



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

TEMA:

**“EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN
CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GONZÁLEZ VEGA EL MOTOR
CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”**

AUTORA: Mónica Elizabeth Moyolema Torres

TUTOR: Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.

AMBATO-ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, en mi calidad de Tutor del trabajo de graduación con el tema: “El Proceso de Otorgamiento de Créditos y su Relación con la Liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.”, desarrollado por Mónica Elizabeth Moyolema Torres, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente 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 la comisión de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Octubre del 2014.



DRA. KARINA BENÍTEZ

CI: 180301353-9

TUTOR

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Mónica Elizabeth Moyolema Torres, con C.I. 180492413-0, acepto que el contenido del trabajo desarrollado es de mi absoluta responsabilidad y declaro autenticidad de las ideas, análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones expuestas en “El Proceso de Otorgamiento de Créditos y su Relación con la Liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.”

Ambato, Diciembre del 2014.



MÓNICA ELIZABETH MOYOLEMA TORRES

CI: 180492413-0

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema “El Proceso de Otorgamiento de Créditos y su Relación con la Liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.”, elaborado por Mónica Elizabeth Moyolema Torres, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad Y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Diciembre del 2014



ING. BERTHA SÁNCHEZ
PROFESOR CALIFICADOR



ING. DANILO LOZADA
PROFESOR CALIFICADOR



ECO. DIEGO PROAÑO

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado en primer lugar a Dios por brindarme valor, sabiduría y fortaleza para continuar con mis estudios.

A mis padres que han sido un gran apoyo en mi carrera universitaria, por brindarme todo su amor, comprensión y guiarme por el camino correcto. En especial a mi padre que es un ejemplo a seguir por ser un hombre trabajador, honesto y correcto.

Y a mis hermanos y familiares que me brindaron que de una u otra manera me brindaron su apoyo.

Mónica Elizabeth Moyolema Torres

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser un compañero inseparable en mi carrera universitaria.

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por acogerme en sus aulas y llegar a ser un profesional en esta carrera tan maravillosa.

A mis queridos profesores que me han brindado su conocimiento.

A mis padres y hermanos que han sido un gran apoyo para culminar mis estudios universitarios.

Y finalmente, a la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. que me permito elaborar mi trabajo de investigación.

Mónica Elizabeth Moyolema Torres

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINAS
Portada.....	I
Aprobación del Tutor.....	II
Autoría del trabajo de Graduación.....	III
Aprobación del tribunal de Grado.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice General.....	VII
Índice de Tablas.....	XI
Índice de Gráficos.....	XII
Resumen Ejecutivo.....	1
Introducción.....	2

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1. Tema.....	4
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1. Contextualización	4
1.2.2. Análisis Crítico	10
1.2.3. Prognosis	13
1.2.4. Formulación del Problema.....	15
1.2.5. Interrogantes.....	15
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	15
1.3. Justificación.....	16
1.3. Objetivos	18
1.3.1. General	18
1.3.1. Específicos	18

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos.....	19
2.2. Fundamentación Filosófica	26
2.3. Fundamentación Legal	29
2.4. Categorías Fundamentales	32
2.4.1. Descripción de la Variable Independiente	34
2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente.....	34
2.5. Hipótesis.....	50
2.6. Señalamiento de las Variables	50

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación.....	51
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	52
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	53
3.3.1. Investigación descriptiva	53
3.3.2. Investigación correlacional	53
3.3.3. Exploratorio.....	54
3.4.5. Explicativo	54
3.4. Población y Muestra.....	54
3.4.1. Población.....	54
3.4.2 Muestra	55
3.5. Operacionalización de Variables.....	56
3.6. Plan de recolección de información	59
3.7. Plan de procesamiento de información	60
3.7.1 Plan de procesamiento de información	60
3.7.2 Plan de análisis e interpretación de resultados.....	61

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados	63
4.1.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	63
4.3. Verificación de Hipótesis.....	86
4.3.1. Planteamiento de la hipótesis.....	87
4.3.2. Estadístico de prueba.....	87
4.3.3. Nivel de confianza.....	87
4.3.4. Regla de decisión.....	87
$X^2_c > X^2_t =$ Acepta H_1	87
$X^2_c < X^2_t =$ Acepta H_0	88
4.3.5. Grados de libertad.....	88
4.3.6. Cálculo del estadístico y toma de decisiones.....	88

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones	90
5.2. Recomendaciones.....	91

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1. Datos Informativos.....	92
6.1.1. Título:.....	92
6.1.2. Institución ejecutora:.....	92
6.1.3. Beneficiario:.....	92
6.1.4. Ubicación:	92
6.1.5. Cantón:	92
6.1.6. Provincia:	92
6.1.7. Tiempo estimado para la ejecución:.....	92
6.1.8. Equipo técnico responsable:.....	93

6.2. Antecedentes de la Propuesta.....	93
6.3. Justificación.....	94
6.4. Objetivos	94
6.4.1. <i>Objetivo General</i>	94
6.4.2. <i>Objetivo Específico</i>	94
6.5. Análisis de Factibilidad.....	95
6.6. Fundamentación	96
6.7. Metodología. Modelo Operativo	99
6.8. Administración.....	150
6.9. Previsión de la Evaluación	150
Bibliografía	150
Anexos.....	150

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 3.1. Descripción de la población.....	55
Tabla 3.2. Operacionalización de las Variables Independiente.....	57
Tabla 3.3. Operacionalización de las Variables Dependiente.....	58
Tabla 3.4. Medición de Objetivos.....	62
Tabla 4.1. Políticas de créditos.....	64
Tabla 4.2. Controles para el Proceso de Créditos.....	65
Tabla 4.3. Análisis del Cliente.....	66
Tabla 4.4. Constatación de Documentos.....	67
Tabla 4.5. Análisis periódico de cartera.....	68
Tabla 4.6. Proceso de Otorgamiento de Crédito.....	69
Tabla 4.7. Segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos.....	70
Tabla 4.8. Cumplimiento de Políticas de Créditos.....	71
Tabla 4.9. Evaluación el proceso de créditos.....	72
Tabla 4.10. El proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno.....	73
Tabla 4.11. Capital de trabajo.....	74
Tabla 4.12. Liquidez corriente.....	75
Tabla 4.13. Prueba Ácida.....	76
Tabla 4.14. Grado de compromiso del patrimonio.....	77
Tabla 4.15. Nivel aceptable de autonomía financiera.....	78
Tabla 4.16. Responsable de medir periódicamente la liquidez.....	79
Tabla 4.17. La empresa dispone de un tablero de indicadores.....	80
Tabla 4.18. Análisis periódico de la liquidez.....	81
Tabla 4.19. Diseño de un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos.....	82
Tabla 4.20. Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados.....	83
Tabla 4.21. Frecuencias observadas en las preguntas 2 y 16.....	88
Tabla 4.22. Frecuencias esperadas en las preguntas 2 y 16.....	88
Tabla 6.1. Recursos económicos (presupuesto).....	96
Tabla 6.2. Desarrollo de la Propuesta.....	100
Tabla 6.3. Hoja de Hallazgo.....	106
Tabla 6.4. Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	119

Tabla 6.5. Matriz de Evaluación..... 151

ÍNDICES DE GRÁFICOS

Grafico 1.1. Árbol de Problemas.....	11
Gráfico 1.2. Categorías Fundamentales.....	32
Gráfico 1.3. Constelación de Ideas.....	33
Gráfico 4.1. Políticas de créditos.....	64
Gráfico 4.2. Controles para el Proceso de Créditos.....	65
Gráfico 4.3. Análisis del Cliente.....	66
Gráfico 4.4. Constatación de Documentos.....	67
Gráfico 4.5. Análisis periódico de cartera.....	68
Gráfico 4.6. Proceso de Otorgamiento de Crédito.....	69
Gráfico 4.7. Segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos.....	70
Gráfico 4.8. Cumplimiento de Políticas de Créditos.....	71
Gráfico 4.9. Evaluación el proceso de créditos.....	72
Gráfico 4.10. El proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno.....	73
Gráfico 4.11. Capital de trabajo.....	74
Gráfico 4.12. Liquidez corriente.....	75
Gráfico 4.13. Prueba Ácida.....	76
Gráfico 4.14. Grado de compromiso del patrimonio.....	77
Gráfico 4.15. Nivel aceptable de autonomía financiera.....	78
Gráfico 4.16. Responsable de medir periódicamente la liquidez.....	79
Gráfico 4.17. La empresa dispone de un tablero de indicadores.....	80
Gráfico 4.18. Análisis periódico de la liquidez.....	81
Gráfico 4.19. Diseño de un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos.....	82
Gráfico 4.20. Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados.....	83
Grafico 4.21. Verificación de Hipótesis.....	89
Grafico 6.1. Organigrama Estructural otorgado por la empresa.....	104
Grafico 6.2. Flujograma de Otorgamiento de Crédito.....	105
Grafico 6.3. Organigrama Estructural.....	111
Grafico 6.4. Canales de Comunicación.....	142

Grafico 6.5. Jerarquía de Responsabilidad..... 144

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene como objetivo principal proponer un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. el cual permitirá mejorar el desempeño del departamento de créditos.

El trabajo investigativo surge al identificar el problema por el cual la empresa se ve afectada dado su inadecuado otorgamiento de créditos, por lo cual se efectúa la búsqueda y estudio correspondiente para dar solución al problema planteado.

El inadecuado otorgamiento de créditos se viene dando hace varios años debido a la falta de políticas de créditos y personal no capacitado, entre otros, lo cual conlleva a varias consecuencias siendo la principal la reducción de la liquidez de la empresa.

Este trabajo fue desarrollado para dar solución a la gerencia y ayudar a cumplir con los objetivos planteados por la misma, por lo que se pone a consideración la implementación de un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos, el mismo que contiene los elementos detallados en el informe COSO que son: Ambiente de Control, Evaluación del riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión y Monitoreo, aplicados al Proceso de Otorgamiento de Créditos.

Me permito dejar a consideración el presente trabajo investigativo como guía para la implementación de un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos, las herramientas utilizadas para elaborar la propuesta están acopladas para la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. y de esta manera contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.

INTRODUCCIÓN

En una empresa el principal objetivo es la liquidez para su crecimiento y desarrollo en el mercado en el que se desenvuelve, por lo tanto para lograr este objetivo se necesita de controles y políticas que ayuden en el manejo de las actividades y consecución de las metas.

El diseño de un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos permitirá mejorar las actividades en este departamento, de igual manera ayudara a alcanzar la eficiencia y la eficacia de las operaciones, de esta manera el gerente tendrá una base para la toma de decisiones que serán más efectivas y precisas.

Esta tesis contiene seis capítulos, además de los materiales de referencias en los que están plasmados la aplicación de un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos.

En el primer capítulo se desarrolla el tema de estudio a través del problema en la organización, además se realiza la contextualización, en el cual se detalla en diferentes contextos encontrados tales como macro, meso y micro, permitiendo obtener información para el desarrollo del capítulo. Además, para determinar el problema en estudio se realiza un árbol de problemas que permite la visualización y formulación de la misma. La justificación del problema es fundamental ya que nos permite conocer las razones y el soporte para continuar con la investigación. Y por último los objetivos descritos permiten guiar la investigación a una solución.

El segundo capítulo nos permite conocer los antecedentes del problema y de esta manera es una guía para su realización. Por consiguiente, se toma en cuenta la fundamentación filosófica y legal para el progreso y estudio. Además, en este capítulo se desarrolla la hipótesis que será verificada posteriormente.

Por consiguiente se procede con el tercer capítulo que contiene la metodología de investigación, es decir la descripción del camino a seguir en la investigación, este

capítulo está compuesto por el tipo de investigación que se realizara, la población que la comprende y la determinación de la muestra.

El desarrollo del cuarto capítulo comprende el análisis de los datos obtenidos luego de la aplicación de una encuesta realizada a la muestra obtenida en el capítulo tres, así como también la interpretación de los resultados a través de tablas y gráficos. Además, se plasma la verificación de la hipótesis planteada en el capítulo dos.

El quinto capítulo es la descripción del resultado arrojado luego del análisis realizado en el capítulo cuatro, las conclusiones y recomendaciones están dadas para mejorar y solucionar el problema en estudio.

El sexto capítulo presenta la propuesta que es la solución al problema detallado en el primer capítulo, en él se presenta las actividades tales como: datos informativos, antecedentes, justificación, objetivo, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, administración y previsión de la evaluación.

Concluyendo se detalla la bibliografía y anexos que se utilizaron en la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

El proceso de otorgamiento de créditos y su relación con la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Cantón Ambato.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macrocontextualización

En el Ecuador el avance de la ciencia y la tecnología producto del desarrollo industrial y comercial ha permitido que se evolucionen muchas ciencias entre ellas la Contabilidad y la Auditoría con la finalidad de obtener un mejor control de todas las operaciones. Además, esto facilita en la obtención de información que sirve como punto de referencia para la toma de decisiones.

En las empresas a nivel del territorio ecuatoriano deben contar con la funciones específicas para cada empleado para que estas sean cumplidas a cabalidad, de no ser así, se tomen los correctivos necesarios para el buen funcionamiento de la institución, para ello se debería contar con procedimientos, políticas y normas estipuladas para así llegar al cumplimiento de los objetivos empresariales en beneficio de la entidad.

Dentro de la auditoría se aplica el control interno la misma que ayuda a la obtención de información financiera fiable, así mismo refuerza la confianza de que las instituciones cumplan con las normas establecidas, en fin ayuda al cumplimiento de sus objetivos mediante la correcta aplicación de una serie de políticas y procedimientos.

En términos de Rodríguez, B. (2006) “*Los sistemas de información desempeñan un papel fundamental en la gestión de las empresas, es por ello que deben ser obviamente controlados. La mayoría, para no decir todas, las empresas utilizan sistemas informáticos para generar la información*” (pág. 55). Por esto las empresas ecuatorianas han implementado sistemas de control de actividades para obtener información fiable con la finalidad de incrementar su evolución y desarrollo, no obstante aun en la actualidad muchas empresas siguen manejando el control interno de manera tradicional y no utilizan sistemas que ayuden a tener un mejor control de sus actividades.

En el actual entorno las instituciones están enfocadas en llevar un control interno puesto que es la base de las actividades y operaciones de una institución, es decir en las actividades de financiamiento, administración entre otras, sin embargo en muchos casos el control interno es débil debido a que las políticas y procedimientos no son debidamente aplicados dentro de su proceso crediticio a esto se suma una cultura de pago de los ecuatorianos que no ha sido la mejor, sobre todo si la enfocamos al cumplimiento de las obligaciones con terceros y va decayendo día a día por contar con limitados ingresos.

En términos de Guzman Delgado, M. C. (2008) Las compañías de Financiamiento Comercial tiene como función principal “*Captar recursos a término, con el objeto primordial de realizar operaciones activas de crédito para facilitar la comercialización de bienes y servicios, y realizar operaciones de arrendamiento financiero o leasing*” (pág. 14). Las empresas tienen un fin el cual es generar dinero y crecer día a día por lo que muchas empresas han optado por otorgar créditos a sus clientes así incrementando sus ventas y logrando los objetivos propuestos. El sistema implementado deberá ser sofisticado y moldeable según se requiera en función de los requerimientos de la organización.

Las empresas a fin de incrementar sus ventas han optado por otorgar créditos, pero muchos de estos créditos no han sido analizados adecuadamente o tiene un inadecuado Sistema Control Interno del Proceso de Otorgación de Créditos. Lo

que genera un riesgo de liquidez, esto quiere decir que no se pueda disponer de recursos suficientes para cumplir con las obligaciones que poseen.

El efecto a nivel nacional por no tener un debido control interno en el proceso de otorgamiento de créditos se genera cartera vencida que influye significativamente en la liquidez de una institución. Así también, cabe recalcar que la situación económica de los ecuatorianos es crítica, ya que al no contar con el dinero suficiente de sus ingresos, incumplen con sus obligaciones y en casos extremos evaden sus compromisos de crédito.

Las leyes ecuatorianas han tratado de reducir el incumplimiento de obligaciones con terceros, por medio de entidades como la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos y para sociedades por La Superintendencia de Compañías. Estas entidades generan información muy importante pero se requiere de mayor eficiencia y claridad de los datos que pueden ser usados para la otorgación de créditos. Por esta razón la importancia de elaborar un trabajo de investigación de esta índole que proporcione las herramientas necesarias para otorgar seguridad y continuidad en las actividades empresariales.

Nuestro país vive actualmente un cambio en el ámbito económico, existen diversos proyectos como los de otorgar créditos mediante instituciones públicas todo esto con el fin de desarrollar la economía del país, además buscando nuevas fuentes de empleos, y la creación de microempresas.

Las dificultades por las cuales están pasando las finanzas públicas y privadas y el crecimiento sostenible de la economía del país, que se ven afectada debido al problema de la crisis mundial, que se ven reflejadas en la fluctuación de los precios del petróleo y el problema migratorio, están afectando directamente al sector privado y las empresas que lo conforman. Por lo tanto, es necesario que éstas tomen acciones necesarias para poder manejar sus recursos con eficiencia, eficacia y economía y utilicen todas las técnicas actuales en su beneficio.

De acuerdo con PRACTUM S.A (2010), el 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida en su mayoría son empresas pequeñas y medianas

más conocidas como las pymes, muchas de estas organizaciones como la compañía PRACTUM S.A., es una empresa Ecuatoriana promovida por un grupo de profesionales de las áreas financiera y jurídica, nace en el 2001 como una respuesta frente a los problemas que ha tenido el sistema comercial , industrial y financiero debido al incremento progresivo de la Cartera Vencida, ofreciendo a las empresas una herramienta eficaz para su recuperación, mejorando así la calidad de los Activos, por dos vías: reduciendo el índice de morosidad y disminuyendo el riesgo en las nuevas colocaciones.

1.2.1.2. Mesocontextualización

Tungurahua y especialmente la ciudad de Ambato, es una ciudad generadora de riqueza, en la cual se evidencia una gran actividad comercial en todas las áreas, que además de la gestión que deben desarrollar las entidades públicas para lograr el desarrollo local, se hace necesario que la empresas privadas logren un mejoramiento permanente a fin de hacer frente a la globalización y sobre todo que se constituyan en una fuente real generadora de empleo lo que redundará en nuestro desarrollo permitiendo una mejor distribución de la riqueza.

Las instituciones comerciales, entre ellas los Almacenes y Comercializadoras en las distintas provincias del Ecuador principalmente en la Provincia de Tungurahua, son instituciones que han hecho posible el desarrollo económico de la misma, ya que impulsan la actividad comercial. Así también, la provincia se caracteriza por contar con personas emprendedoras y con gran actitud y aptitud de trabajo por lo que la provincia genera trabajo y capital para el país.

En la provincia de Tungurahua existen empresas que por su magnitud manejan auditorías externas que les brindan información sobre la situación financiera y aspectos relacionados con el control interno de las actividades.

Muchas de ellas toman como base las recomendaciones de los auditores para mejora y aplicar políticas y reglamentos que ayuden a superar las falencias que se encuentran después de una auditoría. Por tanto es necesario conocer los distintos niveles de efectividad los cuales nos señalan lo siguiente *“Los sistemas de control*

interno de diferentes entidades operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo” (Estupiñan, R., 2006, pág. 11).

Uno de los problemas por la que se ha visto afectadas las empresas de esta provincia es por la existencia de cartera vencida difícil de recuperar esto ocurre debido a las políticas crediticias limitadas que no permiten analizar adecuadamente la capacidad de pago de los clientes. Igualmente se ven afectadas por la inaplicación de leyes y reglamentos que ocasionan la insatisfacción en los clientes.

Las Políticas Generales de Crédito *“Constituyen los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera activa y su objetivo principal es alcanzar la estandarización de los criterios rectores de la actividad crediticia, así como de los procesos y procedimientos operacionales del área de créditos”* (Financiera Rural, 2010, pág. 7). Dichas políticas pretende comunicar la estructura organizacional, las funciones, y las normas en vigencia, de forma que todos los funcionarios de la organización estén en conocimiento de la información y documentación necesaria en el momento de tomar decisiones.

De acuerdo con Lalamas Naveira et al. (2012) *“Las entidades del sector comercial se encuentran particularmente expuestas al riesgo de liquidez, dada la naturaleza de sus actividades”* (pág. 3). Las empresas dedicadas a la comercialización tratan de ser competitivas creando nuevas estrategias para incrementar ventas, tales como es la otorgación de créditos, por lo tanto ellas están obligadas a introducir un control para las operaciones crediticias con la finalidad de recuperar los recursos económicos. Sin embargo, la otorgación de crédito siempre generara un riesgo de liquidez para la empresa, por lo tanto los riesgos conllevan a la pérdida de los beneficios económicos.

Difícilmente el microempresario determina los procesos que se deben realizar para conceder el crédito, no calcula los costos de la administración de créditos, no analiza los costos de oportunidad derivados de la pérdida de ventas por negar el

crédito, no considera el efecto de los ingresos por la posibilidad de cargar un precio más alto o intereses que se deben cobrar; no se toma en cuenta la probabilidad de contraer un cliente moroso.

Concluyendo en la provincia de Tungurahua, la mayoría de las empresas existentes no cuentan con un Sistema de Control Interno que contengan políticas de crédito que les ayude a la otorgación y la recuperación de cartera, debido a la falta de información y a su vez a la no disposición de los recursos económico y talento humano.

1.2.1.3. Microcontextualización

La empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. es una empresas que se mantiene en el mercado comercial durante 14 años y se dedica a la distribución y comercialización al por mayor y menor de todo tipo de producto de la marca Bosch en baterías y repuestos para autos; herramientas eléctricas de la marca Dremel, Skill y Bosch. A más de ofrecer confianza, seriedad, y profesionalismo a sus clientes; garantiza productos de calidad a través de su matriz y su sucursal ubicada en la ciudad de Ambato.

El estudio y evaluación del Control Interno “El sistema de control interno o de gestión de conjunto de aéreas funcionales en una empresa y de acciones especiales en la comunicación y el control al inferior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en relación entre las salidas de los productos o servicios y la entrada de los recurso necesarios para su producción”. (Wollinski, 2008, pág. 18)

En la actualidad la empresa se encuentra en crecimiento constante, generando que se establezcan nuevas estrategias para ser competitivo entre ellas está el otorgamiento de créditos a los clientes. Por consiguiente, es necesario diseñar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Crédito.

No obstante, para este proceso no se cumplen con las normativas y políticas de otorgamiento de crédito creando un alto porcentaje de cartera vencida y reduciendo liquidez de la empresa. Cabe recalcar que “*El control interno es un*

proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de sus objetivos” (Mantilla B. S. A., 2007, pág. 52). Por esta razón es necesario implementar un Sistema de Control Interno que permita a la empresa tomar decisiones oportunas de las falencias que puedan existir.

Finalmente, las empresas que cuentan con un Sistema de Control Interno pueden identificar el incumplimiento de proceso y mitigar los riesgos operaciones, que sin duda se puede ver reflejado los resultados en el funcionamiento de la empresa. Mientras que las empresas que no cuenta con un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgación de Créditos se ven afectados por la morosidad.

1.2.2. Análisis Crítico

En el análisis crítico se detalla el árbol de problemas en el cual están plasmados los efectos, el problema y las causas.

El problema se determino luego de un análisis a la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

Las causas del problema han sido investigadas desde la esencia, raíz y circunstancias en que la empresa se encuentra. Los efectos son consecuencias de los impactos y situaciones que provocan el problema encontrado.

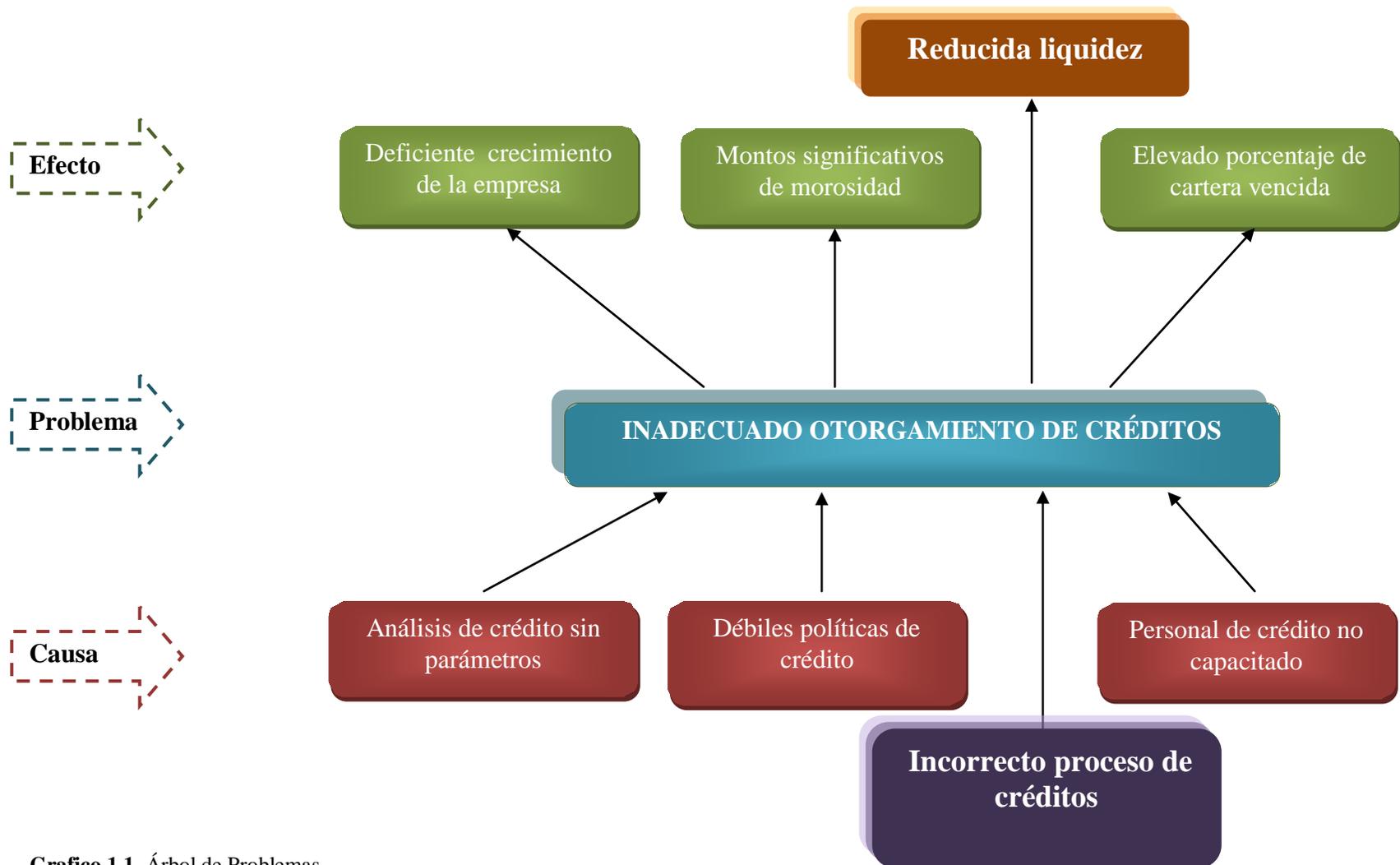


Grafico 1.1. Árbol de Problemas
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Al no contar la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. con un adecuado proceso de créditos, han permitido que exista un mayor nivel de riesgo en la colocación y recuperación de los recursos financieros relacionándose directamente con la liquidez de la empresa.

El control interno en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. no permiten alcanzar los objetivos relacionados con el proceso de créditos puesto que no cuenta con políticas de control que le permitan evaluar la efectividad de las operaciones administrativas.

Además, “Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. Un examen minucioso de los riesgos tiene como fin la identificación y el análisis de los riesgos principales para la obtención de los objetivos planteados, además nos ayuda tener una base para gestiona los riesgos” (Andrade, 2008, pág. 11)

“Las organizaciones, cualquiera que sea su tamaño, se enfrenta a diversos riesgos de origen internos y externos que tienen que ser evaluados” (Cepeda, 1999, pág. 183). Todas las empresas deben disponer de mecanismos para identificar y mitigar los riesgos, de tal manera se puede obtener los objetivos y metas propuestas.

Este fenómeno se debe evidentemente a la ausencia de un análisis de crédito ocasionado un bajo crecimiento empresarial. Por lo que, la empresa no obtiene un ingreso monetario por las ventas debido al deficiente control interno ocasionando una inestabilidad en la situación financiera, es así en la liquidez, solvencia, rentabilidad entre otros.

Por otra parte las deficientes políticas de colocación y recuperación de créditos generan una elevada cartera vencida. Objetivo del control interno *“El Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado del control interno. En otras palabras toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la*

empresa y tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos es la fortaleza del control interno” (Fonseca, 2008, pág. 107). Esto implica directamente al incumplimiento de metas y objetivos que la empresa fijo para crecer y mantenerse en el mercado. Además, las políticas deben ser establecidas de tal forma que se las pueda cumplir y medir el grado de desempeño.

La separación de funciones de carácter incompatible *“Se debe evitar que una persona realice funciones que puedan conducir a fraudes o errores porque son procesos o transacciones consecutivas y que se complementan para terminar con un proceso”* (Mariño, 2001, pág. 15). Existe una desorganización en el personal, el cual se encuentra poco capacitado en las actividades de la empresa lo que origina una inoportuna toma de decisiones, además la inadecuada segregación de funciones debido a que a una sola persona se le ha encargado de un ciclo completo de operaciones causa el deficiente cumplimiento de objetivos y metas.

Siendo la primordial causa el incorrecto proceso de crédito, el método de calificación de crédito no idóneo conlleva a una ineficiente calificación de crédito y por lo tanto se acumulan los clientes deudores; todo este conjunto de causas origina un efecto central que es la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

1.2.3. Prognosis

En el caso que la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. continúe con un control interno débil, es muy probable que esta institución se vea afectada directamente en su proceso de crédito. Esta situación afectaría a la recuperación de cartera provocando montos significativos de morosidad, lo que por consecuencia afecta en la liquidez de la empresa. Además, esto origine la intervención por parte de Superintendencia de Compañías y Accionistas, generando gastos innecesarios por una ineficiente administración de los procesos. Así mismo ocasionaría un gasto operativo para la recuperación de cartera vencida.

El incremento día tras día de una cartera vencida significa que la empresa no genera ingresos de efectivo por lo cual no puede cumplir con sus diferentes obligaciones, como por ejemplo las obligaciones con proveedores, acreedores y clientes internos; puede llegar al extremo que es la desaparición o el declive de la empresa.

Es así como originaría un panorama inadecuado sobre los procedimientos operativos y financieros de la Empresa, los fondos disponibles para cubrir los pasivos serán insuficientes con lo que se puede ocasionar una disminución drástica en los resultados económicos, obteniéndose un déficit financiero.

Por otra parte al no contar con suficientes recursos económicos no se cumplirían con las obligaciones hacia los proveedores, los cuales dejarían de confiar en la empresa originando una disminución en las mercaderías y por consiguiente disminuyendo considerablemente las ventas.

Conjuntamente los deficientes procedimientos, se originan por la inadecuada aplicación del Proceso de Otorgamiento de Crédito que a su vez provoca que la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. se encuentre atravesando una disminución de liquidez, la misma que desemboca en varios conflictos para la empresa como pueden ser: falta de pago a los proveedores, a los trabajadores y buscar un apalancamiento financiero.

Consecuentemente, la empresa debe implementar rápidamente un sistema de control interno en el área de créditos, apoyado de un análisis de las políticas y reglamentos que ayuden al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

De darse lo descrito anteriormente en el peor de los casos la empresa debería liquidar sus actividades por falta de liquidez para cumplir sus obligaciones a corto plazo, generando un mayor grado de desempleo en el país.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo se relaciona el proceso de otorgamiento de créditos con la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.?

Variable independiente: El Proceso de Otorgamiento de Créditos

Variable dependiente: Liquidez

1.2.5. Interrogantes

¿Cómo influye el proceso de otorgamiento de créditos de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.?

¿Cómo esta los índices de liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.?

¿Cómo aplicar el Control Interno al Proceso de Créditos para optimizar la liquidez de la empresa?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

Campo: Auditoría.

Área: Control Interno.

Aspecto: Sistema de Control Interno.

Temporal: El problema va a ser estudiado, durante el año 2013.

Espacial: Esta investigación se va a realizar en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda., ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, en las calles Camino El Rey y Av. El Rey. Ecuador.

Poblacional: El personal de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda., sus clientes y los estados financieros.

1.3. Justificación

En la actualidad las empresas comercializadoras de baterías y repuestos para autos ha representado un negocio rentable, por lo tanto, en el presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en la importancia práctica que éste conlleva, ya que los resultados que arrojará serán de mucha ayuda para resolver el problema existente en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. que es el proceso de otorgamiento de créditos, con las cuales se podrá ejecutar de una mejor manera el procesos administrativo, y así tener un adecuado proceso crediticio que permita la recuperación de cartera además servirá como guía para aquellas entidades que se encuentran con las mismas dificultades planteadas en la investigación.

En un ambiente de riesgos, las directivas deben estar interesadas en algo más que en el control interno para evitar todos o algunos riesgos. Así, la gerencia puede optar por compartir las consecuencias de los riesgos a través de contratos, seguridades, garantías y seguros.

La gerencia también puede decidir aceptar algunos riesgos. En muchos casos, estas estrategias pueden ser menos costosas en el proceso del negocio que aplicar los controles adicionales. Riesgo de Auditoría *“La auditoría basada en los riesgos significa ampliación de la perspectiva de la auditoría interna para incluir todas las técnicas de riesgo gerencial diferentes a actividades de control”* (Navas Plas, 2001, pág. 188). Esta práctica también da al auditor una oportunidad para examinar los procesos que tengan controles excesivos permitiéndole recomendar pocos controles en la medida en que se identifiquen métodos anticuados e ineficientes.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos en el trabajo investigativo en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. la cual

podrá realizar los controles necesarios en las áreas crediticias, las mismas que conducirán a la eficiencia y eficacia y mediante esto se mejorará la situación económica dentro de la empresa, y por ende los que serán aventajados son los accionistas y clientes internos de la misma.

Siendo el control interno uno de los elementos más importantes a considerar en una empresa, puesto que su inaplicación origina riesgos en las actividades de otorgar y recuperar créditos y por tanto el objetivo primordial de esta investigación sería disminuir su impacto financiero dado por la inadecuada colocación y recuperación de cartera, y de esta manera la empresa tome decisiones adecuadas y oportunas, por ello es de vital importancia realizar un trabajo práctico, ya que con la aplicación de conocimientos teóricos se logrará solucionar el problema que está generando una reducción en la liquidez de la empresa.

Además es significativo investigar este tema y desarrollarlo en dicha empresa porque le ayuda a seleccionar convenientemente a sus clientes, sus límites crediticios, los plazos de pago y gestionar correctamente la cobranza. Con todo, lo más trascendental es estabilizar sus ingresos y egresos de efectivo para cumplir con todas las obligaciones e invertir en áreas que necesitan de una reforma para el bienestar de la empresa.

En el marco de estudio de la investigación determina una justificación práctica y objetiva de definición de criterios en la toma de información y valoración de los resultados que permiten descubrir los hechos dentro del proceso de control interno como instrumento de gestión administrativa y financiera de la Empresa. La investigación propuesta será de gran trascendencia ya que se obtendrán grandes beneficios tales como el avance económico de cada uno de ellos que se lograra con una evaluación del control interno.

Con este proyecto se afianzarían los conocimientos adquiridos en la universidad. Finalmente este proyecto es factible y viable ya que se cuenta con el tiempo

suficiente para su desarrollo, a demás se tiene acceso directo a las fuentes de información, la posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo se cuenta con toda la voluntad para resolver el problema existente en dicha entidad.

Al mismo tiempo se fundamenta en el positivismo que han demostrado los directivos de la empresa con el tema que se va investigar y el tiempo disponible por parte del investigador para desarrollar y poner en práctica este proyecto.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar la relación del proceso de otorgamiento de créditos con la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Cantón Ambato para la optimización de recursos y la determinación correcta de la gestión de los directivos.

1.3.1. Específicos

- ❖ Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos para la obtención de posibles riesgos en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. que afecten en la toma de decisiones de los directivos de la empresa.
- ❖ Analizar la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. para la verificación de la capacidad del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.
- ❖ Diseñar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos en la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. para la prevención de posibles riesgos que afecten a la entidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Aplicando la técnica de la entrevista ha sido posible determinar que la compañía González Vega El Motor Cía. Ltda., ubicada su matriz en la ciudad de Ambato, no ha planificado y tampoco ha ejecutado ningún proyecto de investigación sobre el problema de aplicación de Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos, esta razón permite asegurar que el trabajo investigativo planteado tiene un enfoque de originalidad y sus resultados permitirán poner las bases para un futuro exitoso de la compañía. Sin embargo revisando los archivos que se encuentran en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato y repositorios de otras Universidades se ha determinado que existen algunas investigaciones similares al tema de estudio, entre ellas tenemos.

En el trabajo investigativo de Castro, R. (2011) sobre: *“El Control Interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena durante el primer trimestre del 2011”* (págs. 77-78), presentado como tesis de ingeniería.

Objetivos:

“ a) Analizar el Sistema de Control mediante índices de eficiencia y cumplimiento de objetivos de la institución para evaluar la gestión de los directivos de la misma; b) Verificar el proceso de crédito actual de la Cooperativa Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena para medir su eficiencia; b) Proponer una evaluación del control interno del proceso de otorgamiento de créditos a fin de plantear bases

para su adecuado manejo y mejorar la toma de decisiones de los directivos de la empresa”.

El trabajo fue desarrollado mediante y documental-bibliográfico usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 10 preguntas. La información fue recopilada, organizada, sistematizada y analizada con el apoyo de herramientas estadísticas como el Ji Cuadrado que permitió verificar la hipótesis.

Conclusiones:

“a) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena, ofrece varios servicios como el pago del Bono de Desarrollo Humano, SOAT y apertura de la cuenta mi ahorrito para los más pequeños; pero existe una mínima parte de socios que desconoce de los servicios que presta debido a que no cuenta con una infraestructura adecuada; b) La mayoría de los clientes encuestados manifiestan que sus créditos tienen un seguimiento frecuentemente ya que sus datos son actualizados normalmente. Además les recuerdan sus fechas de pago ya sea por teléfono o mediante citaciones entregadas en sus domicilios pero en ciertas ocasiones son a destiempo ocasionando inconformidad en los clientes al momento del pago de sus créditos; c) La institución mantiene una deficiente definición de responsabilidades y funciones en el proceso crediticio lo que genera un incorrecto análisis de la capacidad de pago de los socios”.

Recomendaciones:

“a) En esta institución es elemental difundir de manera intensiva y visible los servicios que presta con el propósito de captar socios que permitan el desarrollo de la misma; b) De acuerdo a los resultados obtenidos es necesario analizar y aplicar una evaluación del control interno en el proceso de otorgamiento de créditos con la finalidad de medir la gestión de los directivos de la misma.”

De lo anterior puedo concluir que en las instituciones es muy importante analizar los procesos de concesión crediticia ya que esto influye directamente en el análisis de la capacidad de pago y solvencia de los socios y además induciendo a que los ejecutivos adopten las medidas tendientes a mejorar la posición financiera ante el posible incumplimiento por parte de un deudor.

De acuerdo con Salas, C. (2010) sobre: *“Auditoría de Gestión a los Procesos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Juan de Cotogchoa Ltda.”* (págs. 87-90), con la finalidad de mejorar el tiempo en la Otorgación de Créditos y Recuperación de Cartera presentado como tesis de ingeniería se planteo los siguientes objetivos:

“a) Analizar el Sistema de Control mediante índices de eficiencia y cumplimiento de objetivos de la institución para evaluar la gestión de los directivos de la misma; b) Verificar el proceso de crédito actual de la Cooperativa Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Agencia Tena para medir su eficiencia; c) Proponer una evaluación del control interno del proceso de otorgamiento de créditos a fin de plantear bases para su adecuado manejo y mejorar la toma de decisiones de los directivos de la empresa”.

El trabajo fue desarrollado mediante la investigación de campo y documental-bibliográfico usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 20 preguntas con la aplicación de la herramienta estadística como es el Ji Cuadrado. La información fue recopilada, organizada, sistematizada y analizada con el apoyo de herramientas estadísticas como el Chi cuadrado que permitió verificar la hipótesis.

Conclusiones:

“a) Dentro de la Cooperativa existen diferentes manuales que regulan las operaciones realizadas por esta institución y a su vez permiten la resolución de problemas, sin embargo esta normativa no se encuentran debidamente actualizadas y

además no es conocida por el personal que ahí labora lo cual provoca problemas internos; b) Dado que los empleados de la Cooperativa no conocen a cabalidad los manuales vigentes aprobados se provocan problemas y controversias en los criterios a tomar en cuenta para realizar los procedimientos establecidos; c) Las causas de esta investigación se fundamentan en una petición realizada por la Gerente de la Cooperativa “San Juan De Cotogchoa” la cual vio que sus flujos de caja se veían disminuidos a pesar de los grandes esfuerzos por recuperar los créditos”.

De lo anteriormente mencionado se puede decir que el control interno es muy importante en una institución para prevenir errores o fraudes y además presentar una seguridad razonable de la información financiera.

En palabras de Fuenzalida, C. (2010) sobre: *“Factores Institucionales como Determinantes de la Liquidez de la Deuda Soberana: una Evaluación Empírica para Economías Latinoamericanas, con la finalidad de mejorar el tiempo en la Otorgación de Créditos y Recuperación de Cartera”* (págs. 6-60), presentado como Tesis de Grado Magister en Economía.

Objetivos:

“a) establecer si los fundamentos institucionales de un país tienen relación con la liquidez de los bonos emitidos por esa economía. Para ello, se realiza un análisis econométrico sobre datos de liquidez medida por el bid-ask (diferencial de precios comprador y vendedor) spread de los bonos soberanos de siete economías latinoamericanas. Este análisis muestra un efecto positivo de la calidad de las instituciones locales en la liquidez y b) averiguar la pertinencia de los fundamentos macroeconómicos e institucionales como explicación de las diferencias de spread entre países, se deben investigar también los determinantes de las diferencias de liquidez de los bonos soberanos emitidos por distintos países”.

El trabajo fue desarrollado mediante la investigación de campo usando la técnica de estudio de caso a través de la observación a través de tablas de Selección de Estudios sobre determinantes del spread (diferencia de compra y venta) soberano de 70 ítems. La información fue recolectada, organizada y tabulada con el apoyo de la herramienta prueba X^2 que le permitió verificar la hipótesis.

Conclusiones:

“ a) El análisis estadístico muestra que existe un canal de influencia de la institucionalidad monetaria y de la institucionalidad frente a la corrupción. Concretamente, mejoras en los índices considerados conllevan disminuciones significativas y económicamente relevantes del bid-ask spread (diferencia entre precio de compra y venta); b) De acuerdo con los trabajos anteriores sobre bid-ask spread, existen tres mecanismos que explican su formación: costos de procesamiento de órdenes, costos de inventarios y compensación por selección adversa. Se arguye que el problema de selección adversa se ve aminorado ante mayor desarrollo institucional que conlleve transparencia, porque nivela las diferencias de conocimiento de los inversionistas sobre los fundamentos de la economía estudiada”.

Lo anterior es de vital importancia para la investigación que se desarrolla ya que nos permite analizar la medición de la liquidez y salvaguardar los fondos de una manera más adecuada.

Según Gámez I. (2010) sobre: “Control Interno en el área de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía” (págs. 18-92), presentado como tesis de doctorado.

Objetivos:

a) Argumentar que el acercamiento de la cultura de calidad y de control interno dentro de una empresa, supone crear un valor añadido a la organización en aras de conseguir la excelencia y b) generar a la organización unos beneficios

proporcionalmente superiores al coste de dicha implantación, en función de la existencia de similitudes entre ambos sistemas en aspectos como la metodología, vocabulario, documentación y requisitos de implantación”.

El trabajo fue desarrollado mediante la investigación de campo y documental-bibliográfico usando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario la cual está conformada de 44 preguntas. La información fue recopilada y tabulada mediante la herramienta estadística del Chi cuadrado.

Conclusión:

“a) En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa; b) Si bien el origen del control interno estuvo ligado a un control contable, posteriormente la complejidad de las empresas y el constante dinamismo en el ámbito de los negocios, ha favorecido el hecho de que las direcciones de las empresas necesiten apoyarse en instrumentos que, más allá del control contable, le permitan una gestión más eficiente y el logro de los objetivos previstos; c) Los sistemas de control interno de las organizaciones son evaluados mediante las correspondientes auditorías, como forma de comprobar la efectividad de los mecanismos y herramientas establecidos en los mismos. Así, el control de la actividad económica del sector público se evalúa mediante las Auditorías realizadas por los órganos de control interno”.

Según opinión del autor sobre la investigación nos revela que el control interno es muy importante dentro de una organización ya que ayuda a cumplir con los objetivos y metas fijadas por la empresa, el control interno ayuda al ser humano a realizar de forma correcta sus actividades sin olvidar valores y ética profesional que debe tener

cada persona y formar parte de este control en cada una de las aéreas que posee una empresa con el fin de proporcionar seguridad razonable para la organización.

Además para obtener más información sobre la investigación se logro obtener la siguiente información.

En palabras de Pascual, R. (2009) en: *“Liquidez: una revisión de la investigación en microestructura”* (págs. 85-96), en este articulo de revista nos habla de, *“La liquidez de un activo financiero se asocia con las ideas de negociación continuada, a bajos costes, y en grandes volúmenes. Así, como también la liquidez se puede resumirse de la siguiente forma: si consideramos un mercado que negocia de forma continua y tomamos su nivel de eficiencia como dado, entonces un activo será tanto más líquido cuanto menores sean los costes de deshacer posiciones de forma inmediata y mayor sea el tamaño de la innovación en el flujo de órdenes necesaria para modificar los precios”*.

Por lo tanto, es necesario tomar en cuenta que la liquidez de una empresa es factor determinante para su supervivencia y evolución en un mercado competitivo.

Para Rodica, S. (2011) en: *“Evaluación del riesgo en el otorgamiento de créditos a microempresas”*, nos indica que: *“El riesgo de crédito por incumplimiento, que es el de interés en el caso del otorgamiento de un crédito a una microempresa, es el que se da cuando un deudor no es capaz de hacer frente a sus obligaciones financieras. En el caso de incumplimiento de un deudo, la empresa incurre en una pérdida equivalente al monto cedido menos un monto de recuperación debido a una reestructuración o liquidación”* (págs. 54-95).

Por lo tanto, la empresa va perdiendo poder adquisitivo y hasta podría ocasionar un cierre de la empresa. *“El incumplimiento en el pago de un crédito ocurre como una secuencia de eventos de tal forma que no es posible pronosticar el tiempo exacto de ocurrencia del incumplimiento, o el número exacto de incumplimientos. A veces*

existen factores anteriores que pueden causar la correlación de las causas de incidencia de los incumplimientos, aún cuando no exista un vínculo causal entre ellos”.

El estado de la economía se agrava mientras aumenta el incumplimiento de los pagos de los créditos, es por esta razón que es necesario implantar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Créditos, que ayude a reformar la forma de manejar este departamento.

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se realizará de manera cuantitativa llamado también racionalista o empírico-analítico por lo mismo se apega más al paradigma positivista, así que la naturaleza de este paradigma es ser objetiva, estática, única y convergente.

Además, se ha elegido el paradigma positivista ya que tiene como finalidad explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar las teorías y leyes para regular los fenómenos, para estudiar el objeto de investigación se introduce variables; se plantea una hipótesis desde la lógica formal y se selecciona métodos, técnicas y procedimientos estandarizados, normados, válidos y confiables, respetando el orden y rigor en su aplicación para evitar toda dificultad o contradicción con lo planificado.

Según, Kuhn, T. (1995) en su obra “La Estructura de las Revoluciones Científicas” manifiesta que el paradigma positivista es *“Una concepción general del objeto de estudio en una ciencia, de los problemas que deben estudiarse, del método que debe emplearse en la investigación y de las formas de explicar, interpretar o comprender los resultados obtenidos por la investigación, siendo su orientación prediccionista y se apoya en la estadística que es una manera de cuantificar, verificar y medir todo”* (pág. 58).

Como señala Popkewitz, T. (2009) este enfoque se puede configurar a partir de cinco supuestos interrelacionados:

- La teoría ha de ser universal, no vinculada a un contexto específico ni a circunstancias en las que se formulan las generalizaciones.
- Los enunciados científicos son independientes de los fines y valores de los individuos. La función de la ciencia se limita a descubrir las relaciones entre los hechos.
- El mundo social existe como un sistema de variables. Éstas son elementos distintos y analíticamente separables en un sistema de interacciones.
- La importancia de definir operativamente las variables y de que las medidas sean fiables. Los conceptos y generalizaciones sólo deben basarse en unidades de análisis que sean operativizables.

Fundamentación Epistemológica

Para mayor estudio de la investigación se debe hablar del conocimiento epistemológico, para Cazau, P. (2011) dice que: *“La epistemología es la disciplina que estudia qué hacen los científicos para estudiar la realidad y qué los diferencia de los no científicos, cómo y por qué construyen sus teorías, qué métodos utilizan, cómo intentan probar sus hipótesis, etc. Estudia las herramientas del científico, sus métodos y su lógica”* (págs. 109-126).

El autor Lam, A. (2011), nos habla de la Epistemología Contable en el cual determina que es: *“El conocimiento como fuente del desarrollo científico, involucra al hombre en una exploración constante, en el cuestionamiento y solución de los hechos más relevantes de su evolución. Es en este desarrollo donde encontramos la Ciencia Contable, lamentablemente poco explorada como consecuencia del entorno y las condiciones en las que se origina”* (págs. 109-126).

Según O’Conor & Seymour (1990), *“La epistemología es el estudio de cómo sabemos lo que sabemos”* (pág. 5). Esto nos quiere decir que la epistemología estudia y analiza el conocimiento de las cosas, además realiza una relación entre lo que se conoce y el objeto conocido.

Para Aristoteles (2013), *“Es la ciencia o la teoría de la ciencia. Y tiene por objeto conocer las cosas en su esencia y en sus causas”* (pág. s/n).

Para acotar con los párrafos anteriores se puede decir que se alinean tanto al proceso de otorgamiento de créditos como la incidencia en la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

Fundamentación Ontológica

La fundamentación ontológica es importante para la investigación. Por lo tanto es necesario conocer la definición de ontología, para Heidegger, M. (1988) nos indica que: *“Una ontología es una especificación explícita de una conceptualización, es decir proporciona una estructura y contenidos de forma explícita que codifica las reglas implícitas de una parte de la realidad, independientemente del fin y del dominio de la aplicación en el que se usarán o reutilizarán sus definiciones”* (págs. 109-126). Además es importante ya que podemos estudiar la ontología de la contabilidad para el análisis de su existencia.

“Término ontología la identifica con la rama de la metafísica que estudia la naturaleza de la existencia” (Mahesh, 1996, pág. 52). La ontología es el entendimiento común y la relación de las entidades que existen.

Desde el punto de vista oncológico la investigadora tiene la finalidad de solucionar el problema del proceso de otorgamiento de crédito que tiene la entidad para así mejorar la liquidez.

Fundamentación Administrativa

Para Chiavenato, I. (2004), *“La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz”* (pág. s/n), la empresa necesita administrar todos sus recursos como de igual manera sus procesos para la consecución de sus objetivos, además con una buena coordinación la empresa se puede manejar de mejor manera.

Fundamentación Axiológica

La fundamentación axiológica tiene gran peso en la investigación ya que está ligada por lo valores que debe contener esta área.

Según Cadena, A. (2004) nos dice que fundamentación axiológica es: “aquella rama de la Filosofía que se ocupa y centra en el estudio de la naturaleza de los valores y los juicios valorativos. Aunque por supuesto la filosofía y todo lo que esta disciplina estudia datan de muchísimos siglos atrás, la denominación de esta parte de estudio es relativamente nueva, ya que fue utilizada por primera vez recién en los comienzos del siglo pasado” (pág. 11).

Es por eso que la presente investigación tomo en cuenta la axiología, por su alto valor ético y sus juicios valorativos.

2.3. Fundamentación Legal

En la Constitución Nacional del Ecuador. En el TÍTULO VI. RÉGIMEN DE DESARROLLO; Capítulo primero. *Principios Generales* (2008, pág. s/n). Registro oficial 449 mediante decreto legislativo.

“Art. 275.- El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del sumak kawsay.

El Estado planificará el desarrollo del país para garantizar el ejercicio de los derechos, la consecución de los objetivos del régimen de desarrollo y los principios consagrados en la Constitución. La planificación propiciará la equidad social y territorial, promoverá la concertación, y será participativa, descentralizada, desconcentrada y transparente.

El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Se considera tomar como referencia a la NIA 6 pues esta se refiere al Control Interno y siendo este nuestro punto clave y punto de partida para la investigación ya que nos regiremos a sus parámetros y objetivos”.

La Norma Internacional de Auditoría 6 NIA 400-499 Control Interno expresa que:

“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 de 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) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de la información contable”

2.4. Categorías Fundamentales

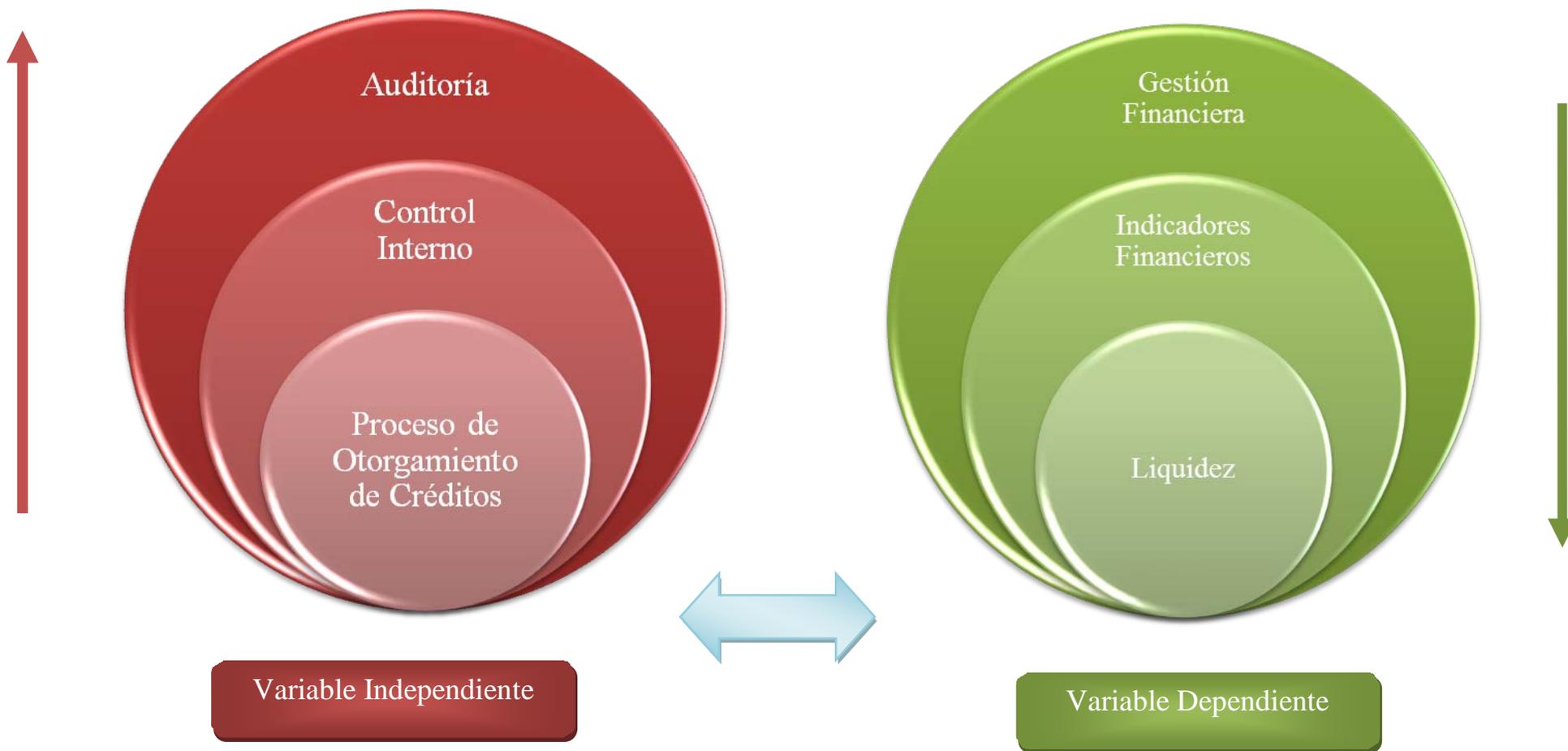


Gráfico 1.2. Categorías Fundamentales
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Infraordinación

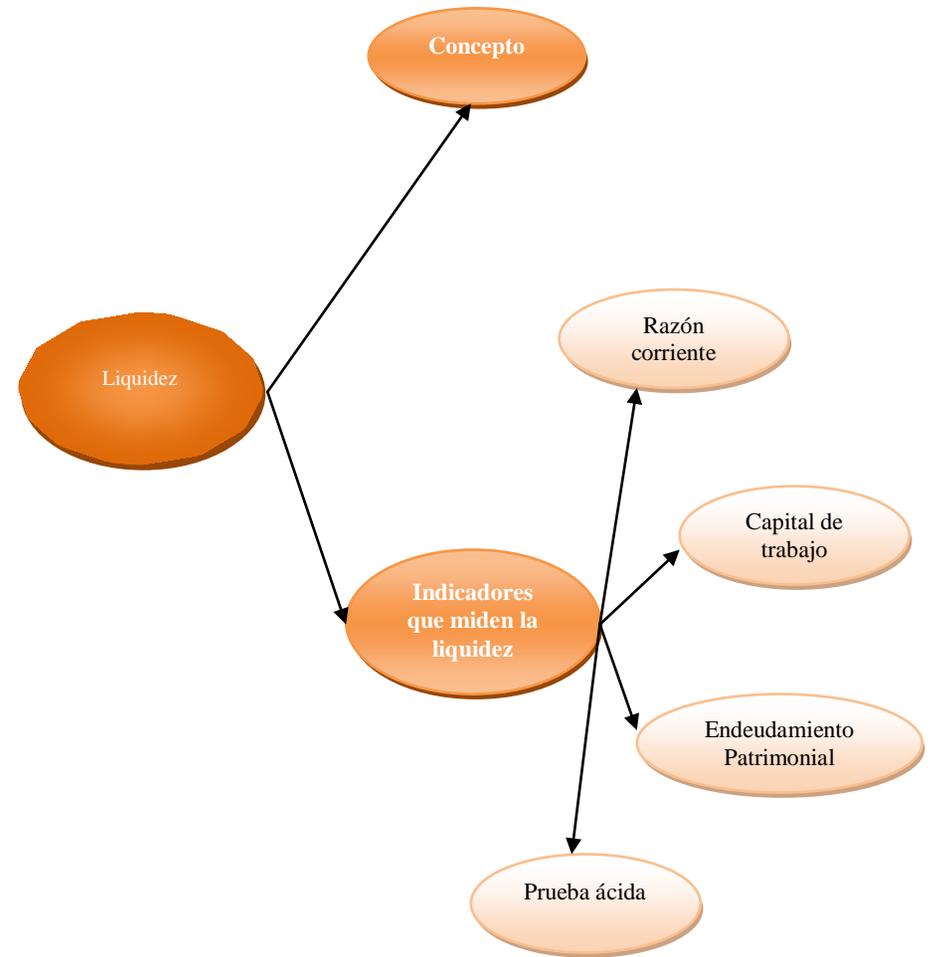
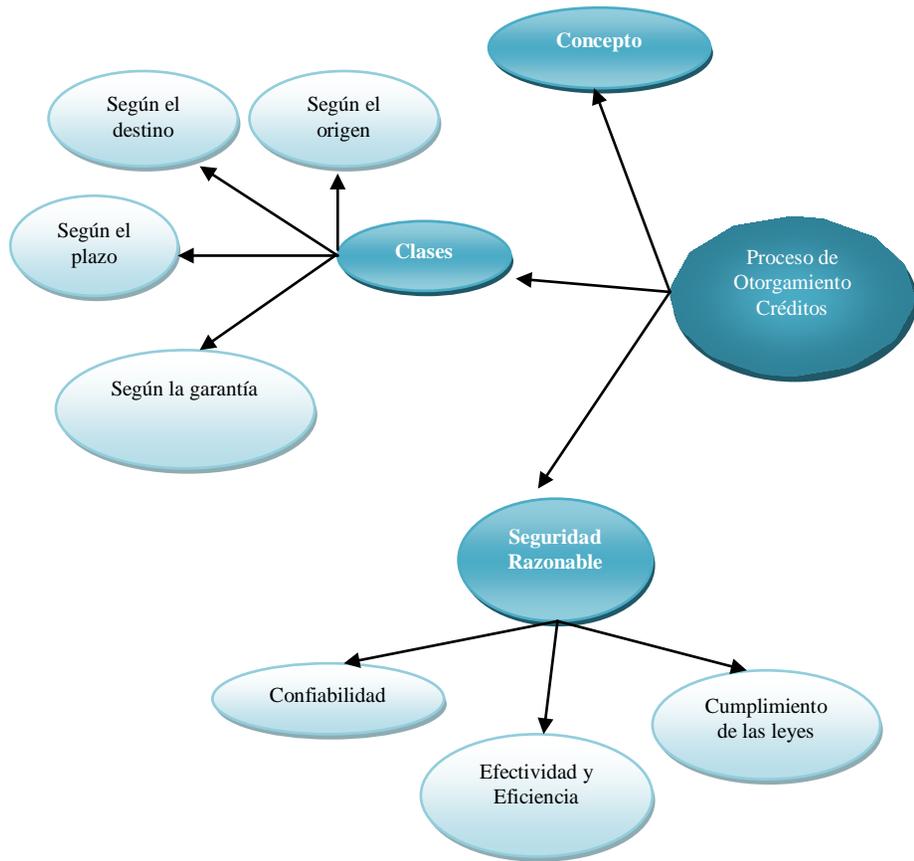


Gráfico 1.3. Constelación de Ideas
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

2.4.1. Descripción de la Variable Independiente

2.4.1.1. Auditoría

Según Mantilla B. (2005) en su libro titulado Auditoria menciona que:

“La Auditoría ha sido en el mundo, una práctica cada vez más extendida y de importancia creciente en los más diversos aspectos de la vida social, de negocios y gubernamental, auditoría es el empleo o cargo del auditor, el tribunal o despacho del auditor, la auditoría es un método que busca acercar una materia sujeto a un criterio, en función de un objetivo superior de control” (págs. 32-34).

Las empresas por su crecimiento han optado por realizar auditorías para tener un conocimiento adecuado del control, funcionamiento, organización y la veracidad de la información de los estados financieros. La auditoría es muy importante para cualquier entidad por la información que proporciona luego de un estudio y análisis de los controles que contiene cada institución.

De acuerdo con Andrade, R. (1998) la Auditoria, *“Es el examen posterior y sistemático que realiza un profesional auditor, de todas o parte de las operaciones o actividades de una entidad con el propósito de opinar sobre ellas, o de dictaminar cuando se trate de estados financieros”* (pág. 37).

El análisis y estudio que se realiza después del ejercicio económico es vital para una empresa por la opinión que se lleva a cabo al final de la auditoria, así como también por las recomendaciones y conclusiones que son de gran utilidad para la empresa auditada. Después del dictamen la empresa puede tomar decisiones y correcciones que ayuden a optimizar el control interno.

Para Holmes, A. (2003) la auditoria es:

“Es la comprobación científica y sistemática de los libros de Contabilidad comprobantes y otros registros financieros y legales de una Empresa o Corporación, con el propósito de determinar la exactitud e integridad de la

contabilidad, mostrando la verdadera situación financiera y las operaciones y certificar los estados o informes que se rindan”

En una auditoría la revisión de los libros de contabilidad es minuciosa debido a que el informe que presenta el auditor permite trazar los planes futuros de la empresa. Por consiguiente es trascendental determinar la exactitud de los estados financieros porque son la base para las decisiones que se tome y el diseño de nuevos objetivos.

La situación financiera de la empresa debe estar plasmada en los libros de contabilidad con sus respectivos respaldos, porque la auditoría verifica su veracidad y exactitud de la contabilidad, además la auditoría llega a comprobar si la contabilidad aplicada en la empresa en estudio es adecuada.

Clasificación de la Auditoría

La auditoría se clasifica en auditoría externa e interna y se las define a continuación:

En palabras de Holmes, A. (2003) la Auditoría Interna es, *“Ayuda a la Dirección, ya que se puede decir que es un empleado de la Empresa, su obligación es ver si se han tomado todas aquellas medidas que la organización de la empresa ha puesto en práctica, pues muchas veces se producen comisiones por descuido u olvido”* (pág. 46).

La auditoría interna nos permite tener un control de las actividades de la empresa, es decir vigilar internamente que se cumplan los objetivos con precisión y de acuerdo a los parámetros ya definidos.

La auditoría externa es el control independiente de las actividades de una empresa.

“Auditoría Externa: Responde a intereses ajenos a los de su propia conducción o administración, es por ello, que se requiere un profesional en ciencias económicas de criterio independiente, puesto que debería emitir opinión sobre el actuar de la administración que genera la información contable de la empresa y sobre la información generada en sí misma. En si la auditoría externa es el proceso de relevamiento y control de información, realizado por un tercero

independiente al que preparó la información, con la única intención de establecer una cierta razonabilidad de la misma, y dando a conocer un resultado final de su examen en forma escrita para que el mismo sea oponible a terceros” (Lattuca & Mora, 2009, pág. 105).

2.4.1.2. Control Interno

El control interno ayuda a la administración de un negocio para mejorar el control de las actividades y objetivos.

“El control interno se define como un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo.” (Mantilla B. S. A., 2007, pág. 13)

El control interno es un proceso realizado por los administradores, diseñado para el cumplimiento de los objetivos de una entidad. Para lo cual se debe cumplir con la implementación de sus componentes.

“El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad” (Bacallao Horta, 2012, pág. s/n).

El control interno es una serie de acciones que proporciona seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos. Además los controles ayudan a la empresa a llevar una conducta y monitoreo continuo de la administración de una empresa.

Según, Warren, T. (2010, pág. 59) en su libro Contabilidad Financiera, comenta que:

“El Control Interno se utiliza como guía para sus operaciones y sobre todo para evitar fraudes y errores en las empresas. El control interno permite salvaguardar los activos al evitar robos y fraudes, de esta manera las empresas deben cumplir las leyes y reglamentos aplicables al personal, así como las normas de información financiera”.

Componentes del control interno

El control interno tiene cinco componentes interrelacionados. Según Mantilla, S. (2007) los componentes son:

“Ambiente de Control. *La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia, el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan”.* (pág. 18)

Este componente se analiza la atmosfera en que conduce las actividades el personal de una empresa.

“Valoración de Riesgos. *La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados”* (Mantilla B. S. A., 2007, pág. 18).

Este componente es importante ya que aquí se valoran los riesgos para la consecución de los objetivos.

“Actividades de Control. *Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad”* (Mantilla B. S. A., 2007, pág. 18).

Este componente ayuda asegurar que se esté cumpliendo con ciertos controles para manejar los riesgos.

“Información y Comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar operaciones” (Mantilla B. S. A., 2007, pág. 18).

La información es importante porque ayuda a mantener orientada a la organización, y la comunicación es de vital importancia puesto que permite transmitir toda la información necesaria entre los departamentos de una entidad.

“Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer notificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen” (Mantilla B. S. A., 2007, pág. 18).

Este componente valora la calidad del desempeño del sistema implantado en una entidad.

Clases de Control

Según Peña, J. (2012, pág. 269) la concepción moderna tiende a concebir el control de manera proactiva como control organizacional, sin embargo por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y control externo.

“Control Interno: es aquel que se ejerce con la misma empresa, con personal vinculado a ella pero con la suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial con si objeto que amerita credibilidad a sus conclusiones”.

“Control externo: es el ejercido igualmente con objetividad por personal ajeno a la entidad, sin nexo laboral, su vinculación es civil y quien la realice debe también identificarse con los principios, planes y objetivos por los cuales se constituyó la empresa”.

Métodos de Evaluación del Control Interno

Según Ramos, A. (2009, págs. 38-69) comenta que los Métodos de evaluación del Control Interno son:

“Método Descriptivo: El método descriptivo consiste en el detalle de los procedimientos y actividades utilizados por el personal en las diversas áreas o departamento de la empresa, haciendo referencia a los sistemas o registros contables que se utilicen para su desarrollo”.

“Método Cuestionario: Consiste en la preparación de una serie de preguntas que serán formuladas a las personas encargadas del desarrollo de los procesos, haciendo referencia a los sistemas o registros contables con la finalidad de determinar si los controles se están ejecutando en el momento preciso”.

“Método de Flujogramas: Los flujogramas tienen su origen dentro del área de la teoría de los gráficos, sus antecedentes se remiten a los gráficos utilizados por los ingenieros en los diagramas industriales. El método de flujo gramas es la representación grafica del sentido, curso, flujo o recorrido de una masa de información o de un sistema o proceso administrativo un operativo, dentro del contexto de la organización, mediante la utilización de símbolos convencionales que representan operaciones, registros, controles etc., que ocurren o suceden en la empresa”.

Importancia del control interno

El control interno es de suma importancia para las empresas, debido que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema. Este sistema debe ser eficiente y eficaz por la función que va a cumplir.

El control interno ayuda a orientar a cada departamento o personal para el desempeño de las actividades. Así como también proporciona un parámetro de la actividad que se va a realizar en la empresa.

Objetivos de control interno: “* Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios;

- * Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
- * Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales, Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad;” (Escribano Ruiz, 2010, pág. 79).

2.4.1.3. Proceso de Otorgamiento de Créditos

2.4.1.3.1. Concepto

Proceso

“Proceso es el conjunto de actividades o tareas, mutuamente relacionadas entre sí que admite elementos de entrada durante su desarrollo ya sea al inicio o a lo largo del mismo, los cuales se administran, regulan o autorregulan bajo modelos de gestión particulares para obtener elementos de salida o resultados esperados . Las entradas al proceso pueden ser iniciales o intermedias. Asimismo, los resultados o salidas a lo largo del proceso pueden ser intermedios o finales. La presencia e interacción de los elementos que lo componen conforman un sistema de trabajo, al cual puede denominarse. Sistema de gestión del proceso.” (Barahona & Levi, 2002, pág. 13)

El proceso de Otorgamiento de Créditos

El Proceso de Otorgamiento de Créditos es un conjunto de actividades y procedimientos, que se relacionan entre sí, para la consecución de un fin. Las actividades y procedimientos que conforman este proceso deben ser claros y precisos para su correcta aplicación.

.El responsable de esta área debe analizar el cada parte del Sistema de Procesos de Otorgamiento de Créditos y los resultados obtenidos de su aplicación, a efectos de determinar la seguridad razonable respecto de los objetos implantados.

2.4.1.3.2. Clases de Créditos

Según el autor Aching, C. (2013, pág. s/n), tenemos los siguientes:

Según el origen

- a) Créditos comerciales, son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa;
- b) Créditos bancarios, son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos;
- c) Créditos hipotecarios, concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido;
- d) Créditos contra emisión de deuda pública. Que reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública;
- e) Créditos internacionales, son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial.

Según el destino

- De producción: Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.
- De consumo: Para facilitar la adquisición de bienes personales.
- Hipotecarios, destinados a la compra de bienes inmuebles.

Según el plazo

- *A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.*
- *A largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.*

Según la garantía

- *Personal. Créditos a sola firma sobre sus antecedentes personales y comerciales.*

- *Real (hipotecas). Prendarias cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor.*

2.4.1.3.3. Seguridad Razonable

Según Mantilla, S. (2007, págs. 3-14) nos indica que se debe seguir tres parámetros para obtener una seguridad razonable:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Confiabilidad en la información.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

“Efectividad y eficiencia de las operaciones: La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los activo, ya que eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados. Este objetivo del sistema de control interno, está relacionado con la misión o razón fundamental de la existencia de las empresas, fortaleciendo sus objetivos estratégicos. Para cumplir este objetivo del SCI, cada área de la empresa establece objetivos específicos y para asegurar su logro, se entra a gestionar el Riesgo” (págs. 5-6).

“Confiabilidad de la información financiera: La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados” (Mantilla S. A., 2007, págs. 3-14).

“Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: La tercera categoría se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta a la entidad. Tales categorías orientan las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas” (Mantilla S. A., 2007, págs. 3-14).

2.4.2. Descripción de la Variable Dependiente

2.4.2.1. Gestión Financiera

Según Zhispo, J. (2012) en su tesis manifiesta que “*Gestión Financiera constituye un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a dotar a la empresa de la estructura financiera idónea*” (págs. 23-26). La Gestión financiera debe cimentarse en decisiones que constituyan a la sincronización perfecta de los flujos monetarios, en forma tal que la integración de los recaudos y las disponibilidades iniciales del efectivo, permita el cumplimiento oportuno de los compromisos o deuda como requisito que favorece el mantenimiento de buenas relaciones laborales, comerciales y financieras, además la gestión debe propender para el uso eficiente de recursos, para evitar la saturaciones o la ausencia de los mismos.

La gestión financiera gracias a sus aportes a la minimización de costos, el empleo efectivo de los recursos colocados a disposiciones de la gerencia y la generación de fondos vitales para el desempeño empresarial, auspicia la recuperación de la inversión, por cuanto contribuye el alcance de resultados positivos en sus dos componentes a saber:

- ❖ Margen de utilidad
- ❖ Movilización o rotación del fondo

Margen establece cuanto se gana por cada dólar vendido y permite evaluar la eficiencia en la cobertura de costos. La rotación determina cuanto se vende por cada dólar invertido y facilita medir la eficiencia en la utilización de los recursos invertidos.

“La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y

ordenado de los ingresos y gastos de la empresa” (Escribano Ruiz, 2010, pág. 25).

Para obtener liquidez en una organización se debe priorizar la gestión de los recursos financieros ya que con una buena administración de estos se podrá controlar y proveer un manejo adecuado.

“Se denomina gestión financiera a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.” (Leonard, 2012, pág. 108).

La gestión financiera nos permite tomar buenas decisiones, orientadas a convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor, permitiendo al mismo tiempo el despliegue de los objetivos estratégicos de la empresa.

2.4.2.2. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros o también conocidos como ratios o razones financieras permiten examinar la relación de ciertos rubros para realizar un análisis de la situación de la empresa.

“Esta herramienta nos permite conocer el camino que está tomando un negocio. Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar” (Arias, 2007, pág. s/n).

Según Besley, A. & Brigham T. (2009), las razones financieras se han dividido en cuatro tipos, para medir diversas situaciones que son de gran importancia en la vida económica de la empresa. Estas son:

- “1.- **Razones de liquidez:** miden la capacidad de pago que tiene la empresa.
2.- **Razones de actividad:** miden la efectividad y eficiencia de la gestión, en la administración del capital de trabajo.
3.- **Razones de endeudamiento o apalancamiento:** muestran la cantidad de recursos que son obtenidos de terceros para el negocio”

Existen varios indicadores financieros. Sin embargo, algunas de las más utilizadas de acuerdo con (Briseño Ramirez, 2006, págs. 32-80) son las siguientes:

Indicadores de Solvencia

“Como su nombre lo indica es la solvencia o la capacidad que tiene su negocio para cumplir a tiempo con las correspondientes obligaciones en las que incurre. Si se cuenta con mayores activos que con pasivos de corto plazo su negocio puede ser más rentable” (Briseño Ramirez, 2006, pág. 32).

- Endeudamiento del Activo
- Endeudamiento Patrimonial
- Endeudamiento del Activo Fijo
- Apalancamiento
- Apalancamiento Financiero

Indicadores de Rentabilidad

“Es la capacidad o estabilidad que tiene la empresa para mantenerse a largo plazo. Para saberlo, el negocio debe pasar por un estudio financiero a través del cual se puedan detectar sus fortalezas, la solidez de su estructura y las oportunidades de crecimiento” (Briseño Ramirez, 2006, pág. 33).

- Rentabilidad Neta del Activo
- Margen Bruto
- Margen Operacional
- Rentabilidad Neta en Ventas
- Rentabilidad Operacional del Patrimonio

- Rentabilidad Financiera

Indicadores de Liquidez

“A través de ellas es posible evaluar las operaciones reales del negocio. Cómo se financian los activos de la empresa y si sobre esos medios es viable un mayor crecimiento” (Briseño Ramirez, 2006, pág. 34).

- Liquidez Corriente
- Prueba Acida
- Razón Corriente
- Capital de Trabajo

Indicadores de Gestión

“Por medio de ellas se puede establecer el promedio de pago a proveedores, los ingresos generados por las ventas y el tiempo que tendrían los productos en el almacén o en bodega” (Briseño Ramirez, 2006, pág. 35).

- Rotación de Cartera
- Rotación de Activo Fijo
- Rotación de Ventas
- Periodo Medio de Cobranza
- Periodo Medio de Pago

2.4.2.3. Liquidez

2.4.2.3.1 Concepto

Según Rosenberg, J. (2008), en su libro “Diccionario de Administración y Finanzas”. “Liquidez es la capacidad de convertirse rápidamente en dinero. Normalmente los activos de una empresa son considerados como líquidos cuando están en las partidas de caja o valores cotizables (realizables). Cuando esta razón es menor que 1, la entidad ha perdido su liquidez general y técnicamente se

encuentra en una situación de suspensión de pagos. La misma debe alcanzar valores mayores que 1, aunque lo más adecuado, en forma general, es que se comporte con un valor de 2, o casi 2. Si el activo circulante es bastante mayor que el doble del pasivo circulante, es posible que la empresa esté inmovilizando sus activos circulantes, y por lo tanto obtenga de ellos poca rentabilidad al tener un exceso de los mismos” (pág. 247).

La liquidez o solvencia se refiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir el vencimiento de las deudas de corto plazo y para atender con normalidad sus operaciones, en base a su habilidad para cumplir sin tropiezos las etapas y pasos de los ciclos de operación.

“La liquidez en la empresa requiere una atención especial en las épocas en las que el crédito bancario es escaso. El análisis financiero proporciona fórmulas sencillas para medir el grado de liquidez de la empresa, que siempre habrá de guardar una estrecha relación con su cifra de deudas a corto plazo. La ratio de “liquidez inmediata”, calculado como Tesorería / Pasivo Circulante es una medida sencilla de poner en relación el efectivo de la empresa con las deudas cuyo pago habrá de acometer a lo largo del siguiente año. Por otra parte, el “fondo de maniobra” es una medida de la liquidez general de la empresa, que pone en relación todos los activos líquidos de ésta (no solamente la tesorería, sino también los créditos concedidos a clientes y las mercancías) con las deudas que ha de pagar en el próximo año” (Martinez, 2011, pág. 125)

También podemos definir la liquidez como *“La facilidad de que algo sea intercambiado por productos y servicios, siendo efectivamente el dinero el elemento con mayor liquidez”* (Arias, 2007, pág. 348). Una moneda sólida no debería presentar ningún inconveniente en ser cambiada por productos y servicios, a pesar de que la moneda en si no tenga valor intrínseco. Sin embargo, la moneda que sufre de inflación excesiva o incluso peor de una hiperinflación, presentaría cierta falta de liquidez al grado de el cese de la utilización de dicha moneda por parte de la población, el uso de monedas extranjeras con mayor solidez o bien el uso del trueque, en este caso vemos como el dinero no siempre es totalmente líquido debido a que no tiene ningún valor intrínseco, su valor se basa totalmente en la confianza del usuario tanto en la moneda como en el gobierno que la emite así como en el sistema financiero.

2.4.2.3.2. Índices que miden la liquidez.

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa se le exigiera el pago inmediato de todas sus obligaciones en el lapso menor a un año. De esta forma, los índices de liquidez aplicados en un momento determinado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Contadores Públicos (2011, págs. 108-200) tenemos las siguientes definiciones y formulas de los indicadores financieros:

1. Razón Corriente: “Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo” (Instituto Nacional de Contadores Públicos, 2011).

$$RC = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2. Capital de Trabajo: Refleja la disponibilidad de recursos con que cuenta la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo. El índice debe ser siempre positivo.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

3. Endeudamiento Patrimonial: Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los

pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa. Además mide la solvencia de una empresa.

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa. Mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes.

4. Prueba Ácida: Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca, Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias; es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el de sus cuentas por cobrar, inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación, diferente de los inventarios.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

No se puede precisar cuál es el valor ideal para este indicador, pero, en el principio, el más adecuado podría acercarse a 1, aunque es admisible por debajo de este nivel, dependiendo del tipo de empresa y de la época del año en la cual se ha hecho el corte del balance. Al respecto de este índice cabe señalar que existe una gran diferencia, por razones obvias, entre lo que debe ser la prueba ácida para una empresa industrial por ejemplo, que para una empresa comercial; pues de acuerdo con su actividad las cantidades de inventario que manejan son distintas, teniendo esta. Cuenta diferente: influencia en la valoración de la liquidez.

Según Cholvis, F. (2009, pág. 93) en su libro “*Diccionario de Contabilidad*”. Terminología de la contabilidad y otras voces y expresiones de uso común en esta materia, comenta que la liquidez es un porcentaje que se calcula para apreciar la liquidez de una empresa, es decir la rotación entre los recursos, disponibles y realizables y los compromisos. Los índices de liquidez más importantes son los siguientes:

- “1.- Responsabilidades con respecto a los compromisos de corto plazo.
- 2.- Disponibilidades y cuentas a cobrar a corto término, con relación a las compras cancelables en un plazo equivalente.
- 3.- Disponibilidad de bienes de cambio y valores mobiliarios de fácil realización y cuentas a cobrar a corto plazo con respecto a los compromisos a corto término.
- 4.- Recursos totales (disponibilidades, bienes de cambio, valores mobiliarios y cuentas a cobrar) con relación a los compromisos totales (deuda y provisión) así como provisiones en la proporción que corresponda. Basándose en las opiniones de los tres autores se concluye que liquidez es la capacidad que dispone la empresa para cumplir con sus obligaciones sin tropiezos.”

2.5. Hipótesis

El proceso de otorgamiento de créditos se relaciona significativamente en la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Cantón Ambato.

2.6. Señalamiento de las Variables

Variable Independiente: El Proceso de Otorgamiento de Créditos

Variable Dependiente: Liquidez

Unidad de Observación: Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

Términos de Relación: se, relaciona, significativamente, en, la, de, del, cantón, Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación se realizará de manera cuantitativa llamado también racionalista o empírico-analítico por lo mismo se apega más al paradigma positivista, así que la naturaleza de este paradigma es ser objetiva, estática, única y convergente.

Para la presente investigación se ha elegido el paradigma positivista ya que tiene como finalidad explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar las teorías y leyes para regular los fenómenos, para estudiar el objeto de investigación se introduce variables; se plantea una hipótesis desde la lógica formal y se selecciona métodos, técnicas y procedimientos estandarizados, normados, válidos y confiables, respetando el orden y rigor en su aplicación para evitar toda dificultad o contradicción con lo planificado.

Según, Kuhn, T. (1995) en su obra *La estructura de las revoluciones científicas* manifiesta que el paradigma positivista es:

“Una concepción general del objeto de estudio en una ciencia, de los problemas que deben estudiarse, del método que debe emplearse en la investigación y de las formas de explicar, interpretar o comprender los resultados obtenidos por la investigación, siendo su orientación prediccionista y se apoya en la estadística que es una manera de cuantificar, verificar y medir todo” (pág. 58).

La realidad de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Catón Ambato tuvo una visión dinámica construida en la divergencia del pensamiento de los individuos que forman la institución.

El trabajo que se propuso, la relación sujeto-objeto, se realizó a través del campo de la dialéctica, que se caracteriza por plantear una investigación sobre hechos y

fenómenos reales, objetivos, concretos y por lo tanto son susceptibles de ser medibles, valorados, cuantificados, demostrados, comprobados, sin llegar al campo del idealismo y subjetividad.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

La presente Investigación se efectuó en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Catón Ambato se desarrolló con la combinación de dos modalidades de investigación, así: Investigación bibliográfica y documental, para tratar los aspectos teóricos necesarios para el desarrollo de la investigación se realizaron consultas bibliográficas tanto de fuentes primarias y de fuentes secundarias, tales como:

Primarias

Los instrumentos que se utilizó para recoger datos son los documentos proporcionados por la compañía, información y datos importantes aportados por sus clientes, a través de una encuesta.

Secundarias

Según Abril, V. (2008), *“Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”* (pág. 82). Los documentos utilizados son los estados financieros, escritura de constitución, RUC, registro mercantil entre otros.

De Campo

De acuerdo con Abril, V. (2008), *“La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”* (pág. 79).

Se utilizó datos y estadísticas que nos ayuden a determinar la situación de la compañía así como la información contable generada en el proceso de sus operaciones, para que nos permita obtener criterios auténticos de su realidad, y poder conocer a fondo al problema, para poder alcanzar respuestas que favorezcan la realidad de la compañía.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se encarga de describir y medir con la mayor precisión posible los atributos del fenómeno que están perjudicando el avance de la organización, para lo cual también utiliza técnicas, tales como: la observación directa, la encuesta, la entrevista; que permitirán la recolección de información primaria.

Según Taylor, S. & Bogdan, R. (1996) “Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones” (pág. 87).

Esta investigación es aplicable puesto que se apoya en la estadística, a través de la cual se medirá, tabulará e interpretará los resultados obtenidos.

3.3.2. Investigación correlacional

Esta investigación tiene como propósito fundamental mostrar o examinar la relación entre las variables, y a su vez permite medir estadísticamente la influencia de la independiente sobre la dependiente, es decir; el efecto que tiene el Control Interno del Proceso de Otorgamiento de Créditos de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Catón Ambato, durante el año 2013.

3.3.3. Exploratorio

Se utilizó el tipo exploratorio para examinar el problema de investigación como es de tipo desconocido para algunas personas en su ámbito global, como nos familiarizaremos con un tópico poco difundido; profundizar la investigación.

Para Barahona, C. & Levi, S. (2002), “Los estudios exploratorios nos sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas de comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecen prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables” (pág. 108).

3.4.5. Explicativo

El objetivo será explicar porqué se produce la necesidad del conocimiento y en qué condiciones opera y las recomendaciones que se puedan realizar.

Para Strauss, A. (1987), “una investigación explicativa requiere de una mayor formalidad y estructura afín con la metodología que corresponda. Trata generalmente problemas que no se han tratado previamente, y requiere de investigaciones exploratorias, descriptivas y correlacionales como base. Son el fundamento de la investigación como generadora de conocimiento y base para el desarrollo tecnológico” (pág. s/n).

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según Córdova, E. (2007), “*Se entiende por población el conjunto infinito de individuos (personas, animales, objetos o cosas) que poseen características definitorias, que por lo general, se encuentran en un momento dado y en un lugar determinado.*” (pág. s/n).

La población de presente trabajo de investigación está compuesta de la siguiente forma:

Tabla 3.1. Descripción de la Población

Detalle	Aéreas	Universo
<i>Directivos</i>	Presidenta	1
	Gerente	1
	Gerente Administrativa	1
	Contadora	1
<i>Socios</i>	Socios	3
<i>Empleados</i>	Empleados	9
<i>Clientes</i>	Clientes	242
TOTAL		251

Fuente: Empresa González Vega el Motor Cía. Ltda.

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

3.4.2 Muestra

Según Córdova, E. (2007) “*La muestra, por su parte, es una pequeña parte o porción de la población que se selecciona cuando esta es muy grande, extensa o infinita; en este sentido se trata de un conjunto finito o reducido de individuos (personas, animales, objetos o cosas), con los cuales es y será siempre más fácil abordar y estudiar una población o universo determinado*” (pág. s/n).

A continuación se detalla la determinación de la muestra.

Determinación de la muestra:

Simbología

N = Población

P = Probabilidad de ocurrencia.

Q = Probabilidad de no ocurrencia

E = Error de muestreo

Z = Nivel de Confianza

Datos:

$$N = 251$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$Z = 1.96$ nivel de confianza 95%

$$E = 5\%$$

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 251}{(1.96^2 * 0.5 * 0.5) + 251 * 0.05^2}$$

$$n = \frac{241.0604}{0.9604 + 0.6275}$$

$$n = \frac{241.0604}{1.5879}$$

$$n = 151.81$$

$$n \approx 152$$

3.5. Operacionalización de Variables

Es un procedimiento que permitirá el estudio del problema pasándolo a un plano abstracto con el fin de orientar de mejor manera la investigación, se llevó a cabo a través de la derivación de las variables de la hipótesis donde se conceptualizan independientemente, se las categoriza, determinando los indicadores e ítems para establecer y plantear técnicas e instrumentos factibles para la presente investigación.

Tabla 3.2. Operacionalización de las Variables Independiente: El Proceso de Otorgamiento de Créditos.

Conceptualización	Categorías / Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
<p>Proceso de otorgamiento de crédito</p> <p><i>“Proceso a través del cual se otorga una facilidad crediticia a un cliente que cumple satisfactoriamente con los requisitos, condiciones y las políticas del proceso, así como también con el cumplimiento de normas.” (Barahona & Levi, 2002)</i></p>	Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas de otorgamiento de créditos. ❖ Manuales y controles para otorgamiento de créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿La Compañía cuenta con una adecuada política de crédito? ➤ ¿La empresa tiene establecido controles para el proceso de créditos? 	Encuesta
	Análisis de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análisis detenido de cada carpeta. ❖ Cumplimiento de parámetros. ❖ Comprobación de documentos. ❖ Análisis del monto de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Se realiza un análisis del cliente previo al otorgamiento de créditos? ➤ ¿Se constata los documentos presentados por los clientes? ➤ ¿Se analiza periódicamente la cartera? 	Cuestionario
	Otorgamiento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentos legales. ❖ Personal Autorizado y capacitado. ❖ Facturas que cumplan con las políticas establecidas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿El proceso de otorgamiento de créditos está claramente definido. ➤ ¿Existe segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos? ➤ ¿Se cumple con las políticas de créditos establecidas? 	

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Tabla 3.3. Operacionalización de las variables Dependiente: Liquidez.

Conceptualización	Categorías / Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica / Instrumento
<p>Liquidez</p> <p><i>“La liquidez o solvencia se refiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir el vencimiento de las deudas de corto plazo y para atender con normalidad sus operaciones, en base a su habilidad para cumplir sin tropiezos las etapas y pasos de los ciclos de operación”</i> (Martinez, 2011).</p>	Capital de Trabajo	Capital de Trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente	¿Considera usted que el capital de trabajo con el que cuenta la empresa es adecuado para su actividad económica?	Encuesta
	Liquidez Corriente	Liquidez Corriente = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	¿La liquidez corriente de la empresa permite hacer frente a las obligaciones a corto plazo?	
	Prueba Ácida	Prueba Ácida = $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	¿La empresa tiene la capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones sin contar con sus inventarios?	Cuestionario
	Endeudamiento Patrimonial	Endeudamiento Patr. = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	¿El grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa es satisfactorio?	
	Endeudamiento del Activo	Endeudamiento del Activo = $\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	¿La empresa cuenta con un nivel aceptable de autonomía financiera?	

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

3.6. Plan de recolección de información

a) *¿Para qué?*

Levantar información que permita la aseveración y solución del problema de investigación, que es:

“Determinar la relación del proceso de otorgamiento de créditos con la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del Cantón Ambato para la optimización de recursos y la determinación de Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos.”

b) *¿De qué personas u objetos?*

Los elementos que servirán como fuente de recolección de datos serán el personal, los clientes y los socios de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

c) *¿Sobre qué aspectos?*

La redacción de los datos estará orientada a descubrir los niveles de otorgamientos de créditos y la relación que tiene con la liquidez de la empresa.

d) *¿Quién o quiénes?*

La obtención de la información será de responsabilidad exclusiva de la investigadora.

e) *¿A quiénes?*

La información adicional se obtendrá del área administrativa y operativa de la empresa.

f) *¿Cuándo?*

La investigación se realizara durante el año 2014.

g) *¿Dónde?*

La empresa González Vega El Motor Cía. Ltda., ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, en las calles Camino El Rey y Av. El Rey. Ecuador.

h) *¿Cuántas veces?*

La técnica de recolección de información será aplicada por una sola vez por tratarse de una investigación transversal o tradicional.

i) *¿Cómo?*

La técnica principal que se utilizara para obtener información será una encuesta por cuanto constituye una herramienta acorde a la investigación.

j) *¿Con qué?*

El instrumento que se utilizara será una encuesta por las dos variables. Y un análisis de la aplicación de los indicadores financieros.

3.7. Plan de procesamiento de información

3.7.1. Plan de procesamiento de información

a) *Revisión de la información*

Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

b) *Repetición de la redacción*

En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

c) *Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis*

Luego de realizar las encuestas y entrevistas correspondientes se procede a la tabulación de cada una de las encuestas y entrevistas para su respectivo conteo, este cuadro de resultados estadísticos se presentará mediante un modelo de tablas.

En lo que se refiere a la presentación:

- ❖ Presentación de la encuesta
- ❖ Presentación grafica.
- ❖ Análisis de indicadores financieros.

3.7.2. *Plan de análisis e interpretación de resultados*

a) *Análisis de resultados estadísticos*

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

b) *Interpretación de los resultados*

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

c) *Comprobación de hipótesis*

Para la presente investigación se efectúa la respectiva comprobación de hipótesis mediante la herramienta estadística Chi Cuadrado, de acuerdo con los datos obtenidos este es el mejor método a utilizar.

d) *Establecimiento de conclusiones y recomendaciones*

El establecimiento de conclusiones y recomendaciones se lo realizara de acorde a los resultados presentados después de aplicar la herramienta de investigación.

Tabla 3.4. Medición de Objetivos

Objetivo Específico	Parámetro
<p>Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos para la obtención de posibles riesgos en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. que afecten en la toma de decisiones de los directivos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Encuestas. Anexo 1 ❖ Observación
<p>Analizar la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. para la verificación de la capacidad del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aplicación de los indicadores que miden la liquidez. Páginas 84-85
<p>Diseñar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos en la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. para la prevención de riesgos que afecten a la entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tabla de cumplimiento de objetivos. Página 147

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

En la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. se implementó varios mecanismos para la recolección de datos para la investigación en desarrollo, los elementos fundamentales fueron la observación de documentos y de los movimientos habituales, y las encuestas que fueron aplicadas a cada uno del personal involucrado en la investigación y los clientes.

Se realizó una observación imparcial e íntegra de todos los movimientos que realizan en la empresa y tomando nota de la información obtenida, además se tuvo acceso a políticas de créditos que la empresa posee de esta manera se evidenció ciertos parámetros que se cumplen a cabalidad.

Además se tuvo una breve entrevista con el gerente y la contadora de la empresa, la información obtenida se analizó para exponer lo obtenido. En lo referente a las encuestas fueron efectuadas a la directiva, empleados y socios de la empresa, tendientes a conocer aspectos con el otorgamiento de créditos, análisis de créditos, lineamientos, comprobación de documentos, cumplimientos de políticas, emisión de documentos y varios aspectos relacionados con la liquidez.

La recolección de información se realizó sin ningún impedimento y no se tuvo complicación alguna, de esta manera se obtuvo una información clara y concisa. Así también, se logró conocer el proceso y manejo que se da al otorgamiento de créditos. Por consiguiente, las conclusiones y recomendaciones ayudarán para el crecimiento empresarial, detección de posibles problemas que afecten en el futuro y si existen problemas se den el trato debido.

4.1.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

A continuación se presenta las encuestas realizadas al personal del área directiva, socios y empleados de la empresa.

Pregunta N° 1. ¿La Compañía cuenta con una adecuada política de crédito?

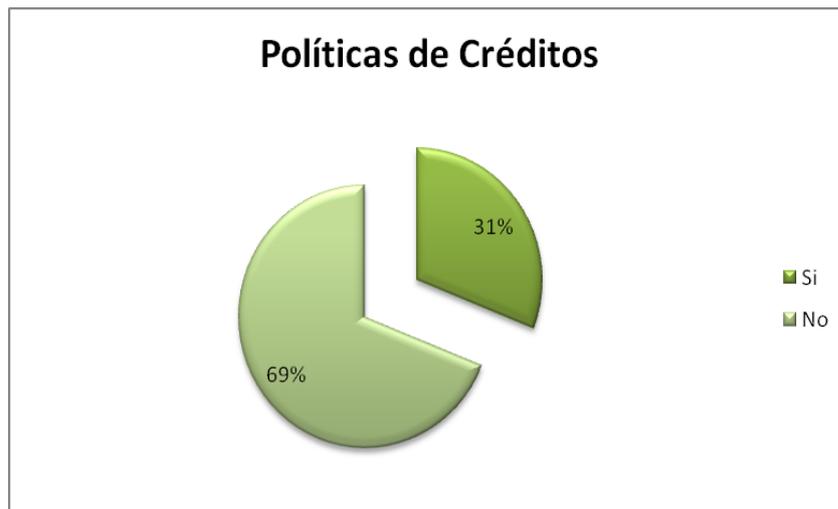
Tabla 4.1. Políticas de créditos

Respuestas	Políticas de Créditos	Porcentaje
Si	47	31%
No	105	69%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.1. Políticas de créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: En esta pregunta el 69% nos dice que la compañía cuenta con una adecuada política de crédito mientras que el 31% opina lo contrario.

Interpretación: En el análisis nos indica que el 69% no cuenta con una adecuada política de crédito siendo más del 50 % lo cual indica que hay ciertas falencias en las políticas de créditos que la empresa posee.

Cabe indicar que se realizó una observación en la cual se pudo constatar que la política de crédito con que cuenta la empresa es antigua por lo cual sería de gran importancia una actualización de la misma para una correcta aplicación.

Pregunta N° 2. ¿La empresa tiene establecido controles para el proceso de créditos?

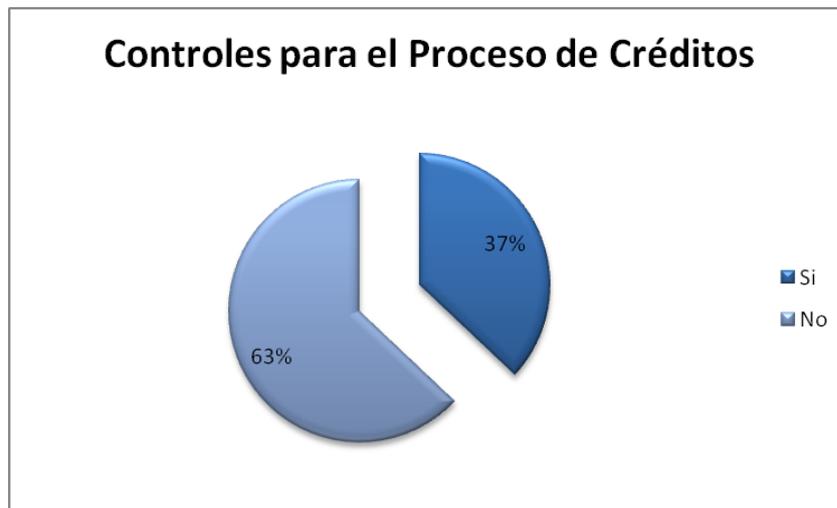
Tabla 4.2. Controles para el Proceso de Créditos

Respuestas	Controles para el Proceso de Créditos	Porcentaje
Si	56	37%
No	96	63%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.2. Controles para el Proceso de Créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: Se puede observar que el 63% de las personas encuestadas opinan que la empresa tiene establecido controles para el proceso de créditos mientras que un 37% opinan que no existen controles.

Interpretación: Con lo ya analizado anteriormente se puede decir que el 63% opina que la empresa tiene controles para un adecuado otorgamiento de créditos mientras 37% dice que existe deficiencias en los controles por lo tanto se debe analizar que controles están fallando para tomar los respectivos correctivos.

Adicionalmente, la administración no tomado correctivos en los controles que requieren de un análisis y mejoramiento.

Pregunta N° 3. ¿Se realiza un análisis del cliente previo al otorgamiento de créditos?

Tabla 4.3. Análisis del Cliente

Respuestas	Análisis del Cliente	Porcentaje
Si	69	45%
No	83	55%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.3. Análisis del Cliente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El 45% de las personas encuestadas nos manifiestan que se realiza un análisis del cliente previo al otorgamiento de créditos mientras que el 55% respondieron que no por este motivo se puede decir que no se realiza un análisis previo del cliente.

Interpretación: Como solo un 45% de las personas encuestadas respondieron que si, es evidente que existe un problema significativo ya que no se está analizando al cliente previo al otorgamiento de crédito.

Esto podría conducir a tener un cliente propenso a ser moroso lo cual implica pérdida de dinero por la mercadería entregada y un gasto en comisiones para el correspondiente cobro.

Pregunta N° 4. ¿Se constata los documentos presentados por los clientes previo el otorgamiento de créditos?

Tabla 4.4. Constatación de Documentos

Respuestas	Constatación de Documentos	Porcentaje
Si	67	44%
No	85	56%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.4. Constatación de Documentos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El 56% nos arroja que no constata los documentos presentados por el cliente previo al otorgamiento de créditos y solo un 44% que si existe una constatación de los documentos.

Interpretación: De acuerdo con los datos obtenidos se puede decir que no se constata totalmente los documentos presentados por los clientes, esto se debe a que a la mayoría de clientes son concesionarias de carros, talleres asociados con las concesionarias, sector público, mecánicas y pequeños almacenes distribuidos en la ciudad, es decir clientes considerados de prestigio por lo que la empresa no solicita mayor información para otorgar el crédito.

Pregunta N° 5. ¿Se analiza periódicamente la cartera?

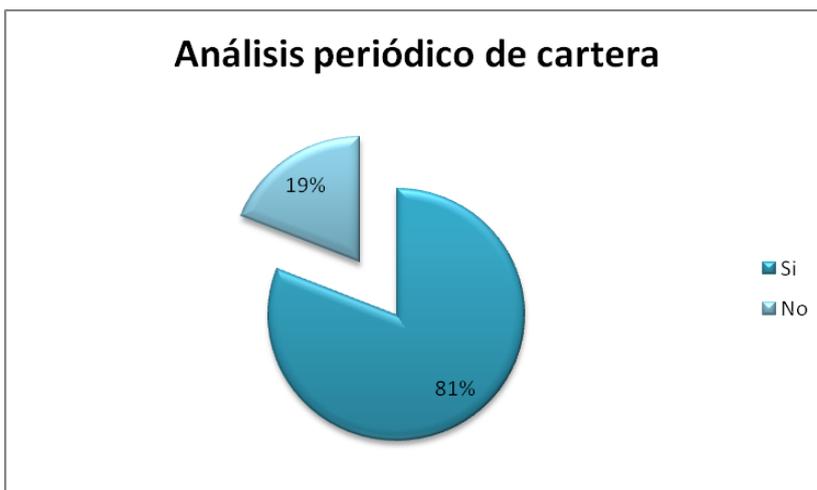
Tabla 4.5. Análisis periódico de cartera

Respuestas	Análisis periódico de cartera	Porcentaje
Si	123	81%
No	29	19%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.5. Constatación de Documentos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: Con la información del gráfico, el 81% de las personas encuestadas nos dieron una respuesta positiva en cuanto se refiere a un análisis periódico de cartera y tan solo un 19 % negó la respuesta.

Interpretación: Se puede ver que la administración se ha preocupado por realizar un análisis de la cartera y por lo mismo tomar un correctivo para el otorgamiento de crédito, debido a que este es el punto clave de análisis.

Se puede agregar que la alta gerencia analiza mensualmente la cartera y por lo mismo tiene dos personas externas que realizan cobranzas de la cartera vencida y presentan un informe de las personas que no cumplen con el pago en los días acordados.

Pregunta N° 6. ¿El proceso de otorgamiento de créditos está claramente definido?

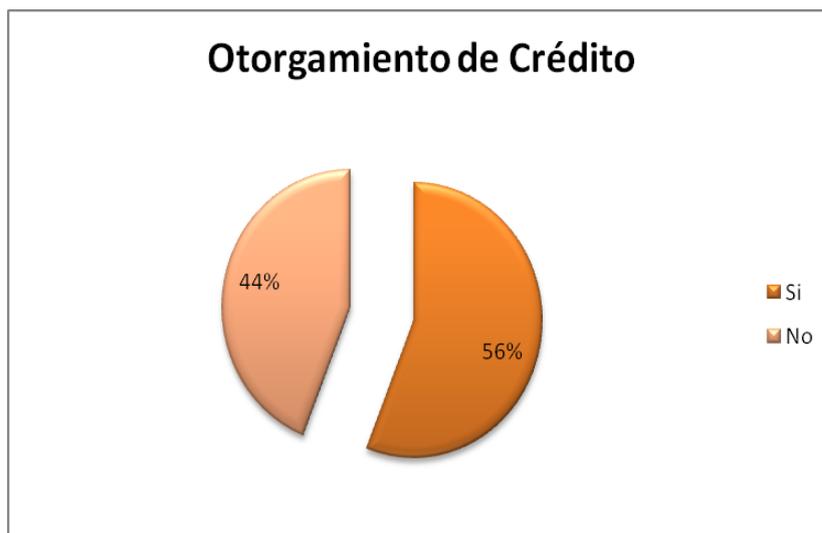
Tabla 4.6. Proceso de otorgamiento de crédito

Respuestas	Otorgamiento de Crédito	Porcentaje
Si	85	56%
No	67	44%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.6. Proceso de Otorgamiento de Crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: En el gráfico se puede observar que un 56% respondieron positivamente en cuanto al proceso de otorgamiento de crédito está definido claramente, mientras que respondieron negativamente un 44%.

Interpretación: Se puede observar que solo un 56% de la población nos puede indicar que está definido claramente el proceso de otorgamiento de crédito, este porcentaje nos indica que hay ciertos controles y partes del proceso que deben ser corregidos siendo un 44% el cual opino que no por lo consiguiente es evidente lo antes dicho.

Pregunta N° 7. ¿Existe segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos?

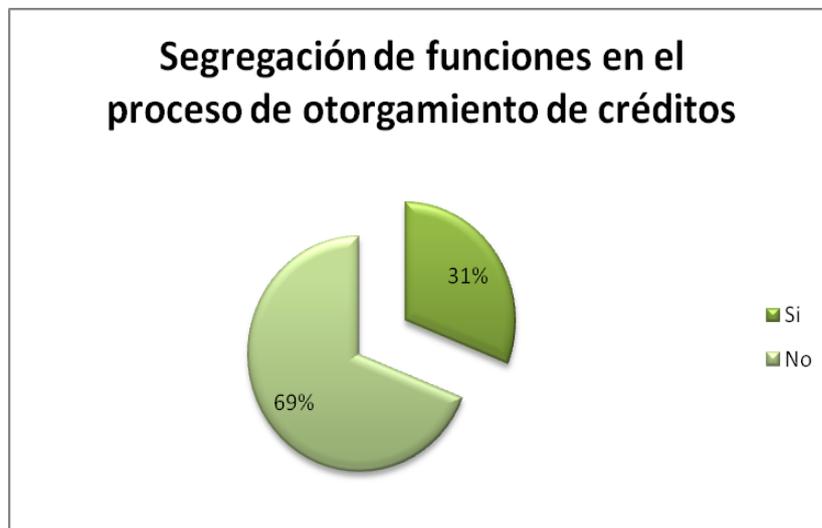
Tabla 4.7. Segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos

Respuestas	Segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos	Porcentaje
Si	47	31%
No	105	69%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.7. Segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: Se puede observar que el 31% respondieron que si existe segregación de funciones en el proceso otorgamiento de créditos y el 69% opino que no existe.

Interpretación: Con lo anterior se puede concluir que existe una segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos lo cual es importante para que no existan posibles fraudes o errores. De esta manera también se puede controlar los diferentes procesos en esta área.

Pregunta N° 8. ¿Se cumple con las políticas de créditos establecidas?

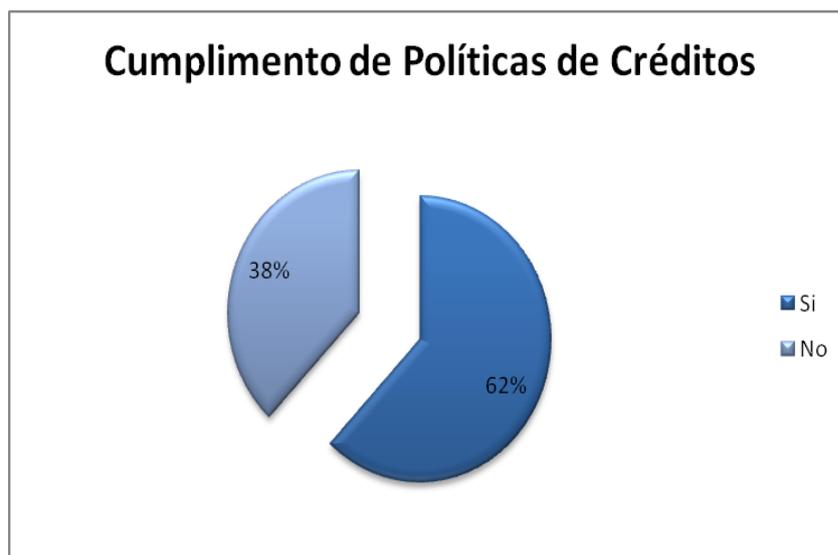
Tabla 4.8. Cumplimiento de políticas de créditos

Respuestas	Cumplimiento de Políticas de Créditos	Porcentaje
Si	94	62%
No	58	38%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.8. Cumplimiento de Políticas de Créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El 62% nos indica que se cumplen con las políticas de créditos mientras que el 38% nos dice que no se cumplen con estas políticas.

Interpretación: Se puede decir que la administración realiza un control para que se cumpla con las políticas establecidas por la empresa para un mejor manejo de las mismas.

Pregunta N° 9. ¿Considera que se debe evaluar el proceso de créditos que mantiene actualmente la empresa?

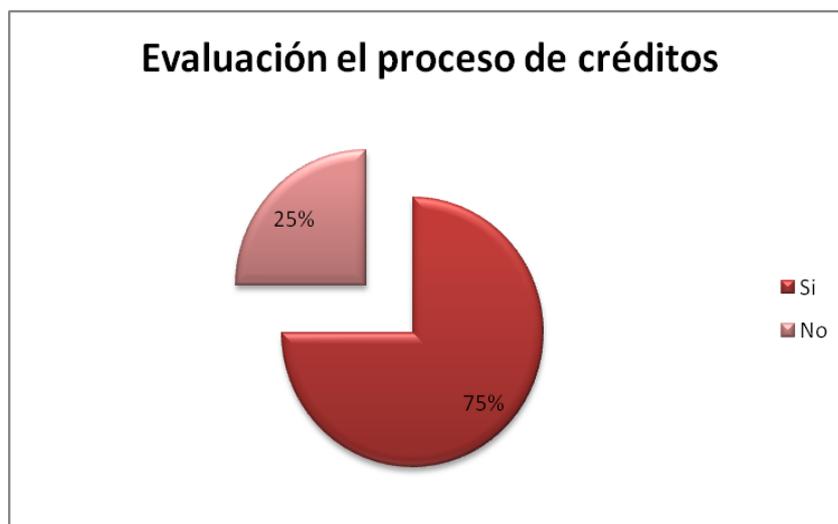
Tabla 4.9. Evaluación el proceso de créditos

Respuestas	Evaluación el proceso de créditos	Porcentaje
Si	114	75%
No	38	25%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.9. Evaluación el proceso de créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El personal de toda la empresa respondió a la siguiente pregunta presentando respuestas representativas el cual nos indica que el 75% respondió que se debe evaluar el proceso de créditos que la empresa posee en la actualidad. Mientras que el 25% manifestó que no.

Interpretación: Las personas encuestadas considera que hace falta evaluar el proceso de créditos que actualmente mantiene, debido a que este se implemento hace varios años.

Pregunta N° 10. ¿Considera usted que el proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno?

Tabla 4.10. El proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno

Respuestas	El proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno	Porcentaje
Si	105	69%
No	47	31%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.10. El proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: Como indica el gráfico el 69% nos indica que el proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno y solo un 31% indica lo contrario.

Interpretación: De acuerdo con lo antes analizado se puede decir que el 69% opina que el proceso de créditos está sujeto por falta de un control interno, por consiguiente, sería de gran importancia implementar un control para evitar posibles fallas a futuro.

Todos los procesos de una empresa deben estar sujetos a un control ya que se puede cometer errores y si no son corregidos a tiempo pueden significar problemas a futuro.

Pregunta N° 11. ¿Considera usted que el capital de trabajo con el que cuenta la empresa es adecuado para su actividad económica?

Tabla 4.11. Capital de trabajo

Respuestas	Capital de trabajo	Porcentaje
Si	67	44%
No	85	56%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.11. Capital de trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El 56% del total de la población encuestada considera que el capital de trabajo con el que cuenta la empresa no es adecuado para su actividad económica mientras que el 44% considera lo contrario.

Interpretación: De acuerdo con el análisis realizado la empresa no cuenta con adecuado capital de trabajo para su actividad, por lo que la liquidez de la empresa se ve afectada.

Pregunta N° 12. ¿La liquidez corriente de la empresa permite hacer frente a las obligaciones a corto plazo?

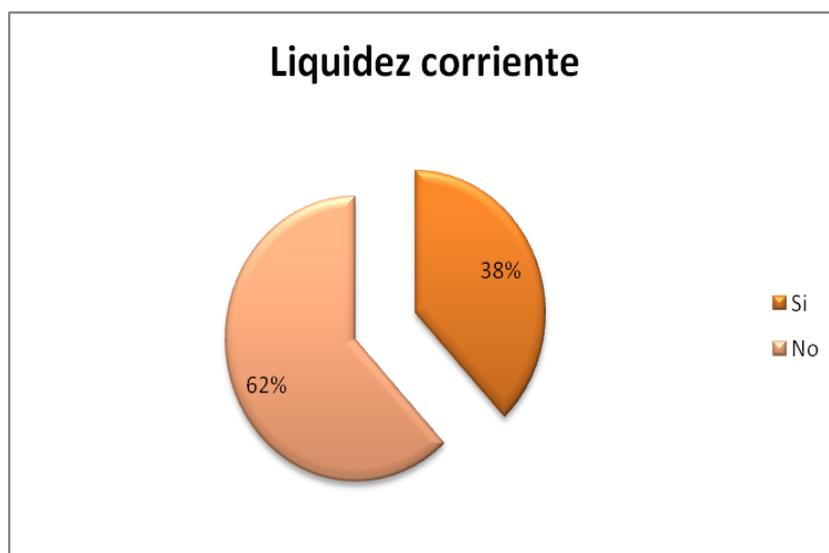
Tabla 4.12. Liquidez corriente

Respuestas	Liquidez corriente	Porcentaje
Si	58	38%
No	94	62%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.12. Liquidez corriente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: De acuerdo con el gráfico podemos observar que un 63% de la población respondieron que la liquidez corriente de la empresa no permite hacer frente a las obligaciones a corto plazo mientras que el 37% opino lo contrario.

Interpretación: Gran parte de los encuestados considera que la liquidez corriente no permite hacer frente a las obligaciones a corto plazo. Sin embargo, luego de un análisis realizados a los estados financieros de la empresa, se puede concluir que se encuentra en un nivel casi aceptable ya que por dólar de obligación cuenta con 1.05 dólares para hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo.

Pregunta N° 13. ¿La empresa tiene la capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones sin contar con sus inventarios?

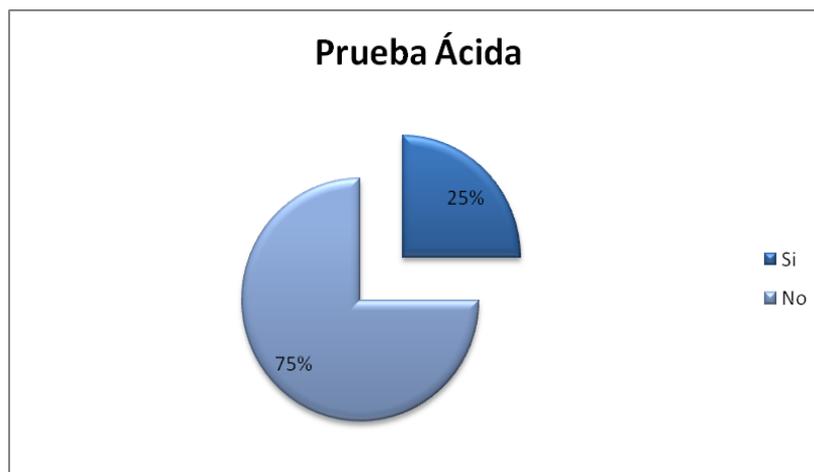
Tabla 4.13. Prueba ácida

Respuestas	Prueba ácida	Porcentaje
Si	38	25%
No	114	75%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.13. Prueba ácida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El 25% de las personas encuestadas respondieron que la empresa tiene capacidad para hacerle frente a sus obligaciones, por el contrario el 75% respondieron que no.

Interpretación: En conclusión se puede decir que la empresa no podría cubrir sus obligaciones sin contar con los inventarios lo cual es preocupante, pero se debe tomar en cuenta que por ser una empresa comercializadora el valor de inventario es muy representativo.

Pregunta N° 14. ¿El grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa es satisfactorio?

Tabla 4.14. Grado de compromiso del patrimonio

Respuestas	Grado de compromiso del patrimonio	Porcentaje
Si	56	37%
No	96	63%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.14. Grado de compromiso del patrimonio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: En esta pregunta el 37% de las personas encuestadas respondieron que el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa es satisfactorio, sin embargo el 63% respondieron negativamente.

Interpretación: El grado de compromiso que la empresa posee para con los acreedores no es satisfactorio puesto que la mayoría de los encuestados respondieron que no.

Pregunta N° 15. ¿La empresa cuenta con un nivel aceptable de autonomía financiera?

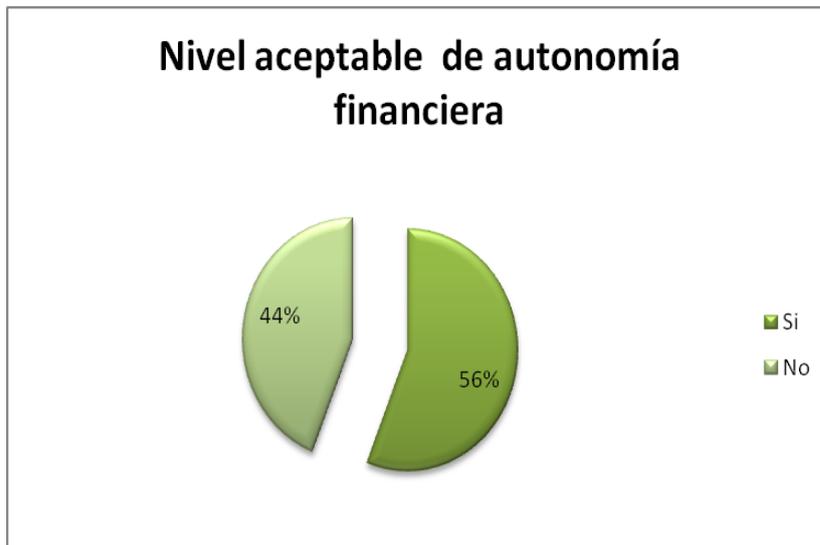
Tabla 4.15. Nivel aceptable de autonomía financiera

Respuestas	Nivel aceptable de autonomía financiera	Porcentaje
Si	85	56%
No	67	44%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.15. Grado de compromiso del patrimonio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: En esta pregunta, la empresa cuenta con un nivel aceptable de autonomía financiera un 56% respondieron que si y un 44% que no.

Interpretación: De acuerdo con el análisis ya realizado en un mayor porcentaje respondieron que la empresa cuenta con un nivel aceptable de autonomía financiera esto es debido a que la empresa a pesar de tener obligaciones importantes con sus proveedores no cuenta con préstamos bancarios, lo cual es favorable.

Pregunta N° 16. ¿Existe un responsable de medir periódicamente la liquidez de la empresa?

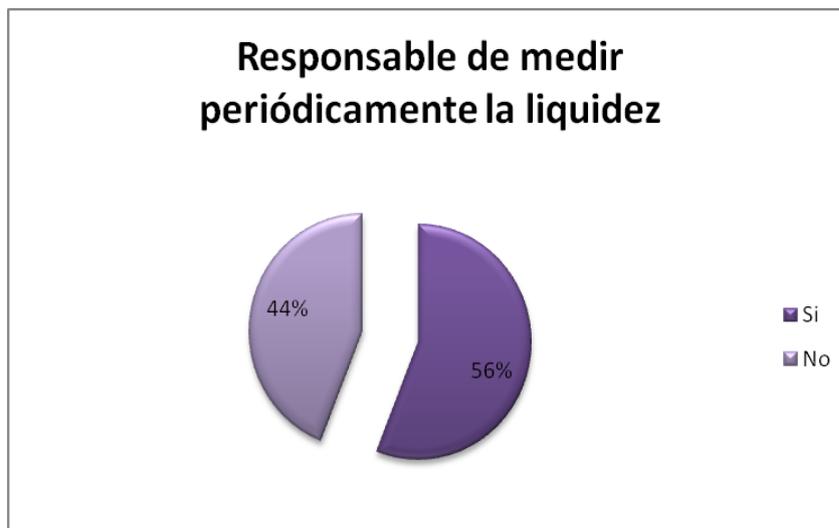
Tabla 4.16. Responsable de medir periódicamente la liquidez

Respuestas	Responsable de medir periódicamente la liquidez	Porcentaje
Si	85	56%
No	67	44%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.16. Responsable de medir periódicamente la liquidez



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: Luego de observar el gráfico podemos indicar que en un 56% opinaron que si existe un responsable de medir la liquidez, por el contrario un 44% opina diferente.

Interpretación: Contar con un responsable de medir periódicamente la liquidez de la empresa es una fortaleza, criterio que coincide con la realidad ya que la contadora general es la responsable de esta actividad y como complemento se presenta informes al gerente para realizar un análisis y tomar decisiones.

Pregunta N° 17. ¿La empresa dispone de un tablero de indicadores que le permita evaluar la liquidez periódicamente?

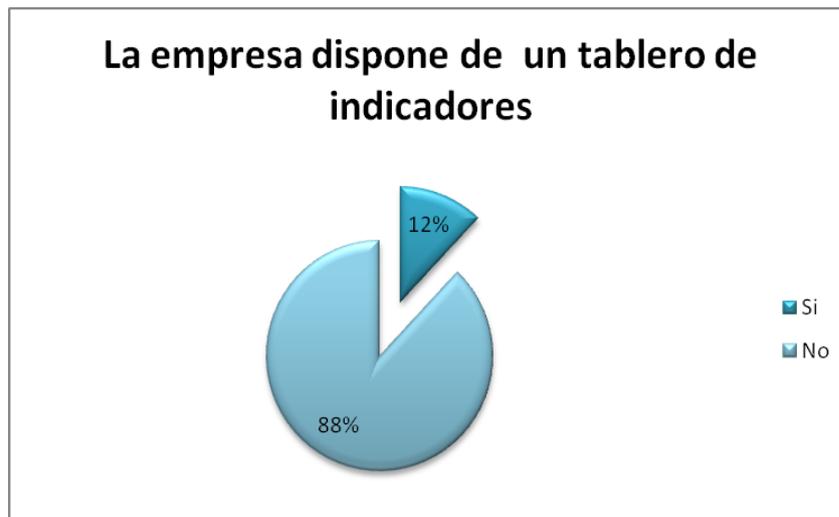
Tabla 4.17. La empresa dispone de un tablero de indicadores

Respuestas	La empresa dispone de un tablero de indicadores	Porcentaje
Si	18	12%
No	134	88%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.17. La empresa dispone de un tablero de indicadores



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: Del 100% del total encuestado un 12% respondieron que existe un tablero de indicadores que le permita evaluar la liquidez periódicamente, y el 88% opinaron que no.

Interpretación: El 12% respondieron que si existe un tablero de indicadores pero que no era de conocimiento del personal y de los socios de la compañía por lo que sería importante socializar esta herramienta y sobre todo aplicarla con el fin de disponer de información para la toma de decisiones.

Pregunta N° 18. ¿Se analizan periódicamente la liquidez de la empresa para la toma de decisiones?

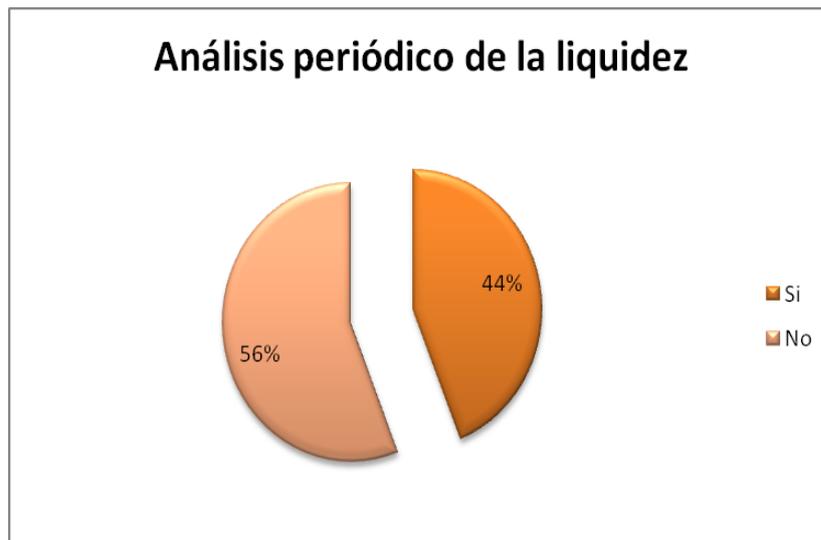
Tabla 4.18. Análisis periódico de la liquidez

Respuestas	Análisis periódico de la liquidez	Porcentaje
Si	67	44%
No	85	56%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.18. Análisis periódico de la liquidez



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: De acuerdo con la pregunta se analiza periódicamente la liquidez para la toma de decisiones el 44% de la población encuestada respondieron positivamente, por el contrario el 56% respondieron que no.

Interpretación: Siendo un porcentaje mayoritario respondieron que no se analiza periódicamente la liquidez para la toma de decisiones, ya que las decisiones finales toma el gerente, además se analiza empíricamente antes de tomar decisiones.

Pregunta N° 19. ¿Considera usted necesario diseñar un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos?

Tabla 4.19. Diseño de un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos

Respuestas	Diseño de un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos	Porcentaje
Si	122	80%
No	29	19%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.19. Diseño de un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El Gráfico nos indica que el 81% considera diseñar un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos mientras que el 19% considera que no.

Interpretación: Por el alto porcentaje obtenido luego de realizar las encuestas se considera diseñar un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos.

Pregunta N° 20. ¿Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados?

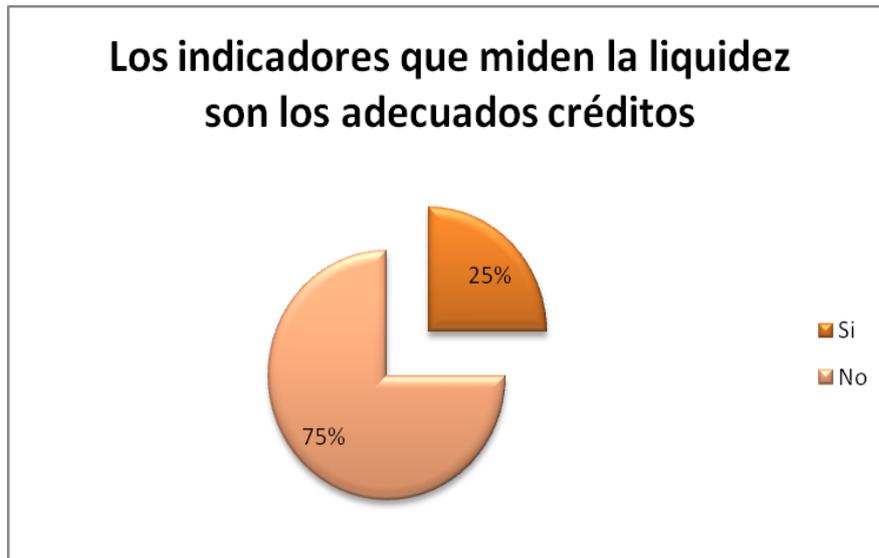
Tabla 4.20. Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados

Respuestas	Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados créditos	Porcentaje
Si	38	25%
No	114	75%
TOTAL	152	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Gráfico 4.20. Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Análisis: El 75% de las personas encuestadas consideran que los indicadores que miden la liquidez no son los adecuados, por consiguiente el 25% opina afirmativamente a la pregunta.

Interpretación: Es necesario realizar una revisión de los indicadores utilizados para medir la liquidez de la empresa, con el fin de reclasifica los utilizados actualmente.

Análisis e interpretación de Indicadores Financieros de Liquidez

Capital de trabajo

Aplicación de formula

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \$ 815844.90 - \$ 524791.06$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \$ 291053.84$$

Interpretación:

Este indicador nos permite conocer la capacidad económica para responder con sus obligaciones con terceros. La empresa luego de pagar o cubrir sus obligaciones le queda \$ 291053.84.

Liquidez corriente

Aplicación de formula

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\$ 815844.90}{\$ 524791.06}$$

Liquidez Corriente = 1.55

Interpretación:

Estos nos indica que el activo corriente es 1.55 veces mas grande que el pasivo corriente, o que por cada dólar de deuda la empresa cuenta con 1.55 dólares para pagar.

Prueba Ácida

Aplicación de formula

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\$ 815844.90 - \$ 425322.62}{\$ 524791.06}$$

Prueba Ácida = 0.74

Interpretación:

Esto quiere decir que por cada dólar que debe la empresa, dispone de 0.74 centavos para pagarlo, es decir que no estaría en condiciones que cubrir la totalidad de las deudas. Como nos podemos dar cuenta los inventarios que la empresa posee es representativa.

Endeudamiento Patrimonial

Aplicación de formula

$$\text{Endeudamiento Patr.} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Endeudamiento Patr.} = \frac{\$ 529041.22}{\$ 548260.16}$$

Endeudamiento Patr. = 0.96

Interpretación:

Este también conocido como estructura del capital no indica que por cada dólar aportado por los socios 0.96 centavos es aportado por los acreedores.

Endeudamiento del Activo

Aplicación de formula

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\$ 529041.22}{\$ 1077301.38}$$

$$\text{Endeudamiento del Activo} = 0.49$$

Endeudamiento del Activo = 49%

Interpretación:

El objetivo de este indicador es la medición a nivel global de endeudamiento, el valor obtenido nos indica que el 45% de los activos está financiado por el pasivo total.

4.3. Verificación de Hipótesis

Una hipótesis es una figuración hecha en base a datos que sirve como base para realizar una investigación.

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el Chi Cuadrado, ya que nos permite realizar un estudio y análisis de los datos obtenidos.

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: El Proceso de Otorgamiento de Créditos no tiene relación con la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del cantón Ambato.

Hi: El Proceso de Otorgamiento de Créditos si tiene relación con la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. del cantón Ambato.

Ho: O=E

Hi: O≠E

4.3.2. Estadístico de prueba

$$\chi^2_c = \frac{\sum (O-E)^2}{E}$$

Simbología

χ^2 = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias Observadas

E = Frecuencias Esperadas

4.3.3. Nivel de confianza

α = 0.05 con 95% de confianza

α = 0.05

4.3.4. Regla de decisión

$\chi^2_c > \chi^2_t$ = Acepta Hi

$$X^2_c < X^2_t = \text{Acepta } H_0$$

4.3.5. Grados de libertad

Gl: (c-1) (f-1)

Gl: (2-1)*(2-1)

Gl: 1

4.3.6. Cálculo del estadístico y toma de decisiones

a).- Cálculo de estadístico de prueba

Tabla 4.21. Frecuencias observadas en las preguntas 2 y 16

P2↓	P16→	SI	NO	TOTAL
	SI	32	53	85
	NO	37	30	67
	TOTAL	69	83	152

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Tabla 4.22. Frecuencias esperadas en la pregunta 2 y 16

P2↓	P16→	SI	NO	TOTAL
	SI	38,59	46,41	85
	NO	30,41	36,59	67
	TOTAL	69	83	152

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Cálculo estadístico

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
32	38,59	-6,5855	43,3692	1,1240
24	30,41	-6,4145	41,1455	1,3528
53	46,41	6,5855	43,3692	0,9344
43	36,59	6,4145	41,1455	1,1246
TOTAL				4,5358

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Distribución Chi Cuadrado

GL	0,03	0,04	0,05
1	4,709	4,218	3,841
2	7,013	6,438	5,991
3	8,947	8,311	7,815
4	10,712	10,026	9,488

Gráfico

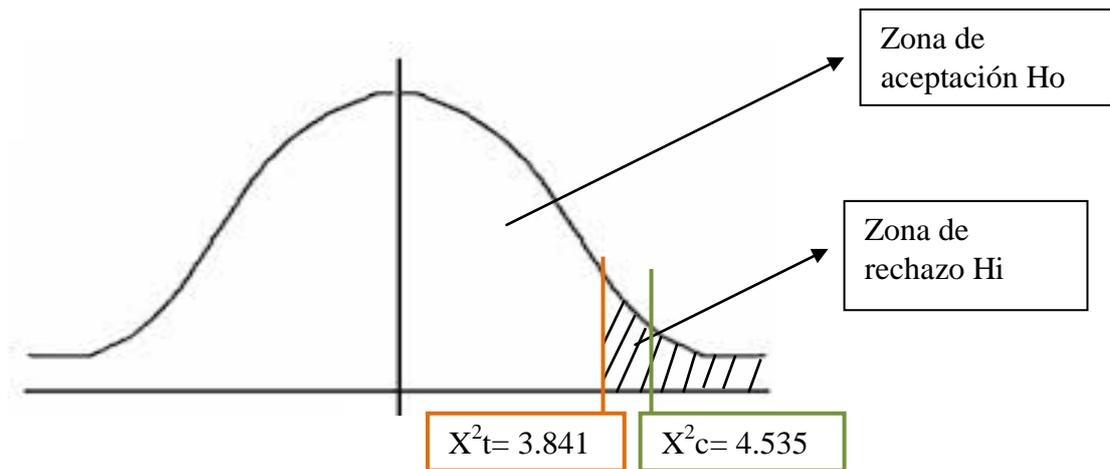


Gráfico 4.21. Verificación de Hipótesis
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

b).- Toma de decisión

Como el valor de X^2_t es igual a 3.841 siendo menor que $X^2_c = 4.535$, de esta manera se acepta la hipótesis alterna, es decir, “El Proceso de Otorgamiento de Créditos tiene relación con la Liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- ❖ Tomando en consideración el primer objetivo “Evaluar el proceso de otorgamiento de créditos para la obtención de posibles riesgos en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. que afecten en la toma de decisiones de los directivos de la empresa”, se concluye:

El proceso de otorgamiento de crédito que la empresa maneja no es adecuado a pesar que cuenta con una política interna de crédito y efectúan controles en esta área. Igualmente los controles ya existentes no están actualizados. La falta de capacitación y organización de la empresa hace que tenga falencia en el proceso de recepción, análisis, comprobación de documentos, cumplimiento de políticas, llegando a otorgar créditos erróneos si el sustento suficiente.

- ❖ Considerando el segundo objetivo “Analizar la liquidez de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. para la verificación de la capacidad del cumplimiento de las obligaciones a corto plazo”, se concluye,

La liquidez de la empresa se ve afectada ya que no cuenta con dinero inmediato para hacerle frente a las obligaciones, además se pudo observar que por ser una empresa comercial su valor en inventario es significativo y representativo entre los activos. La persona encargada de realizar análisis periódicos con los indicadores presenta informes al gerente los cuales no son tomados en cuenta por lo general en la toma de decisiones, y solo sirven para dar un informe periódico a los accionistas.

- ❖ Con el tercer objetivo “Diseñar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos en la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. para la prevención de posibles riesgos que afecten a la entidad”, se concluye:

Los controles con que cuenta la compañía es empírico, basado en la experiencia y no se toma en cuenta todos los elementos de control interno que necesita para su desarrollo. Además, por el crecimiento que ha tenido la entidad los controles implementados no van acorde al proceso por lo cual conlleva a posibles riesgos en el futuro.

5.2. Recomendaciones

- ❖ La empresa para tener una proyección futura debería tomar en cuenta el presente trabajo y analizar las deficiencias del proceso de otorgamiento de créditos, con el fin de contar con una herramienta que permitirá optimizar los recursos con que cuenta la empresa, por consiguiente, proporcionara seguridad razonable en la ejecución de los procesos.
- ❖ Es necesario que la compañía realice evaluaciones periódicas con indicadores financieros que mida la liquidez de la empresa, constituyéndose en una herramienta básica para que la empresa continúe en marcha y con visión de futuro y de crecimiento. Además es importante tomar en cuenta los indicadores para realizar un análisis de la situación de la empresa y ayude en la toma de decisiones.
- ❖ Considerando la presente investigación y de acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas, es factible y preciso realizar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos en la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. con el fin de promover la eficiencia de las operaciones y obtener información confiable.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos Informativos

6.1.1. Título:

Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

6.1.2. Institución ejecutora:

González Vega El Motor Cía. Ltda.

6.1.3. Beneficiario:

Administradores, empleados y socios de la empresa

6.1.4. Ubicación:

Camino el Rey y Avenida el Rey s/n.

6.1.5. Cantón:

Ambato

6.1.6. Provincia:

Tungurahua

6.1.7. Tiempo estimado para la ejecución:

Este problema se ha venido suscitando desde hace varios años acarreando consigo varias dificultades para la empresa, cabe mencionar que la propuesta se ejecutara en los meses de agosto y septiembre del 2014.

6.1.8. Equipo técnico responsable:

Investigadora: Mónica Elizabeth Moyolema Torres

Tutor del trabajo de investigación: Dra. Karina Benítez

Gerente: Lic. Max González

Contadora: Dra. Carmen Guerrero

6.2. Antecedentes de la Propuesta

La empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. participa en el mercado de los negocios en nuestro país desde el 5 de enero del 2000. Desde entonces ha logrado posicionarse como una empresa fuerte en el mercado, prestando el servicio a toda la zona central del país con productos como las herramientas (Skill, Dremel y Bosch), repuestos automotriz, calefones y siendo su producto con mayor movimiento las baterías Bosch.

Además durante varios años ha permanecido en constante desarrollo de sus actividades comerciales sin contar con un Sistema de Control Interno para el proceso de otorgamiento de créditos adecuado y actualizado, por lo que la empresa ha venido trabajando con controles obsoleto y con falencias debido a que fueron creadas para una empresa pequeña, pero con el transcurrir del tiempo, y el notable crecimiento de la organización estos se han vuelto obsoletos.

Del proceso investigativo realizado se observa la necesidad de que la empresa cuente con un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos debido a que la entidad efectúa créditos a diversos clientes de la zona centro de nuestro país. Con la aplicación Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos se podrá optimizar recursos, contar con información confiable y cumplir con la eficiencia y eficacia de los objetivos institucionales.

6.3. Justificación

La entidad no cuenta con un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos que se ajuste a sus necesidades, lo cual ha influido sobre la liquidez obtenida por lo que esta no ha sido lo suficientemente eficiente para el desarrollo de la misma.

Sin embargo, se puede indicar que la organización cuenta con controles que no son de utilidad ya que fue creada hace varios años y tenía una actividad y estructura diferente. Por lo tanto se propone un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos, debido a que mejorara el proceso, al disponer de los parámetros que se deben cumplir al otorgar un crédito, evitando que la empresa incurra en cartera vencida por créditos otorgados sin respaldo suficiente, lo cual está ligado directamente con la liquidez de la empresa.

Existen grandes empresas que han cerrado sus puertas por no tener un control adecuado del proceso de otorgamiento de créditos, creando así un alto porcentaje de clientes morosos y lo que es peor cuentas incobrables.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Proponer un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos en la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. con el fin de prevenir riesgos que afecten a la organización.

6.4.2. Objetivo Específico

- Implementar y reestructurar los componentes que la empresa posee para el mejoramiento de la empresa.
- Proponer herramientas de evaluación de riesgos para la detección de posibles riesgos.
- Determinar políticas, procedimientos y documentación para el otorgamiento de créditos.

- Verificar el funcionamiento de los controles determinando responsable para la optimización de actividades y detección de problemas.

6.5. Análisis de Factibilidad

La aplicación de la presente propuesta es viable porque se cuenta con la colaboración de la administración y personal de la empresa, además contando con la información necesaria que se encuentran inmersos en este proceso.

Socio-Cultural

Tomando en cuenta que mejorando el proceso de otorgamiento de créditos mediante el control interno se optimizará la toma de decisiones de los directivos de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. de los cuales los beneficiarios serán los socios y empleado ya que podrán tener una guía a seguir y realizar su trabajo con mayor seguridad y responsabilidad, mientras que los socios tendrán mayores beneficios.

Tecnológico

El sistema a proponer es un tema esencial para la organización, por lo tanto se cuenta con todas las herramientas tecnológicas para la aplicación del mismo.

Organizacional

Como organización una adecuada aplicación del control interno al área de créditos, permitirá que se realice de mejor manera el proceso, el cual se verá reflejado en la liquidez de la empresa. De igual manera la aplicación de la propuesta provocará algunos cambios que permitirá una mejor organización.

Económico-Financiero

En lo que corresponde a lo económico y financiero es viable ya que se cuenta con todos los recursos y herramientas para realizar la correspondiente investigación.

Tabla 6.1. Recursos Económicos (Presupuesto)

No	Detalle	Precio Unitario	Cantidad
2	Material de oficina	50	\$ 100.00
3	Pen drive	1	\$ 12.00
4	Textos y material bibliográfico	20	\$ 100.00
5	Internet	50 horas	\$ 70.00
6	Fotocopiado e impresiones	1500	\$ 250.00
7	Informe final	1	\$ 10.00
8	Empastado	1	\$ 20.00
9	Imprevistos		\$ 150.00
	TOTAL		\$ 712.00

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

6.6. Fundamentación

Sistema de Control Interno

De acuerdo con Luna Yanel (2004) un sistema de control interno, “*Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad*” (pág. s/n).

Según Mantilla, S. (2007, pág. 4): “*Los sistemas de control interno operan a niveles diferentes de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si el consejo de directores y la administración tienen seguridad razonable sobre*”, qué:

- ❖ Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la entidad.
- ❖ Los estados financieros publicados se están preparados confiablemente.
- ❖ Se están cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Control Interno

Según Blanco Luna Yanel (2004), define al control interno que “*Es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la*

administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable” (pág. s/n).

Según Mantilla, S. (2007, págs. 3-14) nos indica que se debe seguir tres parámetros para obtener una seguridad razonable:

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ❖ Confiabilidad en la información.
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Objetivos del Control Interno

Para Mantilla (2007, págs. 125-127) Los objetivos de control interno son:

- ❖ Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- ❖ Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- ❖ Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos
- ❖ Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- ❖ Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- ❖ Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- ❖ Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones
- ❖ Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización

Componentes de Control Interno

Para Mantilla (2007, págs. 13-124) los componentes del Control Interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad.

- Ambiente de control
- Evaluación del riesgo
- Actividades de control
- Información y Comunicación

➤ Monitoreo

El control interno tiene cinco componentes interrelacionados. Según Mantilla B. S. A. (2007) los componentes son:

“Ambiente de Control. La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia, el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan”. (pág. 18)

Este componente se analiza la atmosfera en que conduce las actividades el personal de una empresa.

“Evaluación de Riesgos. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados” (Mantilla S. , 2007, pág. 18).

Este componente es importante ya que aquí se valoran los riesgos para la consecución de los objetivos.

“Actividades de Control. Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad” (Mantilla S. , 2007, pág. 18).

Este componente ayuda asegurar que se esté cumpliendo con ciertos controles para manejar los riesgos.

“Información y Comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar operaciones” (Mantilla S. , 2007, pág. 18).

La información es importante porque ayuda a mantener orientada a la organización, y la comunicación es de vital importancia puesto que permite transmitir toda la información necesaria entre los departamentos de una entidad.

“Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer notificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”
(Mantilla S. , 2007, pág. 18).

Métodos de Evaluación del Control Interno

Según Ramos (2009, págs. 38-69) comenta que los Métodos de evaluación del Control Interno son:

- **Método Descriptivo:** El método descriptivo consiste en el detalle de los procedimientos y actividades utilizados por el personal en las diversas áreas o departamento de la empresa, haciendo referencia a los sistemas o registros contables que se utilicen para su desarrollo.
- **Método Cuestionario:** consiste en la preparación de una serie de preguntas que serán formuladas a las personas encargadas del desarrollo de los procesos, haciendo referencia a los sistemas o registros contables con la finalidad de determinar si los controles se están ejecutando en el momento preciso.
- **Método de Flujogramas:** Los flujo gramas tienen su origen dentro del área de la teoría de los gráficos, sus antecedentes se remiten a los gráficos utilizados por los ingenieros en los diagramas industriales. El método de flujo gramas es la representación grafica del sentido, curso, flujo o recorrido de una masa de información o de un sistema o proceso administrativo un operativo, dentro del contexto de la organización, mediante la utilización de símbolos convencionales que representan operaciones, registros, controles etc., que ocurren o suceden en la empresa.

6.7. Metodología. Modelo Operativo

Se diseñara un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos para la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. lo cual permitirá prevenir los riesgos, el presente trabajo se realizara el tres fases que se detallan a continuación.

Tabla 6.2. Desarrollo de la Propuesta

FASES		OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	
Fase I	Conocimiento de la Entidad		Conocer la situación actual de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Antecedentes ➤ Misión ➤ Visión ➤ Estructura Orgánica ➤ Proceso de créditos ➤ Flujograma de procesos 	Mónica Moyolema	1 Día
Fase II	Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos	<i>Ambiente de Control</i>	Implementar y reestructurar los componentes que la empresa posee.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principios y valores empresariales ➤ Objetivos ➤ Organigrama estructural ➤ Funciones del Departamento de Créditos 	Mónica Moyolema	5 Días
		<i>Evaluación del Riesgo</i>	Proponer una herramienta de evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detalle de debilidades encontradas en flujogramas de procesos ➤ Manual de Referencia 	Mónica Moyolema	5 Días
		<i>Actividades de Control</i>	Determinar políticas, procedimientos y documentación para el otorgamiento de créditos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas para el proceso de otorgamiento de créditos ➤ Descripción de procesos ➤ Flujograma ➤ Documentación 	Mónica Moyolema	8 Días
		<i>Información y Comunicación</i>	Identificar información que se revele en el proceso sujeto a análisis y determinar los mecanismos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Control de operaciones ➤ Canales de comunicación 	Mónica Moyolema	1 Día
		<i>Supervisión y Monitoreo</i>	Verificar el funcionamiento de los controles determinando responsables y herramientas de supervisión y monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar responsables de supervisar la actividad ➤ Elaboración de cuestionario ➤ Tableros de indicadores 	Mónica Moyolema Ing. Andrea González	3 Días
Fase III	Presentación de la propuesta a Gerencia		Presentar la propuesta realizada con el fin de dar a conocer el trabajo realizado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración del informe a Gerencia 	Mónica Moyolema	1 Día

Elaborador por: Mónica Moyolema Torres

***Sistema de Control Interno para el
Proceso de Otorgamiento de
Créditos de la Empresa González
Vega El Motor Cía. Ltda.***

El Motor



BOSCH



Fase I

Conocimiento de la Entidad



La presente fase se realizara con el fin de obtener información sobre la entidad sujeta a análisis. Por consiguiente, diseñar un sistema de control interno que ayude a mejorar el proceso de otorgamiento de créditos de la entidad.

Antecedentes

La Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. fue constituida desde el 5 de enero del año 2.000 por cinco socios los cuales son herederos de la familia González Vega con un capital de \$100.0000,00 dólares americanos, estos están divididos en participaciones sociales. El Gerente General de la compañía es el Lic. Max González. La entidad está domiciliada en la ciudad de Ambato en el Camino El Rey y Avenida El Rey. Esta entidad se dedica a las siguientes actividades: compra, venta, importación, distribución de repuestos, accesorios, partes y piezas para vehículos, baterías y herramientas eléctricas; además, es agente, representante de la marca BOSCH.

Misión

Representamos a Bosch en la Zona Centro del Ecuador, brindamos soluciones innovadoras y confiables a través de productos y servicios de alta tecnología para beneficio de nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

Visión

La empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. será la unidad comercial líder en los mercados de autopartes, herramientas eléctricas, equipos de taller, calefones y productos complementarios, a través de conceptos modernos de ventas, marketing agresivo y un programa de servicios rápidos acorde a las tendencias de cada uno de los mercados y con una reconocida orientación al cliente.

Organigrama Estructural

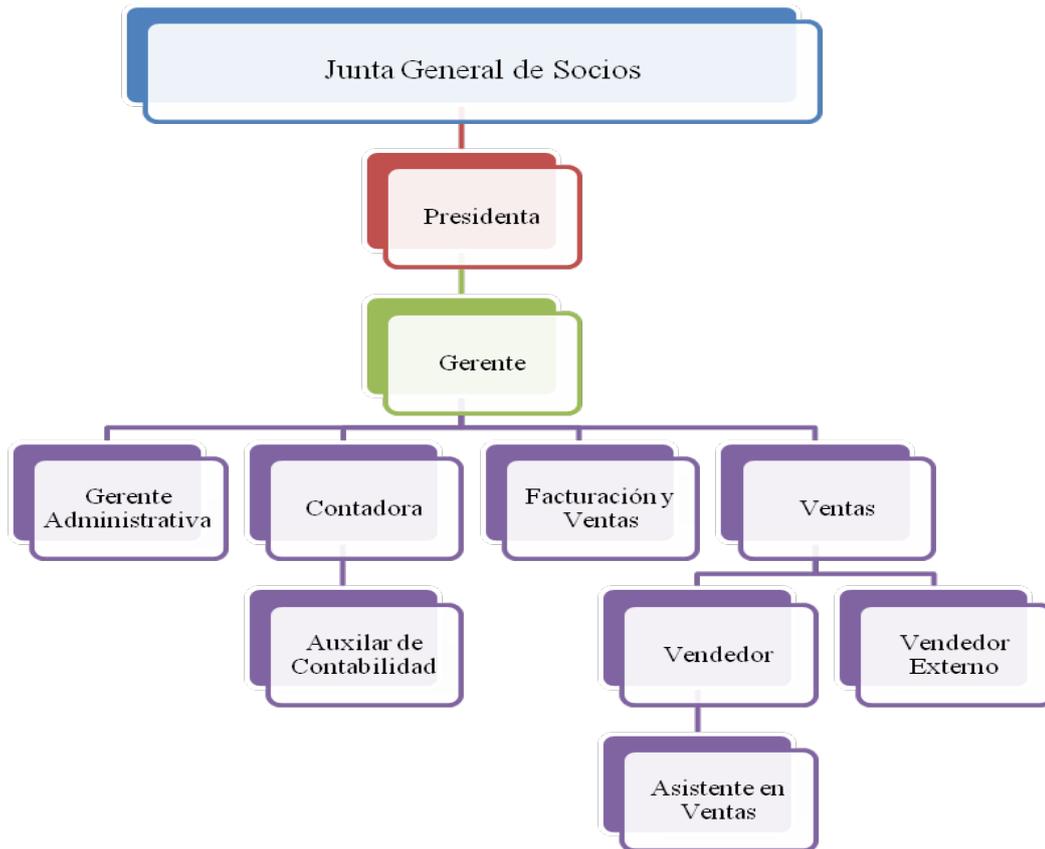


Grafico 6.1. Organigrama Estructural proporcionado por la empresa
Elaborado por: González Vega el motor Cía. Ltda.

Proceso de créditos

El proceso que la compañía utiliza para otorgar un crédito que no está por escrito es el siguiente:

- ❖ El cliente solicita el crédito verbalmente al gerente.
- ❖ La gerente administrativa, verifica los documentos como la copia de CI, RUC y referencias personales, para decidir si se otorga el crédito o no.
- ❖ La comprobación de documentos la realiza aleatoriamente.
- ❖ En el área de facturación con la orden verbal (plazo de crédito, porcentaje de descuento y monto de crédito) de la gerente administrativa se procede a facturar.
- ❖ El responsable en ventas procede a despachar la mercadería.

Flujograma de proceso de otorgamiento de crédito

A continuación se presenta el siguiente flujo grama de proceso en estudio.

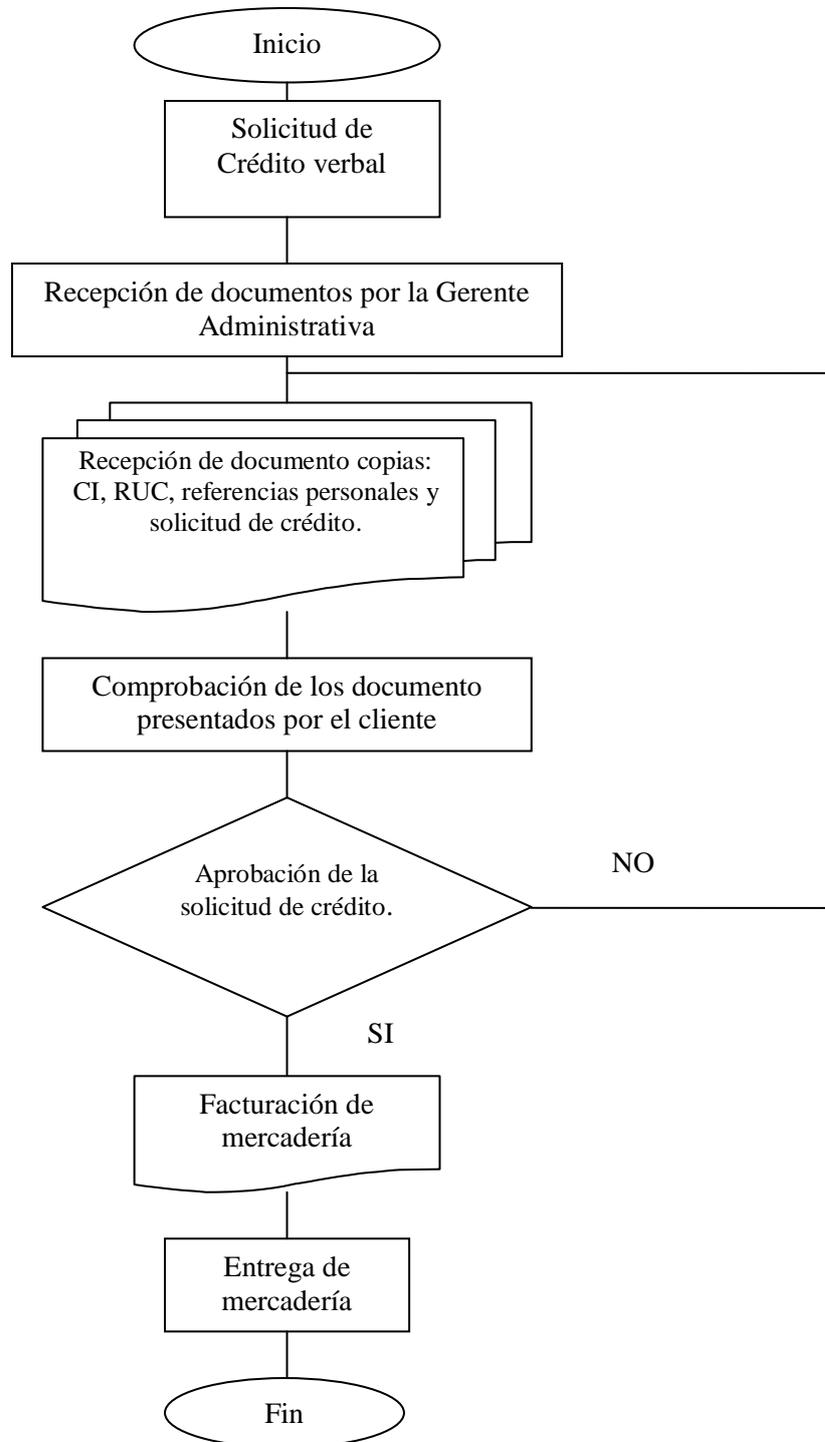


Grafico 6.2. Flujograma de Otorgamiento de Crédito
Elaborado por: González Vega El Motor Cía. Ltda.

Tabla.6.3. Hoja de Hallazgos

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
Solicitud de crédito verbalmente.	De acuerdo con las políticas de la empresa se debe realizar solicitud por escrito.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Personal no capacitado. ❖ No están definidos, ni identificados los cargos. 	No se documentan los procesos de los créditos entregados	La empresa debe procurar realizar solicitudes de crédito con documentos para tener un respaldo de los procesos realizados.
Verificación rápida de la documentación presentada.	Se debe realizar un análisis detenido de los documentos del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El encargado de este proceso no está capacitado. 	Créditos otorgados sin los análisis pertinentes.	Se debe verificar y analizar todos los documentos presentados por los clientes para poder definir su veracidad y no otorgar un crédito a un cliente propenso a ser moroso.
No se archivan individualmente los documentos de los créditos otorgados.	De acuerdo con las normas tributarias y legales se deben archivar los documentos de significancia.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Falta de tiempo. ❖ No se toma en cuenta la importancia del otorgamiento de crédito. 	La empresa no cuenta con un archivo de los documentos que intervinieron en el otorgamiento de crédito.	Se debe archivar los documentos individualmente para su fácil manejo y entendimiento.

Realizado por: Mónica Moyolema Torres

Fase II

Diseño del Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos



En esta fase desarrollaremos el Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos para la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda., el cual está dividido en cinco componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividad de Control, Información y Comunicación, y Supervisión y Monitoreo. Para la elaboración de la presente fase se tomó como referencia el libro “Control Interno- Informe Coso” de Samuel Mantilla.

1) AMBIENTE DE CONTROL

El primer componente engloba las actividades y estructura de un negocio.

“El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gerente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. (Mantilla S. , 2007, pág. 25)”

Como propuesta del ambiente de control para la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. a continuación detallamos algunos factores a considerar:

- 1. Principios y valores empresariales*
- 2. Objetivos*
- 3. Organigrama estructural*
- 4. Descripción de funciones*

1.1. Principios y valores

Los principios empresariales comprenden un conjunto de valores y normas que guían el actuar de proveedores, socios, clientes internos y clientes externos que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones en los distintos ámbitos del negocio.

Principios

- ❖ **Ética.**
Ser correcto y con alto grado de moral.
- ❖ **Trabajo en equipo.**
Colaborar con todos los clientes internos de la compañía.
- ❖ **Compañerismo y cooperación.**
Ayudar a las demás personas a superarse profesionalmente, dar respaldo y confiabilidad.
- ❖ **Buen servicio.**
Atender a los clientes con amabilidad y calidez.

Valores

- ❖ **Liderazgo.**
Esforzarse para seguir creciendo en el mercado nacional.
- ❖ **Integridad.**
Ser transparente en todo ámbito.
- ❖ **Calidad.**
Ofrecer productos de calidad y garantizado.
- ❖ **Responsabilidad.**
Rendir cuentas claras al estado, a sus socios y empleados.
- ❖ **Honestidad.**
La franqueza y la transparencia en las acciones del día a día caracterizan a la empresa.
- ❖ **Compromiso.**
Compromiso y respeto a los valores de la empresa, y ser recíprocos con la confianza depositada por los clientes.

1.2. Objetivos

Los objetivos implementados en una empresa tienen como finalidad determinar el camino que se va a seguir. Por lo tanto, se propone los siguientes objetivos para la organización.

- ❖ Crecer empresarialmente a nivel nacional.
- ❖ Brindar a nuestros empleados la oportunidad de crecer junto a la empresa.
- ❖ Ofrecer productos de calidad.
- ❖ Ser una marca líder en el mercado.
- ❖ Incrementar las ventas con mayores servicios.
- ❖ Mejorar la calidad de atención al cliente.

1.3. Organigrama Estructural

La estructura organizacional de la entidad proporciona información que ayudan a la consecución de los objetivos mediante la planificación, ejecución, control y monitoreo de las actividades.

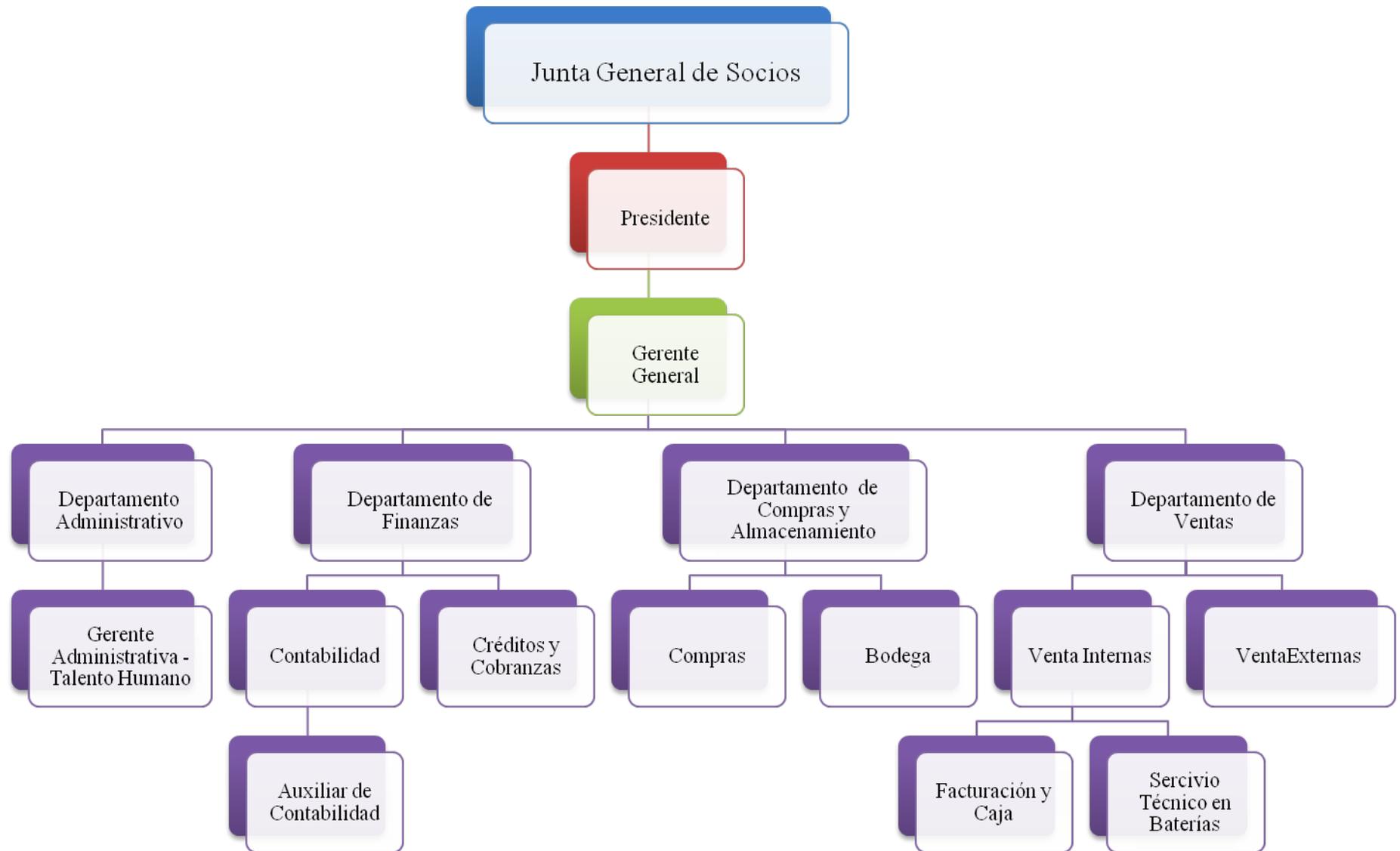


Grafico 6.3. Organigrama Estructural
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

1.4. Descripción de Funciones

Junta General de Socios

La Junta General está formada por accionistas de la compañía legalmente convocados y reunidos, es la máxima autoridad y órgano supremo de la misma. Las decisiones tomadas por la Junta General de accionistas en conformidad con la ley y el estatuto, obligan a todos los socios, incluso a los ausentes y disidentes.

Presidente

El presidente o presidenta es quien preside la Junta General.

Funciones

- ✓ Cumplir y hacer cumplir los estatutos y reglamentos.
- ✓ Convocar a reuniones ordinarias y extraordinarias.
- ✓ Presentar un informe de las gestiones realizadas a la Junta General.
- ✓ Colaborar con el Gerente General en la administración de la compañía.

Gerente General

Supervisar y controlar todas las actividades que se realizan en la empresa, logrando cumplir con todos los planes y objetivos establecidos a través del empleo de estrategias administrativas

Funciones

- ✓ Difundir la filosofía empresarial y velar por el cumplimiento de la misma.
- ✓ Definir las políticas que guiaran el trabajo de los colaboradores a fin de optimizar su productividad.
- ✓ Realizar análisis periódico de la situación de la compañía, para tomar decisiones o estrategias que permitan seguir el curso normal de las actividades.
- ✓ Estableces los requerimientos del personal, infraestructura y materiales necesarios para el normal funcionamiento.

- ✓ Analizar los resultados del desempeño del personal.
- ✓ Ordenar la elaboración de informes a los niveles respectivos sobre ventas, compras y estados financieros.
- ✓ Representar a la compañía ante los organismos, instituciones y en todos los asuntos relacionados con el giro del negocio.

Departamento Administrativo

Se encarga de administrar y coordinar la responsabilidad de cada cargo del personal en la empresa.

Gerente Administrativa – Talento Humano

Programar y ordenar las actividades del talento humano de la entidad con el propósito de lograr los objetivos de la empresa.

Funciones

- ✓ Asignar y distribuir el puesto de trabajo.
- ✓ Contratar personal capacitado y con la formación académica que corresponda a cada área.
- ✓ Determinar las funciones y responsabilidades de los puestos.
- ✓ Control de asistencia y permisos.

Departamento de Finanzas

El departamento de finanzas tiene como objetivo dirigir, administrar controlar y planificar las actividades contables y de situación financiera, recaudar y distribuir recursos.

Contabilidad

Ejercer un correcto control con el funcionamiento operativo y financiamiento de la empresa y llevar a cabo todo el proceso contable.

Funciones

- ✓ Elaborar y verificar los registros contables siendo estos: libro diario, libro mayor, hojas de trabajo.
- ✓ Realizar mensualmente el rol de pagos de los colaboradores.
- ✓ Anualmente realizar Estados Financieros para que sean aprobados por el Gerente General y posteriormente por la Junta General de Socios.
- ✓ Pagar y cumplir a tiempo con las aportaciones al IESS.
- ✓ Realizar periódicamente arqueos de caja al personal encargado de recaudación.
- ✓ Presentar informes cuando el gerente lo solicite.

Auxiliar de contabilidad

Colaborar y coordinar con la contadora con el control de la contabilidad de la empresa.

Funciones

- ✓ Archivo
- ✓ Revisar el informe de caja
- ✓ Mantener registros del comportamiento de pagos y cobros.
- ✓ Coordinar el control de las retenciones, facturas de proveedores y diferentes recibos.
- ✓ Ayudar con la elaboración de los documentos de cumplimiento fiscal.
- ✓ Mantener un correcto manejo de los libros contables.
- ✓ Llevar y controlar la contabilidad general de la empresa.
- ✓ Controlar las contabilizaciones y mayorizaciones de las cuentas contables.

Departamento de Créditos y Cobranzas

Es el departamento encargado de gestionar y efectuar los créditos de una empresa, además administra, controla y analiza los montos antigüedad de los clientes y los créditos concedidos.

- ✓ Gestionar y efectuar los créditos

- ✓ Canalizar y gestionar las cobranzas.
- ✓ Analizar y comprobar la veracidad de los documentos entregados por el cliente.
- ✓ Diseñar y proponer controles administrativos que ayuden a disminuir las cuentas incobrables.
- ✓ Aplicar las políticas de crédito.
- ✓ Presentar informes periódicos de las gestiones realizadas a gerencia.

Departamento de Compras y Almacenamiento

Este departamento tiene como finalidad ejecutar las compras y almacenamiento de las mismas.

Compras

Coordinar y realizar la adquisición de la mercadería para la comercialización.

Funciones

- ✓ Realizar órdenes de pedidos de mercadería.
- ✓ Pagar semanalmente al proveedor Tecnova S.A.
- ✓ Registrar los pagos realizados.
- ✓ Revisar las facturas canceladas para consiguiente archivo.

Bodega

Controlar y almacenar en ordenar la mercadería adquirida.

- ✓ Controlar la mercadería que existe en bodega.
- ✓ Registrar la entrada y salida de mercadería.
- ✓ Llevar controles documentados de la entrada y salida.
- ✓ Realizar inventarios.

Departamento de ventas

Este departamento es el más importante de la empresa ya que esta tiene como objetivo la comercialización de sus productos.

Ventas

Se encarga de vender la mercadería de la empresa, siendo esta area la parte medular del negocio.

Funciones del vendedor interno

- ✓ Proporcionar atención personalizada y atenta con los clientes, brindando toda la información necesaria sobre los servicios de la empresa.
- ✓ Demostrar inquietud y preocupación por los requerimientos de los clientes.
- ✓ Realizar una lista de clientes, facilitando las decisiones sobre créditos o descuentos.
- ✓ Cumplir con el presupuesto de ventas asignado a cada vendedor.
- ✓ Elaborar informes del servicio técnico de garantías baterías.
- ✓ Despachar la mercadería.

Funciones del vendedor externo

- ✓ Elaborar rutas para realizar las ventas.
- ✓ Capacitarse periódicamente de los productos que vende.
- ✓ Ofrecer beneficios y descuentos.
- ✓ Realizar cobranzas de sus clientes.

Facturación y Caja

Facilitar el proceso de ventas y cobranzas.

Funciones

- ✓ Emitir la factura respectiva de la mercadería.
- ✓ Elaborar comprobantes de retención de ser el caso.

- ✓ Cuadrar diariamente la caja.
- ✓ Realizar los depósitos diarios.
- ✓ Emisión de notas de crédito, ingresos y egresos de caja.

Servicio Técnico en Baterías

Se encarga de revisar y elaborar un informe técnico del estado de la batería en el cual se emite el otorgamiento de la garantía o se determina las razones para no otorgar la garantía.

2. Evaluación de Riesgo

Todas las empresas enfrentan riesgo en todos los niveles de su organización, para lo cual es necesario identificar y evaluar el riesgo.

Para Mantilla Samuel (2007) la evaluación de riesgo es *“La identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos”* (pág. 86)

2.1. Detalle de debilidades encontradas en flujograma de procesos

El flujograma actual de la empresa es muy simple y no cumple con los controles necesarios para realizar los créditos, además no existe una persona encargada de analizar y conceder los créditos. Es así que una vez analizado el proceso que actualmente realiza la empresa, se detallan a continuación las debilidades encontradas:

- ❖ El cliente no llena una solicitud de crédito, ya que esta no dispone la empresa.
- ❖ No existe un responsable que analice la documentación y autorice el crédito.
- ❖ La documentación presentada por el cliente no es verificada.
- ❖ No existe un documento por escrito en el que se comunique a ventas sobre la aprobación del crédito.

- ❖ El crédito es inmediato sin consultar con personal superior para su aprobación.
- ❖ No existen montos máximos o mínimos para otorgar créditos
- ❖ El encargado de emitir el crédito no elabora un convenio de crédito para tener un respaldo del crédito concedido.

2.2. Manual de referencia

El manual de referencia nos sirve para comprender el modelo de negocio de la empresa.

“El manual de referencia, presenta actividades para negocios comunes, objetivos ilustrativos, riesgos y puntos a enfocar por acciones y actividades de control. Los puntos a enfocar por acciones y actividades de control pueden ser útiles en la identificación de acciones dirigiéndolas a los riesgos, y actividades de control relacionadas que pueden ayudar a asegurar las acciones que se han llevado a cabo. El cuadro de “O, F, C”, indica la categoría en la cual se encuentra el objetivo (O: operaciones: reportes financieros, C: cumplimiento). (Mantilla S. , 2007, pág. 216)”

En los que respecta a la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. a continuación se detalla el manual de referencia correspondiente al proceso de crédito.

Tabla 6.4. Proceso de Otorgamiento de créditos.

Objetivos	O.F.C	Riesgos	Puntos a enfocar por acciones/actividades de control
Otorgar créditos a clientes que dispongan de capacidad de pago.	F	No exista un análisis de la capacidad de pago del cliente previo al otorgamiento de crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Documentación ❖ Delegar un responsable para la verificación y análisis de la documentación presentada por el cliente previo a otorgar el crédito.
Delegar un responsable del análisis de la documentación y de la autorización del crédito.	O,C	Falta de capacitación del personal y designación en el área de créditos y cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Asignar un responsable del área. ❖ Capacitar periódicamente al personal
Analizar los documentos presentados por los clientes.	O,F	La documentación presentada no es verificada.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificación de documentos en bases de datos de las instituciones públicas. ❖ Confirmar las referencias bancarias y comerciales de los clientes.

Definir los límites de montos para la otorgación de crédito.	O,F,C	No existen montos máximos y mínimos para otorgar el crédito.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar las posibilidades económicas. ❖ Revisar los montos de compras realizadas por el cliente y su forma de pago. ❖ El monto debe ser analizado de acuerdo a la liquidez del cliente.
Documentar los créditos otorgados.	O,F	Falta de documentación para realizar el cobro.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Elaborar un convenio de crédito. ❖ Archivar los documentos de entrega de mercadería tales como: factura y notas de entrega.

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

4. Actividades de Control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas (Mantilla S. , 2007, pág. 59)”

En este componente se desarrollara las políticas de créditos, procedimientos (descripción y flujogramas) y la documentación para el otorgamiento de crédito para la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

1.1. Políticas de créditos

Las políticas de créditos son principios generales que se deben seguir con el fin de tener una cartera que integre los requisitos de seguridad, liquidez, riesgo y rentabilidad.

Objetivo

La política de crédito tiene por objeto, determinar un lineamiento a seguir en el proceso de otorgamiento de crédito a los clientes, así como también plazos, descuentos, montos y devoluciones de la mercadería.

Alcance

Esta política abarca a todas las ventas a crédito que se realicen.

Asignación de crédito

Para que el cliente acceda al crédito deberá presentar una solicitud de crédito, totalmente llena y firmada por el solicitante, además deberá anexar los siguientes documentos.

En caso de ser persona natural

- ❖ Cedula de identidad (Copia a color)

- ❖ Registro único de contribuyentes-RUC
- ❖ Referencias Comerciales (Deberán estar detalladas los montos de compra con la firma y sello de la empresa)
- ❖ Referencias Bancarias (Mínimo dos referencias)
- ❖ Estado de cuenta Bancaria

Persona jurídica

- ❖ Cedula de identidad del representante legal (Copia a color)
- ❖ Nombramiento del representante legal
- ❖ Registro único de contribuyentes-RUC
- ❖ Referencias Comerciales (Deberán estar detalladas los montos de compra con la firma y sello de la empresa)
- ❖ Referencias Bancarias (Mínimo dos referencias)
- ❖ Estado de cuenta bancaria
- ❖ Balance general del último año.

Capital del cliente

La empresa estudiara cual es el poder financiero que posee el deudor según sus activos, si falla el deudor podrá responder con sus activos.

Clase de clientes

Clientes finales: son todos los clientes que solicitan el crédito para su consumo.

Clientes comerciales: son aquellos que solicitan el crédito para la comercialización. Estos pueden ser:

- Supermercados
- Concesionarias
- Talleres
- Almacenes
- Mecánicas
- Instituciones públicas.

Cliente interno: son los empleados y colaboradores de la institución, por pertenecer a la empresa tendrá condiciones diferentes en la forma de pago será de 30 días y podrá ser cobrado en rol de pagos.

Autorización de crédito

El crédito deberá ser analizado y concedido por la persona autoriza y responsable de la misma.

Asignación de límite de crédito

Los clientes deben estar sujetos a límite de crédito ya sea por la antigüedad, cumplimiento de pago, capacidad de pago y crecimiento del negocio. Este puede ir variando de acuerdo a las condiciones del mercado.

Por lo general, un cliente nuevo tendrá un límite de crédito bajo o normal debido a su condición, además convendrá conocer al cliente para realizar las respectivas actualizaciones de límite de crédito o cierre de crédito. Para la actualización de límite de crédito se analizará el promedio mensual de compra y el cumplimiento en los pagos.

Descuentos

Los descuentos que la empresa ofrece son los siguientes:

Baterías	Descuento
Taxistas y camionetas	25%
Cooperativas de transporte público privado, intercantonal, interprovincial,	25%
Subdistribuidores	30%
Concesionarias	25%-30% dependiendo del monto de compra
Talleres y mecánicas	30%
Sector público	30%

Descuento en la línea de repuestos y accesorios.

Repuestos y accesorios	Descuento
Taxistas y camionetas	20%
Cooperativa de transporte público intercantonal e interprovincial,	20%
Subdistribuidores	25%
Concesionarias	20% dependiendo del monto de compra
Talleres y mecánicas	20%
Sector publico	25%

Descuentos en la línea de herramientas.

Herramientas	Descuento
Público en General	30%
Comercialización	35%
Sector publico	35%

Plazos y modalidad de pago

El plazo de pago otorgado al cliente debe ser menor al plazo otorgado por el proveedor, en las diferentes líneas que se comercializan la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. Tomando en cuenta este parámetro y la información proporcionada por la gerencia a continuación se propone los siguientes plazos:

Línea de crédito	Plazo
Baterías	60 Días
Repuestos y Accesorios	40 Días
Herramientas	3 pagos(30,60 y 90 Días)

En la factura está determinado y detallado el plazo o plazos en que vence el crédito de acuerdo a la línea que pertenece.

Las formas de pago son:

- Efectivo
- Cheque

A continuación se señalan los requerimientos que deben contener para ser aceptados.

- a) Los cheques deben emitirse a nombre del El Motor .
- b) Debe estar escrito con letras legibles.
- c) En el reverso de cada cheque, deberá estar anotado la cedula de identidad y número telefónico.

- Traslado bancario

Deberá notificarse la transferencia bancaria y hacer llegar una copia del documento.

- Depósito bancario

Deberá notificarse el depósito bancario y hacer llegar una copia del documento, para su respectivo registro.

- Tarjeta de crédito y crédito

Se acepta todas las tarjetas de crédito, tales como son:

- ❖ Diners Club
- ❖ Mastercard
- ❖ Visa
- ❖ Pacificard
- ❖ Tarjetas de debito

Solo se restringe la Tarjeta de Crédito *Cuota Fácil*.

Acciones legales

La venta no puede darse por concluida hasta que el pago de factura se encuentre totalmente cubierto.

Luego de agotar todas las formas de pago y transcurrido 60 días después del plazo acordado se procederá a tomar medidas legales con un abogado externo.

Cancelación de otorgamiento de crédito

Se cancelara el otorgamiento de crédito cuando el cliente no cancele su crédito dentro del plazo convenido. Cuando un cliente pague con cheque y este sea devuelto por varias ocasiones.

1.2. Descripción de Proceso de Otorgamiento de Créditos

A continuación se detalla la descripción del proceso de otorgamiento de crédito para la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

- ❖ Inicia con la información proporcionada al cliente por el departamento de créditos, en el cual le indica todos los documentos a entregar y le proporciona una solicitud de crédito que debe llenar por completo y entregar al gerente.
- ❖ El gerente revisa y remite el documento al departamento de crédito para su revisión completa.
- ❖ El departamento de créditos revisa si está lleno el documento, si esta clara y concisa la información, si no está llena se devolverá al cliente para que lo vuelva a llenar.
- ❖ Por otra parte si el cliente lleno por completo la solicitud de crédito, se solicitara los documentos tales como la cedula de identidad, RUC, referencias comerciales y bancarias, y un estado de cuenta bancario; todo esto con la finalidad de tener un historial de los movimientos comerciales y bancarios del cliente.
- ❖ El departamento de crédito se encargara revisar todos los documentos entregados y de comprobar si cumple con los requerimientos de las

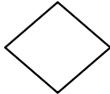
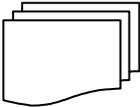
políticas de crédito de la empresa, si no está completo se solicita al cliente los documentos faltantes.

- ❖ Por el contrario si está lleno se procede a confirmar los documentos entregados, además se puede revisar el historial del cliente en la base de datos de la DINARDAP (Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos), si registra riesgo se procederá a informar al cliente el motivo de negación de crédito.
- ❖ Si no registra riesgo, se procede a realizar una visita a las instalaciones del cliente.
- ❖ El departamento de crédito analiza de los estados financieros entregados por el cliente, para conocer la estabilidad del cliente. Esto en caso de ser persona jurídica. Además se analiza el crédito a otorgar, luego de las verificaciones correspondientes.
- ❖ Se emite un informe al gerente detallando de todos los análisis realizados y resultados obtenidos.
- ❖ El gerente revisa y emite una respuesta.
- ❖ El departamento de crédito revisa la respuesta del gerente si negativa la respuesta, se informa al cliente las razones por el cual fue rechazado el crédito.
- ❖ Si se aprueba el crédito se informa al cliente y se prepara el convenio de crédito en el cual deben firmar el cliente y representante de la empresa en caso de no encontrarse el gerente.

1.3. Flujograma de procesos

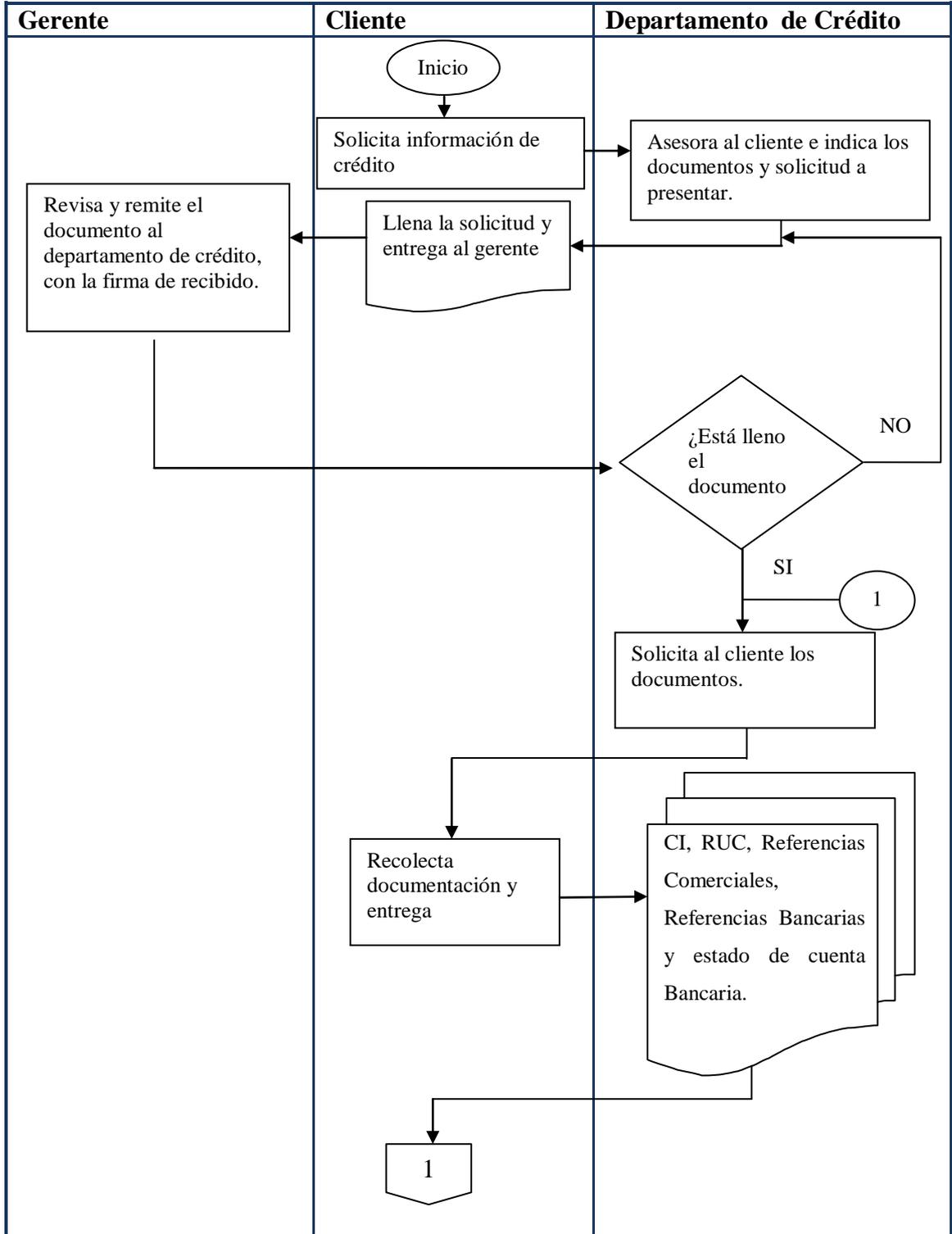
El flujograma de proceso está diseñado con la finalidad de presentar gráficamente el proceso de otorgamiento de créditos.

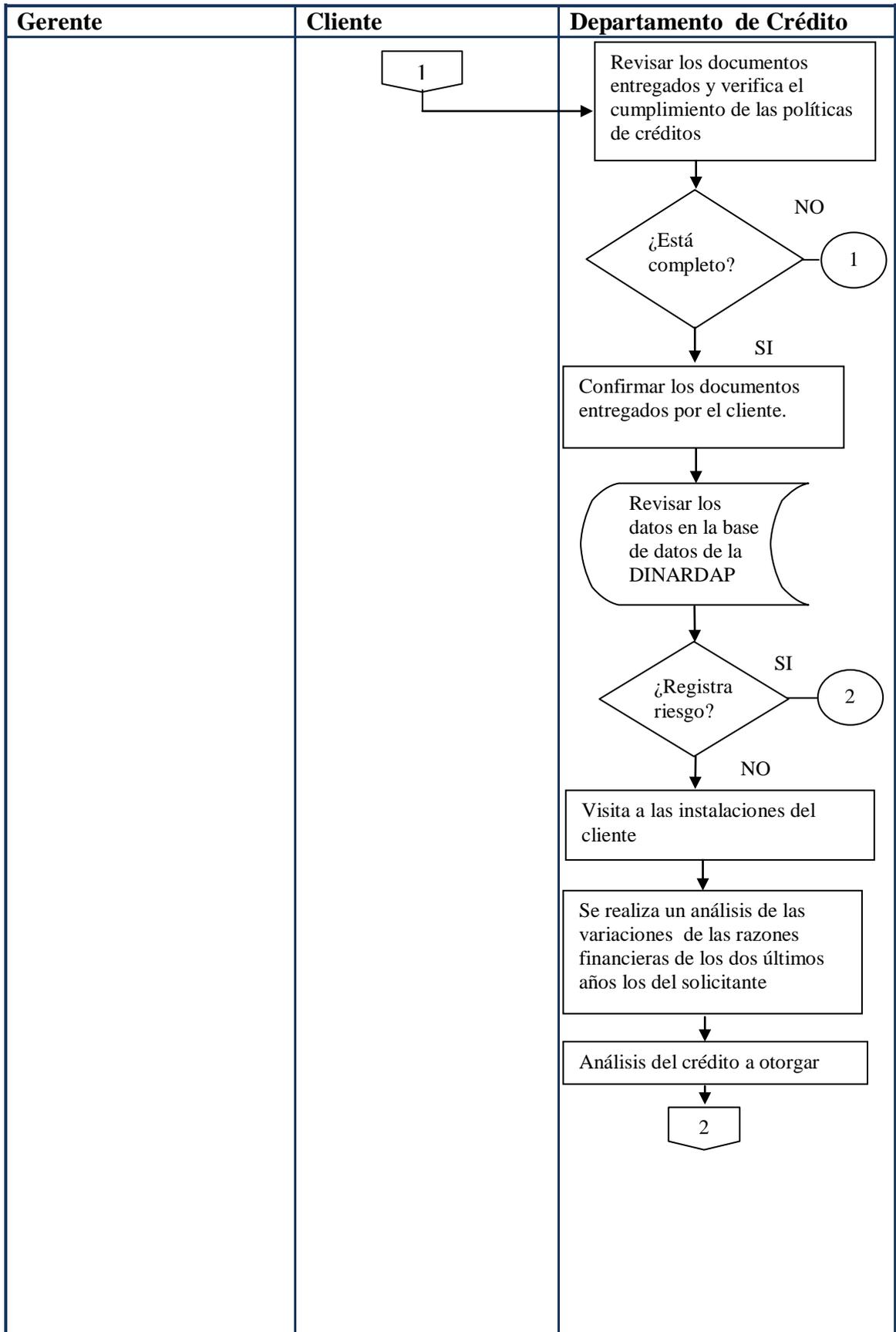
Símbolos de flujograma de procesos

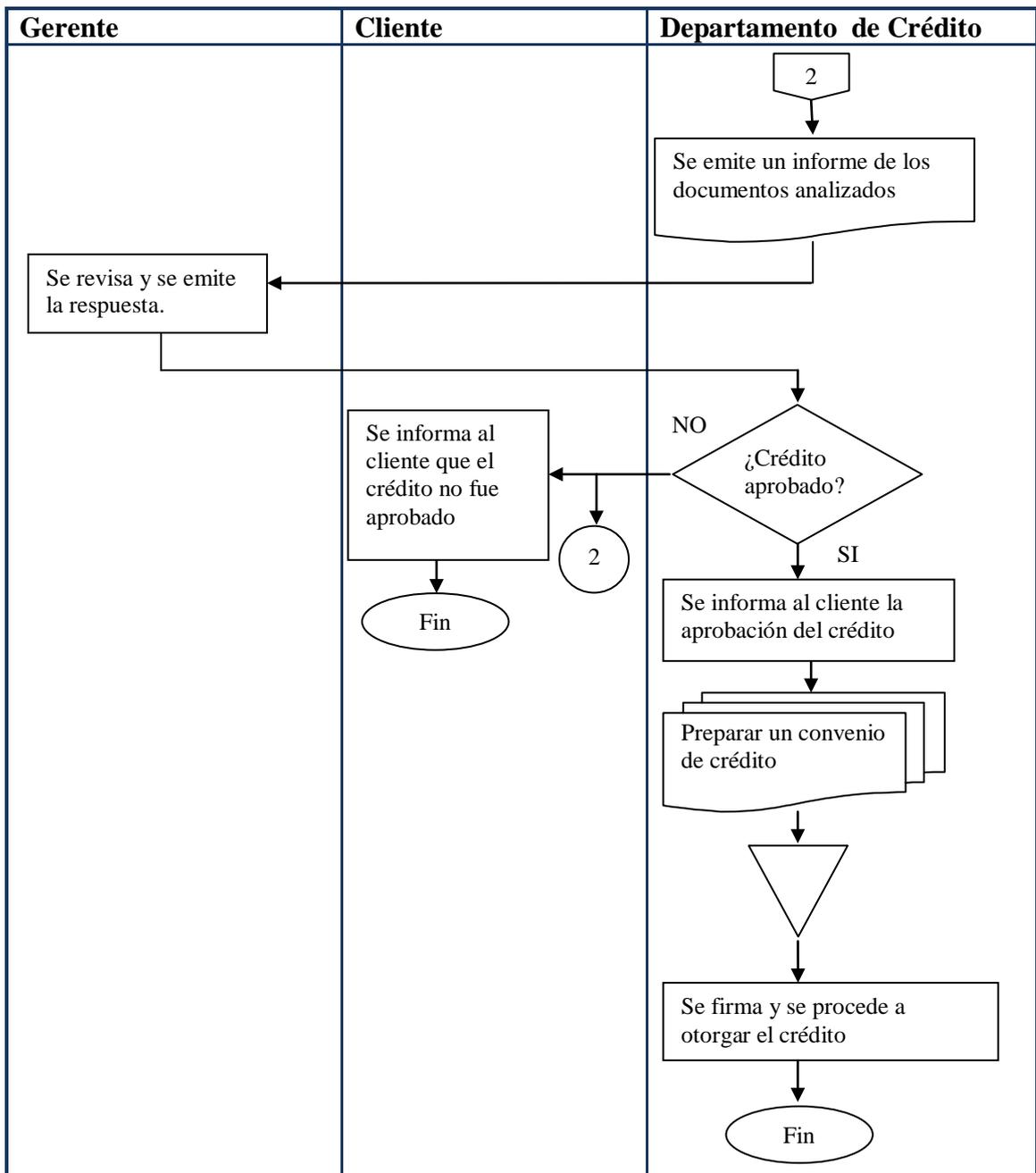
Símbolo	Significado
	Inicio o fin del proceso
	Proceso (actividades que se van a desarrollar)
	Decisión
	Conector con otra etapa del proceso
	Conector con otra página del proceso
	Almacenamiento
	Documentos que genera el proceso
	Documentos que genera el proceso, pero con copia o son varios documentos.
	Datos almacenados
	Líneas de flujo

González Vega El Motor Cía. Ltda.

Flujograma para el proceso de otorgamiento de crédito







Elaborado por: Mónica Moyolema

1.4. Documentación

En esta actividad se propone documentación para el proceso de otorgamiento de crédito en la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

a) Formulario de crédito

El formulario de crédito nos ayuda a obtener información y documentación del cliente con la finalidad de analizar el otorgamiento de crédito.

		González Vega El Motor Cía. Ltda.
SOLICITUD DE CRÉDITO		
<i>Favor utilizar letra de imprenta y legible</i>		
Lugar y fecha:		

NOMBRE COMPLETO O RAZÓN SOCIAL:								CI/RUC:			
NOMBRE COMERCIAL:											
DIRECCIÓN:		Provincia		Ciudad:		Teléfono N°:					
Calle y N°:								Celular N°:			
TIPO DE NEGOCIO:				Fecha de Constitución o Inicio de Actividad:							
NEGOCIO:		PROPIO		ALQUILADO		Propietario del local(Alquilado):					
REPRESENTANTE LEGAL:											
N° de Cédula:				Teléfono N°				Celular N°:			
DIRECCIÓN CORREO ELÉCTRONICO:				Empresa:							
				Persona autorizada:							
MONTO DE CRÉDITO SOLICITADO:			USD		LINEAS DE PRODUCTOS		BA		AA		PT
FORMA DE PAGO:		CHEQUE		EFECTIVO		DEPÓSITO		TRANSFERENCIA			
CONDICIÓN DE PAGO:		ANTICIPADO		VENCIMIENTO							
DATOS PARA COMPRAS/ PEDIDOS-PERSONA(S) Y FIRMA(S)AUTORIZADA(S)											
Nombres:						Firma:					
Dirección de Correo Electrónico:											
Nombres:						Firma:					
Dirección de Correo Electrónico:											
DIRECIÓN ENVÍO DE MERCADERÍA:											
Provincia:				Ciudad:				Forma de Despacho:			

DIRECCIÓN ENVÍO DE FACTURA:				
REFERENCIAS COMERCIALES				
COMPañÍA	Teléfonos	Desde	Cupo Crédito	Plazo
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
REFERENCIAS BANCARIAS				
BANCO	#CTA, Cte./Ah	Fecha de Apertura	Saldo Promedio	Oficial de crédito
1.-				
2.-				
3.-				
4.-				
REFERENCIAS TARJETAS DE CRÉDITO (PN)				
EMISORA DE TARJETA	#Tarjeta	Calificación	Monto Vencido	Monto por Vencer
1.-				
2.-				
3.-				
REFERENCIAS PERSONALES DE FAMILIAR CERCANO (PN)				
APELLIDOS Y NOMBRES			Teléfono	Parentesco
1.-				
2.-				
3.-				



SOLICITUD DE CRÉDITO

Convenimos en comprar a González Vega El Motor Cía. Ltda. las mercaderías especificadas en el orden de compra o pedido, en las condiciones de pago establecidas en las políticas de créditos y las clausulas contenidas en el convenio de crédito y pago.

González Vega El Motor Cía. Ltda. podrá suspender el crédito o ponerlo fin a la cuenta si el cliente gira cheques de cuenta cerrada o sin fondo, so prorroga reiteradamente, si no cumple con el pago oportuno, si hace mal uso de cualquier forma de su crédito.

González Vega El Motor Cía. Ltda. queda autorizado para la verificación respectiva de las referencias entregadas cuando lo estime conveniente, las mismas que serán manejadas en forma confidencial.

FIRMA DEL SOLICITANTE		NOMBRE DEL SOLICITANTE		CARGO			
<i>PARA USO EXCLUSIVO DE</i> González Vega El Motor Cía. Ltda.							
VERIFICACIÓN:							
DOCUMENTO:							
FIRMA DEL VERIFICADOR							
CONFIRMADA PARA TRAMITE							
<i>Llenar una vez aprobado el crédito</i>							
MONTO DE CRÉDITO APROBADO:		USD	PRODUCTOS		BA	AA	PT
FORMA DE PAGO:	CHEQUE	EFFECTIVO	DEPÓSITO	TRANSFERENCIA			
CONDICIÓN DE PAGO:		ANTICIPADO		VENCIMIENTO			
PLAZO OTORGADO:		BA	AA	PT			

FIRMA	FIRMA	FIRMA
FECHA:	FECHA:	FECHA:
<i>ANALISTA DE CRÉDITO</i>	<i>RECAUDADOR</i>	<i>VENDEDOR</i>

Elaborado por: Mónica Moyolema

b) Informe a Gerencia de los Documento Analizados

El informe a gerencia es un documento que ayuda a tener en forma resumida el análisis realizado de los documentos receptados del cliente, previo la concesión del crédito.

Ambato, 28 de septiembre del 2014

Lic. Max González

Gerente General de González Vega “El Motor” Cía. Ltda.

De mi consideración, le hago llegar los resultados obtenidos luego de una investigación, análisis y comprobación de los documento presentados por el cliente para el otorgamiento de crédito.

Se ha realizado un análisis minucioso de los documentos del cliente con la finalidad de otorgar un crédito al cliente capaz de cumplir con las obligaciones contraídas con la empresa, o que a su vez responda con los bienes que posee el cliente en caso de incumplimiento. Por lo tanto, un resultado más resumido y de fácil revisión se lo detallamos a continuación para ser analizado por su persona y se emita un resultado final:

Documento	Aceptable	No aceptable
Cedula de Identidad		
RUC		
Referencias Comerciales		
Referencias Bancarias		
Estado de Cuenta Bancaria		
Presenta registro de riesgo en la DINARDAP		
Frecuencia de compra		
Antigüedad en la empresa		
TOTAL		

Estos son los resultados obtenidos, dejo a su consideración la decisión a tomar.

Analista de Crédito

c) Convenio de crédito

El presente convenio permitirá a la empresa tener un respaldo en el proceso de otorgamiento de crédito y su consiguiente cobro.

González Vega El Motor Cía. Ltda.

Convenio de Crédito y Cobranza entre la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. y Rafael Paredes

COMPARECIENTES:

Comparecen a la celebración del presente Convenio de Crédito y Cobranza, por una parte, la Empresa González Vega El Motor Cía. Ltda., representado por el Lic. Max González, en su calidad de Gerente General, parte a la cual de ahora en adelante se podrá denominar “EL MOTOR ”; y por otra parte el SR. JUAN RAFAEL PAREDES SANCHEZ, a quien en adelante se denominara “EL COMPARECIENTE”.

Los comparecientes, son mayores de edad, capaces de contratar y obligarse, y quienes libre y voluntariamente convienen a celebrar el presente convenio, al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- ANTECEDENTES:

- 1.1. El compareciente, con Solicitud de Crédito Comercial N°0001, solicita al representante legal de El Motor un crédito en mercadería para continuar con sus actividades comerciales el 5 de septiembre del 2014.
- 1.2. El compareciente es cliente desde hace 10 años, el cual ha comprado un monto de 15000.00 dólares en baterías y repuestos automotriz.
- 1.3. La cancelación de las facturas de la comparación han sido en efectivo y con cheque los cuales no han sido protestados, ni devueltos.

SEGUNDA.- OBJETO DE CONVENIO

En virtud de los antecedentes expuestos y luego de un análisis crediticio El Motor otorgara un crédito de hasta 20000.00 dólares en mercadería en la línea de baterías y repuestos automotriz; y el compareciente comprometiéndose de la cancelación de la mercadería facturada a su favor.

TERCERA.- DESCUENTO

En virtud de este convenio el compareciente, se compromete a cancelar al Motor la mercadería facturada. Con el descuento por ser sub-distribuidor de la siguiente manera.

Línea de Mercadería	Descuento
Batería	30%
Repuestos y accesorios	25%

El descuento detallado es únicamente para la mercadería a crédito, ya que por la compra de contado tendrá un descuento superior.

CUARTA.- PLAZO

El plazo de crédito del presente convenio se detalla de la siguiente manera:

Línea de Mercadería	Descuento
Batería	60 días
Repuestos y accesorios	40 días

Contados a partir de la misma suscripción del mismo, se tendrá una espera de 10 días después de su vencimiento; en caso de contar con el pago se procederá a tomar medidas legales.

QUINTA.- DOCUMENTOS HABILITANTES

Forman partes integrantes del presente convenio, los documentos habilitantes:

5.1. Los documentos que acreditan la calidad de comparecientes y su capacidad para celebrar este convenio;

5.2. Las Facturas emitidas a nombre del compareciente.

5.3. Las Notas de Créditos a nombre del compareciente.

SEXTA.- DOMICILIO

Para todos los efectos del convenio las partes convienen señalar su domicilio en la ciudad de Ambato. Para efectos de comunicación y notificación, las partes señalan como domicilio las siguientes direcciones:

6.1. El Motor ubicada en la ciudad de Ambato, en las calles Camino El Rey y Av. El Rey. Teléfonos: 032520774-032419597

6.2. El compareciente ubicado en la ciudad de Riobamba, calle Lizardo Reyes s/n. Teléfonos: 032387692

SÉPTIMA.- ACEPTACIÓN SUSCRIPCIÓN

Las partes libres y voluntariamente declaran expresamente su aceptación a todo lo convenido en el presente instrumento jurídico, a cuyas estipulaciones se someten, firmando en un ejemplar de igual contenido y valor legal.

Ambato,.....

Lic. Max González
GERENTE GENERAL

Sr. Rafael Paredes
CLIENTE

4. Información y Comunicación

La información y comunicación pertinente facilita a los colaboradores de una entidad a cumplir con sus responsabilidades y actividades.

“El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. (Mantilla S. , 2007, pág. 71)”

4.1. Control de Operaciones

El control de operaciones verifica que las actividades principales de la organización se estén desarrollando de acuerdo con los objetivos planteados.

Controles de las operaciones realizadas en el proceso de otorgamiento de crédito.

- ❖ Cumplimiento de las políticas
- ❖ Análisis de documentos.
- ❖ Análisis de historial crediticio
- ❖ Personal involucrado
- ❖ Documentos utilizados en el proceso
- ❖ Análisis de la cartera de la empresa y correctivos que se toman

4.2. Canales de Comunicación

Los canales o medios de comunicación que la empresa utiliza deben ser claros y de fácil entendimiento, por ser una empresa pequeña la comunicación es más rápida ya que se puede consultar las dudas o inconvenientes que se tenga.

La comunicación en la empresa para este proceso se puede hacer llegar mediante memorándum y correos electrónicos. La comunicación dada para el proceso debe ser a través de un documento ya que por ser de gran importancia se necesita un medio de sustento.

La comunicación y la información producto del proceso de otorgamiento de créditos se genera en:



Grafico 6.4. Canales de Comunicación
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

5. Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren de un monitoreo, de los procesos para valorar la calidad de desempeño.

Mantilla Samuel (2007) no dice que: *“Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad desempeño del sistema en el tiempo”* (pág. 84)

5.1. Identificación de responsabilidades para supervisar las actividades

El monitoreo está encargado por el superior de cada departamento hasta llegar al gerente que se encarga de revisar los pendiente más importantes.

A continuación se presenta los cargos de cada departamento involucrado en el proceso de otorgamiento de crédito.

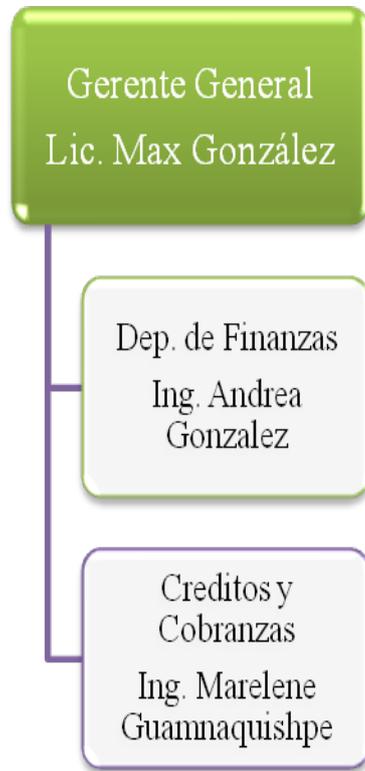


Grafico 6.5. Jerarquía de Responsabilidad
Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

5.2. Elaboración de un cuestionario

		González Vega El Motor Cía. Ltda.		
<i>Cuestionario de Control Interno</i>				
<i>Proceso de Otorgamiento de Crédito</i>				
Objetivos: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Verificar el cumplimiento de las políticas internas de crédito. ❖ Analizar la eficiencia y eficacia de los procesos implantados en la empresa ❖ Identificar la importancia de los procesos para el otorgamiento de crédito 				
N°	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	La solicitud de crédito contiene los datos necesarios para analizar un otorgamiento de crédito			
2	Los documentos solicitados son los suficientes para obtener información.			
3	Se analiza detenidamente los documentos presentados por el cliente			
4	Se confirma los documentos de los clientes			
5	Se actualiza periódicamente los datos obtenidos por la DINARDAP			
6	Los responsables del proceso de otorgamiento de crédito son capacitados			
7	Para conceder un crédito interviene más de una persona			
8	Se archiva todos los documentos del proceso y del crédito concedido			
9	El documento de otorgamiento y cobranza del crédito contiene los datos suficientes para su celebración			
10	Se analiza los créditos realizados y los cobros efectuados.			
TOTAL				

Con el fin de valorar el proceso de crédito y su adecuado funcionamiento se recomienda calcular el nivel de confianza y riesgo en función de las siguientes formulas:

Definición de siglas:

NC: Nivel de confianza

NR: Nivel de riesgo

CT: Calificación Total

PT: Puntaje Total

Fórmula

Nivel de confianza

NC: $(CT/PT)*100$

Nivel de riesgo

NR: $100-NC$

Resultados

NC ALTO	=	NR BAJO
NC MODERADO	=	NR MODERADO
NC BAJO	=	NC ALTO

Elaborado por: Mónica Moyolema

Estos resultados son obtenidos en función de la siguiente escala.

Nivel de Confianza		
Bajo	Medio	Alto
0 - 50	51- 75	76 - 95
Alto	Medio	Bajo
Nivel de Riesgo		

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

5.3. Cumplimiento de objetivos del Sistema Control Interno al Proceso de Otorgamiento de Crédito

El plan de monitoreo nos permitirá conocer el avance del Proceso de Otorgamiento de Crédito de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda.

		GONZÁLEZ VEGA El Motor CÍA. LTDA.		
		TABLERO DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS		
FASE II	METAS	RESPONSABLE	RECURSOS	TIEMPO
Ambiente de Control	100%	Lic. Max González Ing. Andrea González	Humano Materia Económico	Agosto-Septiembre
Evaluación del Riesgo	100%	Ing. Andrea González Ing. Paola Acosta	Humano Materia Económico	Agosto-Septiembre
Actividades de Control	100%	Lic. Max González Ing. Andrea González	Humano Materia Económico	Agosto-Septiembre
Información y Comunicación	100%	Lic. Max González Ing. Andrea González Ing. Paola Acosta	Humano Materia Económico	Agosto-Septiembre
Supervisión y Monitoreo	100%	Ing. Andrea González	Humano Materia Económico	Agosto-Septiembre

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

Fase III

Presentación de la Propuesta a Gerencia



Ambato, 28 de septiembre del 2014

Sr.
Lic. Max González
Gerente General

Presente

De mi consideración:

Por medio del presente y en calidad de estudiante de la Universidad Técnica de Ambato de la Carrera de Contabilidad y Auditoría presento a usted la propuesta que lleva como título “El Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos”, el cual le permitirá controlar de mejor manera el proceso de otorgamiento de créditos.

El trabajo se ha realizado con la información proporcionada por la entidad y otros datos que se pudo observar y recolectar en las visitas realizadas, se llegó a elaborar un Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos que será de gran ayuda en el control interno de este departamento.

La compañía por su crecimiento empresarial necesita de este Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos para poder controlar y tomar medidas correctivas en las diferentes fases del proceso, por lo cual en el trabajo propuesto se indica los pasos a seguir en cada elemento del sistema de control interno.

Agradezco por la apertura a su prestigiosa institución para la elaboración de mi trabajo de graduación, a la vez pongo a su consideración la presente propuesta.

Atentamente,
Mónica Moyolema

6.8. Administración

El presente trabajo investigativo será puesto a consideración de la Junta de Socios, Gerente General, Contadora y Personal involucrado de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda., y posteriormente la ejecución está a cargo de la dirección y de la administración con el apoyo y colaboración del personal para lograr un proceso adecuado.

La dirección y administración requiere del apoyo de todos sus colaboradores, porque Sistema de Control Interno para el proceso de otorgamiento de Créditos es un conjunto de procedimientos a seguir por lo que es necesario tomar en cuenta todas las aéreas involucradas en este departamento.

6.9. Previsión de la Evaluación

A continuación se detalla un matriz que define el plan de evaluación con la finalidad de tomar decisiones oportunas y precisas que ayuden a mejorar las actividades de la empresa.

Tabla 6.5. Matriz de evaluación

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Junta General ❖ Gerente General
¿Para qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Para prevenir posibles desfases en el Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos. ❖ Medir y analizar el grado de cumplimiento de las políticas diseñadas para este proceso. ❖ Obtener información de los procesos que se llevan a cabo.
¿Qué evaluar?	Se evaluara el Sistema de Control Interno para el Proceso de Otorgamiento de Créditos.
¿Quién evalúa?	Las personas idóneas para realizar esta evaluación son: Gerente y contadora.
¿Cuándo evaluar?	Mensualmente
¿Cómo evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuestionarios ❖ Encuestas ❖ Entrevistas ❖ Observación ❖ Análisis de los Estados Financieros en especial las Cuentas por Cobrar.

Fuente: Tesis de María Rocano

Elaborado por: Mónica Moyolema Torres

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, V. H. (2008). *Elaboración de Proyectos de Investigación*. Latacunga.
- Aching Guzmán, C. (05 de 10 de 2013). *Eumed*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/cag3/1f.htm>
- Ackoff, R. L. (1970). Chicago.
- Acle Tomasini, A. (2011). *La planeacion Estratégica*. Mexico: Grijalbo S.A.
- Andrade Puga, R. (1998). *Auditoría*. Quito.
- Andrade, S. (2008). *Finanzas*. Mexico: Prentice Hall .
- Arabia Ríos, H. (2011). *Gestion de Procesos de creditos*. Quito.
- Arias, G. (2007). *La Liquidez y La Solvencia*. Colombia.
- Aristoteles. (06 de 07 de 2013). *Estudioteca*. Obtenido de <http://www.estudioteca.net/filosofia-y-etica/aristoteles-ontologia-epistemologia-antropologia-y-politica/>
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitucion del Ecuador*. Quito.
- Bacallao Horta, M. (05 de 2012). *Génesis del Control Interno*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2012a/mbh3.htm>
- Barahona, C., & Levi, S. (2002). *La invetigacion Cualitativa*. Working Paper.
- Besley, A., & Brigham, T. (2009). *Areas de las Finanzas*. U.S.A.
- Briseño Ramirez, H. (2006). *Indicadores Financieros*. Jalisco: Umbral.
- Bryson, B. (1988). *Planificación y Estrategias*. Iowa.
- Cadena Magaña, A. (2004). *Lógica de la voluntad*.
- Castro Medina, R. Y. (2011). *El Control Interno y su incidencia en el proceso de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina Coopac Ltda. agencia tena durante el primer trimestre del 2011*. Ambato.
- Cazau, P. (2011). *Evolucion de las relaciones entre epistemologia y la metodologia de la investigacion*. Argentina.
- Cepeda, J. (1999). *Auditoría y Control Interno*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc graw-hill.
- Cholvis, F. (2009). *Diccionario de Contabilidad* . Valencia: HITLO.
- Córdova, J. E. (2007). *Estadística-Poblacion y muestra*.
- Escribano Ruiz, G. (2010). *Gestión Financiera*. Madrid : Paraninfo.

- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes, con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II* (2 ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Financiera Rural. (2010). *Manual de Créditos*. México D.F., México.
- Fonseca, O. (2008). *Auditoría Gubernamental Moderna* (Primera ed.). Calí, Colombia.
- Fuenzalida Núñez, C. S. (2010). *Factores Institucionales como Determinantes de la Liquidez de la Deuda Soberana: una Evaluación Empírica para Economías Latinoamericanas*. Santiago de Chile.
- Gámez Peláez, I. M. (2010). *Control Interno en el area de aprovisionamiento de las empresas publicas sanitarias de Andalucia*. Malaga.
- Guzman Delgado, M. C. (2008). *La administración del riesgo de crédito en los establecimientos de crédito*. Bogotá.
- Heidegger, M. (1988). *La constitución onto-teo-lógica de la metafísica*. Barcelona: Anthropos.
- Holmes, A. W. (2003). *Auditoria y soluciones a los problemas y Prácticas de Auditoría*. Noriega.
- Instituto Nacional de Contadores Públicos. (20 de 05 de 2011). *Principales indicadores financieros y de gestión*. Obtenido de <http://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>
- Kuhn, T. (1995). *La estructura de las revoluciones científicas*. Cincinnati.
- Lalamas Naveira, L., Calvo Martín, J., Garcia Cascales, J. F., Herrero Martin de Vidales, M., & Pastor Acosta, A. (2012). Riesgo de liquidez: marco normativo e impacto en la gestión. *Management Solutions*, 3-5.
- Lam Wong, A. (2011). *Los fundamentos epistemologicos de la contabilidad*. Barcelona.
- Lattuca, A., & Mora, C. (2009). *Manual de Auditoría* (Segunda ed.). Buenos Aires: Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas.
- Leonard, W. P. (2012). *Auditoria Administrativa*. Cataluña.
- Luna, Y. B. (2004). *Manual de Auditoría y revision fiscal*. Bogotá, Colombia: Eco-Ediciones.
- Mahesh. (1996). *Filosofía*.
- Maldonado E, M. K. (2008). *Auditoria de Gestion*. Quito: Editoriales Digitales Abya Ayala.

- Mantilla B., S. A. (2005). *Auditoría*. Bogota: Editorial Javeriano.
- Mantilla B., S. A. (2007). *Control Interno, Informe COSO* (Cuarta ed.). Bogotá D.C.: ECOE Ediciones.
- Mantilla D., S. A. (2005). *Control Interno- Informe Coso* (Cuarta ed.). Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Mantilla D., S. A. (2007). *Control Interno- Informe Coso* (Cuarta ed.). Bogotá: Editorial Kimpres Ltda.
- Mantilla, S. (2007). *Control Interno, Informe COSO* (Cuarta ed.). Bogotá D.C.: ECOE Ediciones.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno – Método COSO*. Cali.
- Mantilla, S. A. (2007). *Control Interno – Método COSO*. Cali.
- Mariño, W. (2001). *Auditoría Financiera y Administrativa*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Martinez, N. (2011). *Factores de rentabilidad en las decisiones financieras*. Santiago de Chile.
- Menuzzato, M., & Renau, J. J. (1998). *La dirección estratégica de la empresa*. Barcelona: Ariel.
- Navas Plas, O. (2001). *Determinacion de los Riesgos de Auditoría* (Tercera ed.). Mexico D.F., México: LIMUSA Noriega Editores.
- O'Connor, & Seymour. (1990). *Filosofía de la Ciencia*.
- Ochoa Setzer, G. (2002). *Administración Financiera*. Mexico: McGraw Hill.
- Ochoa Setzer, G. (2002). *Asministración Financiera*. México: McGraw Hill.
- Ortega Castro, A. (2002). *INTRODUCCION A LAS FINANZAS*. Mexico : McGraw Hill.
- Pascual, R. (2009). Liquidez: una revisión de la investigación en microestructura. *Economía Financiera*, 85-96.
- Peña Bermúdez, J. M. (2012). *Revisoría y Auditoría fiscal* . Cali: Ecoe Ediciones.
- Popkewitz, T. S. (11 de 06 de 2009). *Ediciones Morata*. Obtenido de <http://www.edmorata.es/autor/popkewitz-thomas-s>
- PRACTUM S.A. (2010). *Las Pymes*. Quito.
- Ramos, A. L. (2009). *Metodos de Evaluacion del Control Interno*. Caracas.
- Rodica, S. S. (2011). *Evaluación del riesgo en el otorgamiento de créditos a microempresas"*. Mexico.

- Rodriguez, B. (2006). *Aplicación de una metodología de controles internos*. Cartagena, Colombia.
- Rosenberg, J. (2008). *Diccionario De Administracion y finanzas*. New York.
- Salas Romero, C. G. (2010). Auditoría de Gestión a los Procesos de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Juan de Cotogchoa Ltda., con la finalidad de mejorar el tiempo en la Otorgación de Créditos y Recuperación de Cartera. Sangolqui, Ecuador.
- Strauss, A. (1987). *Qualitative analysis for social scientifics*. New York: Cambridge University oress.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos investigación*. Barcelona.
- Warren, T. (2010). *Contabilidad Financiera*. Misisipi.
- Wollinski, J. (2008). *Auditoría de Fraudes*. Buenos Aires, Argentina: Eara.
- Wong Cam, D. (2010). *Introduccion a las Finanzas*. Texas.
- Zapata Sánchez, P. (2009). *Contabilidad General*. Quito.
- Zhispo Jadan, J. C. (2012). *Gestion Financiera*. Guatemala.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta



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



Objetivo: Determinar la relación existente entre el proceso de otorgamiento de créditos y la liquidez.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X), la respuesta que usted considere correcta.

Información General: La presente encuesta nos permitirá determinar obtener información del tema en estudio “EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA GONZÁLEZ VEGA EL MOTOR CÍA. LTDA. DEL CANTÓN AMBATO”.

1. ¿La Compañía cuenta con una adecuada política de crédito?
SI () NO ()
2. ¿La empresa tiene establecido controles para el proceso de créditos?
SI () NO ()
3. ¿Se realiza un análisis del cliente previo al otorgamiento de créditos?
SI () NO ()
4. ¿Se constata los documentos presentados por los clientes previo el otorgamiento de créditos?
SI () NO ()
5. ¿Se analiza periódicamente la cartera?
SI () NO ()
6. ¿El proceso de otorgamiento de créditos está claramente definido?
SI () NO ()
7. ¿Existe segregación de funciones en el proceso de otorgamiento de créditos?
SI () NO ()
8. ¿Se cumple con las políticas de créditos establecidas?
SI () NO ()
9. ¿Considera que se debe evaluar el proceso de créditos que mantiene actualmente la empresa?
SI () NO ()
10. ¿Considera usted que el proceso de créditos está sujeto a riesgos por falta de un control interno?
SI () NO ()

11. ¿Considera usted que el capital de trabajo con el que cuenta la empresa es adecuado para su actividad económica?
SI () NO ()
12. ¿La liquidez corriente de la empresa permite hacer frente a las obligaciones a corto plazo?
SI () NO ()
13. ¿La empresa tiene la capacidad inmediata para cubrir sus obligaciones sin contar con sus inventarios?
SI () NO ()
14. ¿El grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa es satisfactorio?
SI () NO ()
15. ¿La empresa cuenta con un nivel aceptable de autonomía financiera?
SI () NO ()
16. ¿Existe un responsable de medir periódicamente la liquidez de la empresa?
SI () NO ()
17. ¿La empresa dispone de un tablero de indicadores que le permita evaluar la liquidez periódicamente?
SI () NO ()
18. ¿Se analizan periódicamente la liquidez de la empresa para la toma de decisiones?
SI () NO ()
19. ¿Considera usted necesario diseñar un sistema de control interno para el proceso de otorgamiento de créditos?
SI () NO ()
20. ¿Los indicadores que miden la liquidez son los adecuados?
SI () NO ()

Anexo 2. Registro Único de Contribuyentes



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES

NUMERO RUC: 1890152917001
RAZON SOCIAL: GONZALEZ VEGA EL MOTOR CIA. LTDA
NOMBRE COMERCIAL: ALMACEN EL MOTOR
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: GONZALEZ VEGA MAX FREDDY DAVID
CONTADOR: GUERRERO ALDAS CARMEN CLEMENCIA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 05/01/2000 **FEC. CONSTITUCION:** 05/01/2000
FEC. INSCRIPCIÓN: 05/01/2000 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 30/04/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR E IMPORTACION DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: JUAN LEON MERA Calle: CAMINO EL REY Número: S/N Intersección: AV. EL REY Referencia ubicación: A UNA CUADRA DEL HOTEL DE LAS FLORES Telefono Trabajo: 032520774 Fax: 032520774 Email: gvelmotor@andinanet.net Telefono Trabajo: 032521973

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO \ TUNGURAHUA **CERRADOS:** 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MFVV031207 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 30/04/2014 11:17:38

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1890152917001
RAZON SOCIAL: GONZALEZ VEGA EL MOTOR CIA. LTDA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.** 05/01/2000
NOMBRE COMERCIAL: ALMACEN EL MOTOR **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR E IMPORTACION DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

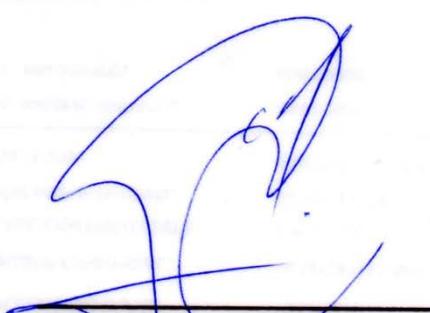
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Ciudadela: JUAN LEON MERA Calle: CAMINO EL REY
Número: S/N Intersección: AV. EL REY Referencia: A UNA CUADRA DEL HOTEL DE LAS FLORES Telefono Trabajo: 032520774
Fax: 032520774 Email: gvelmotor@andinanet.net Telefono Trabajo: 032521973

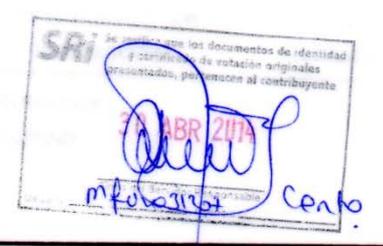
No. ESTABLECIMIENTO: 002 **ESTADO** ABIERTO **LOCAL COMERCIAL** **FEC. INICIO ACT.** 15/06/2011
NOMBRE COMERCIAL: ALMACEN EL MOTOR **FEC. CIERRE:**
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR E IMPORTACION DE ACCESORIOS, PARTES Y PIEZAS DE VEHICULOS AUTOMOTORES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: CELIANO MONGE Calle: AV. LOS CHASQUIS Número: S/N Intersección:
JOSE MARIA URBINA Referencia: JUNTO A LAS CANCHAS EL ARBOLITO Telefono Trabajo: 032419597


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE


SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: MFVV031207 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 30/04/2014 11:17:38

Anexo 3. Nombramiento del Gerente General

6283

González Vega *El Motor* Cía. Ltda.
ALMACEN EL MOTOR
Camino El Rey y Av. El Rey ☎ (03) 2520-774
AMBATO - ECUADOR

Ambato, 17 de septiembre de 2013

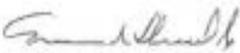
Señor Licenciado
MAX FREDDY DAVID GONZÁLEZ VEGA
Ciudad.

De mis consideraciones:

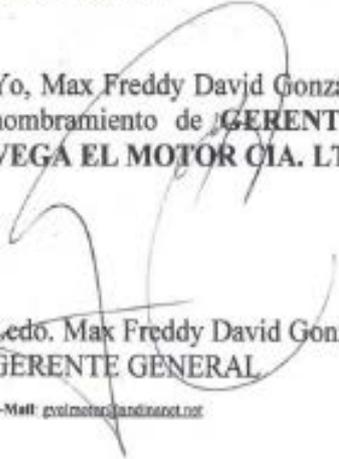
La Junta Universal de Socios de la Compañía **GONZALEZ VEGA EL MOTOR CIA. LTDA.**, celebrada el día sábado 14 de septiembre de 2013, nombró a usted **GERENTE GENERAL** de la compañía, por el período estatutario de tres años. En tal virtud, le corresponde el ejercicio de las facultades señaladas en la Ley y en el Estatuto.

La compañía **GONZALEZ VEGA EL MOTOR CIA. LTDA.**, se constituyó mediante escritura pública otorgada ante el Notario Quinto del Cantón Ambato el 13 de diciembre de 1999, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Ambato, bajo el número UNO (1), 5 de enero del 2000.

Atentamente,


Etnita Inés Susana González Vega
PRESIDENTE

Yo, Max Freddy David González Vega, de nacionalidad ecuatoriana, acepto el nombramiento de **GERENTE GENERAL** de la compañía **GONZALEZ VEGA EL MOTOR CIA. LTDA.**, Ambato, 17 de septiembre de 2013.


Ldo. Max Freddy David González Vega
GERENTE GENERAL

E-Mail: gerente@almacenelmotor.net

Lcdo. Max Freddy David González Vega

C.I. 180143218-6

Dir: Av. Rodrigo Pachano 858 y Batalla de Jumbelí Sector La Victoria
Nacionalidad Ecuatoriana

MAX FREDDY DAVID GONZALEZ VEGA

La Junta Ejecutiva de Gestión de la Empresa GONZALEZ VEGA SA
MOTOS CIA LTDA, inscrita en el Registro de la Empresa de 2011
con sede y giro GONZALEZ VEGA SA de acuerdo con el artículo
constante de sus estatutos, se constituye el personal de la
empresa en la forma siguiente:

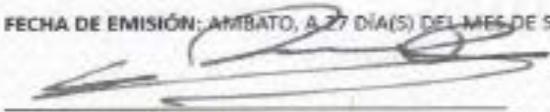
La empresa GONZALEZ VEGA SA MOTOS CIA LTDA, se constituye
mediante escritura pública inscrita en el Registro de la Empresa
de 2011 de acuerdo con el artículo constante de sus estatutos del
Registro de la Empresa de 2011.

Atestamos:


Linda Julia Ramos González Vega
PRESIDENTE

La Junta Ejecutiva de Gestión de la Empresa GONZALEZ VEGA SA
MOTOS CIA LTDA, inscrita en el Registro de la Empresa de 2011
con sede y giro GONZALEZ VEGA SA de acuerdo con el artículo
constante de sus estatutos, se constituye el personal de la
empresa en la forma siguiente:

Anexo 4. Registro Mercantil

Registro Mercantil de Ambato		TRÁMITE NÚMERO: 8572	
REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN: AMBATO			
RAZÓN DE INSCRIPCIÓN NOMBRAMIENTO			
EN LA CIUDAD AMBATO, QUEDA INSCRITO EL ACTO/CONTRATO QUE SE PRESENTÓ EN ESTE REGISTRO, CUYO DETALLE SE MUESTRA A CONTINUACIÓN:			
1. RAZÓN DE INSCRIPCIÓN DEL: NOMBRAMIENTO DE GERENTE GENERAL			
NÚMERO DE REPERTORIO:	6283		
FECHA DE INSCRIPCIÓN:	27/09/2013		
NÚMERO DE INSCRIPCIÓN:	768		
REGISTRO:	LIBRO DE NOMBRAMIENTOS		
2. DATOS DEL NOMBRAMIENTO:			
NATURALEZA DEL ACTO O CONTRATO:	NOMBRAMIENTO DE GERENTE GENERAL		
AUTORIDAD NOMINADORA:	NO APLICA		
FECHA DE NOMBRAMIENTO:	14/09/2013		
FECHA ACEPTACIÓN:	17/09/2013		
NOMBRE DE LA COMPAÑÍA:	GANZALEZ VEGA EL MOTOR CIA. LTDA.		
DOMICILIO DE LA COMPAÑÍA:	AMBATO		
3. DATOS DE REPRESENTANTES:			
Identificación	Nombres y Apellidos	Cargo	Plazo
1801432186	GONZALEZ VEGA MAX FREDDY DAVID	GERENTE GENERAL	TRES AÑOS
4. DATOS ADICIONALES:			
NO APLICA			
CUALQUIER ENMENDADURA, ALTERACIÓN O MODIFICACIÓN AL TEXTO DE LA PRESENTE RAZÓN, LA INVALIDA. LOS CAMPOS QUE SE ENCUENTRAN EN BLANCO NO SON NECESARIOS PARA LA VALIDEZ DEL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, SEGÚN LA NORMATIVA VIGENTE.			
FECHA DE EMISIÓN: AMBATO, A 27 DÍA(S) DEL MES DE SEPTIEMBRE DE 2013			
			
DR. FAUSTO HERNAN PALACIOS PEREZ REGISTRADOR MERCANTIL DEL CANTÓN AMBATO			
DIRECCIÓN DEL REGISTRO: AV. RODRIGO PACHANO S/N Y MONTALVO C.C. CARACOL LO			
Página 1 de 1			
			Nº 0049205