co/portal/images/stories/archivos/fundamentos.pdf>
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2008). *Tutoría de la Investigación Científica.* Ambato: Empresdane Gráficas Cia Ltda.
- Holmes, A. (1984). *Auditoría Soluciones a los Problemas y Prácticas de auditoría Tomo II.* Granada: Noriega.
- Instituto de Promoción de Exportaciones e Inversiones. (05 de 11 de 2013). *Análisis Sector Textil.* Recuperado el 03 de 01 de 2017, de Ministerio de Comercio Exterior: <http://www.proecuador.gob.ec/pubs/analisis-sector-textil-2012/>

- Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP). (2002). *Norma Internacional de Auditoría NIA 6: Evaluación de Riesgo y Control Interno*. México: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- Lozano, I. (30 de 01 de 2013). *Metodología crediticia para la evaluación de créditos a Pymes*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/metodologia-crediticia-para-la-evaluacion-de-creditos-a-pymes/>
- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión*. Quito: Ecoe.
- Mantilla, S. (2003). *Control Interno 1º ed*. Bogotá: Ecoe .
- Mariño, W. (12 de 2010). *Cómo invertir su dinero en forma Efectiva*. Recuperado el 05 de 01 de 2017, de Optimiza tu dinero: http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/WILSON_MARINO.pdf
- Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad. (05 de 2011). *Agendas para la Transformación Productiva Territoria*. Recuperado el 03 de 01 de 2017, de Provincia de Tungurahua: <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-TUNGURAHUA.pdf>
- Molina, J. (2016). *Control Interno y la Rentabilidad de la Distribuidora San Francisco del cantón Patate*. Ambato: UTA.
- Moncayo, M. (21 de 10 de 2010). *Asesoría financiera, auditoría integral, consultoría empresarial*. Obtenido de Auditoría de Cumplimiento: <https://marcomoncayo.wordpress.com/2010/10/21/auditoria-de-cumplimiento/>
- Montes, A. (2005). *La Administración del Departamento de Créditos y Cobranzas en empresas Farmaceuticas*. Obtenido de http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014610/014610_00.pdf
- Ramón, A. (18 de 11 de 2011). *Integración, Ontológica, Axiliológica, Epistemológica y Metodológica*. Recuperado el 05 de 01 de 2017, de Politicas Publicas Post-Grado Unellez: <http://politicaspublicasunellez.blogspot.com/2011/11/integracion-ontologica-axiologica.html>
- Rendondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *La Auditoría de Gestión*. Obtenido de Auditoría de Gestión :

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>

- Salazar, L. (03 de 2014). *Políticas y Procedimientos de Control Administrativo y Financiero y su incidencia en la Información Financiera de la Empresa Textiles Industriales Ambateños S.A. Teimsa*. Recuperado el 03 de 01 de 2017, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20397>
- Santillana, J. (2004). *Elementos del Control Interno COSO*. México: Cengage Learning Latin America.
- Soto, C., & Vilani, D. (30 de 11 de 2011). *Paradigma, Epistemología, Ontología y Método para la Investigación Transformadora*. Recuperado el 05 de 01 de 2017, de UNELLEZ: https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjA-cHArKvRAhVCRiYKHRKFAXcQFghWMAk&url=http%3A%2F%2Fwww.nucleovalencia.com.ve%2Fvista%2Fpublicaciones%2Fvilani_soto.pdf&usq=AFQjCNFMCrtd00A6i9tW4YfIHokbEPnowg&b
- Tomás, J. (2009). *Fundamentos de Bioestadística*. Barcelona: Servei the Publicacions.
- Valencia, D. (2015). *El Control Interno y la Rentabilidad en la empresa Imporbuenano S.A*. Ambato: UTA.
- Vásquez, L. (2013). *Elaboración de un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno para el Departamento de Créditos y Cobros*. Guatemala: USC.
- Vega, G. (2010). *Control Interno Básico para PYME, Guía de Implementación*. Cali: Universidad ICESI.
- Verinco S.A.S. (02 de 2015). *Cobranzas*. Obtenido de Objetivos del departamento de cobranzas: <http://verinco.com/cobranzas/>

ANEXO 1 ENCUESTA



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



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CONTABLE
DE LA EMPRESA INTERTEXAS

OBJETIVO: Determinar la incidencia del control interno de las políticas y procedimientos crediticios en la colocación de créditos de la empresa Intertexas de la ciudad de Pelileo.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente las preguntas y conteste con veracidad.
- Ingrese la información general solicitada.
- Debe escoger una sola respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Las Políticas de Crédito se consideran por?

- 1.1 Importancia de las Políticas de Crédito
- 1.2 Factores de las Políticas de Crédito
- 1.3 Clasificación de las Políticas de Crédito

2. ¿Los Procedimientos de Crédito se encuentran establecidos en?

- 2.1 Manual de Normas y Procedimientos
- 2.2 Procesos Crediticios
- 2.3 Criterios de Otorgamiento de Crédito

3. ¿Cuál es el plazo establecido para la recuperación de Cuentas por Cobrar?

- 3.1 A Corto Plazo
- 3.2 A Largo Plazo

4. ¿Al momento de aplicar el Control Interno la empresa toma en cuenta?

- 4.1 Importancia del Control Interno
- 4.2 Objetivo del Control Interno
- 4.3 Elementos del Control Interno

5. ¿Cuáles de los siguientes factores se debe considerar para otorgar un crédito?

- 5.1 Ventajas
- 5.2 Desventajas
- 5.3 Créditos Incobrables
- 5.4 Cuentas Incobrables
- 5.5 Riesgos Crediticios
- 5.6 Cobranza

6. ¿Qué tipo de indicadores de liquidez aplica la empresa?

- 6.1 Razón Corriente
- 6.2 Capital Neto de Trabajo
- 6.3 Prueba Ácida

7. ¿Qué características posee la empresa como organización?

- 7.1 Complejidad
- 7.2 Anonimato
- 7.3 Rutina Estandarizada
- 7.4 Estructura Especializada no Oficiales
- 7.5 Tendencia a la Especialización y a la Proliferación de Funciones

Gracias por su colaboración.