



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del  
“Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores  
establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017.**

**Autor: Yilmar Vera Erazo**

**Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**

## DEDICATORIA

Con mucho cariño está dedicado este trabajo investigativo a Dios, ya que sin Él no hubiera podido lograr terminar mi carrera, Él es la persona más importante que me ha guiado en este trayecto académico.

Luego a mi querida abuelita Norma Ochoa, ella constituye un pilar fundamental en mi vida, por ser la persona que más ha confiado en mí en todo momento.

A mi madre, a quien adoro con todo mi corazón, es ella la que me ha ayudado en los momentos difíciles brindándome su apoyo incondicional.

A mi papá, por ser un buen amigo y saber entender lo sacrificado que es poder superarse en la vida.

A mis tías Lilly y Germania, y a muchas otras personas que siempre han estado presentes en mi vida; cada una de ellas me alentaron para no desmayar en esta meta.

A mis hermanos, quienes me apoyaron incondicionalmente respaldándome y brindándome sus buenos consejos de seguir superándome, hasta llegar a ser un profesional.

Yilmar Dario Vera Erazo

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser el mejor amigo y padre que uno puede tener en todo momento de su vida, Él nunca te deja solo.

A los profesores que impartieron sus mejores consejos a nosotros sus hijos científicos; consejos aplicables a nuestras vidas profesionales y personales.

A todos los compañeros del paralelo CPN25, por compartir sus vivencias y respaldo mutuo para poder terminar nuestra carrera de tecnólogos juntos; a los que se quedaron a mitad del camino, no dejan de formar parte de mi vida; la que de ahora en adelante será como un profesional comprometido con el desarrollo de mi país.

A todos ellos sólo les puedo decir muchas gracias por haber formado parte de esta pequeña familia bolivariana, la que me ha dejado tantos buenos recuerdos y hermosas vivencias.

Yilmar Dario Vera Erazo



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del “Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017** y problema de investigación: **¿Cuál es el impacto que tienen los estados financieros del Banco Constitución el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017?**, presentado por Yilmar Dario Vera Erazo como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tutora:

**Yilmar Dario Vera Erazo**

**Ing. Mireya Delgado Chavarría**



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Yilmar Dario Vera Erazo en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del “Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017**, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Yilmar Dario Vera Erazo

Y

Nombre y Apellidos del Autor

Yilmar Dario Vera Erazo

Firma

No. de cédula: 0925979296





Factura: 001-002-000047066



20190901031D00383

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901031D00383**

Ante mí, NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA , comparece(n) YILMAR DARIO VERA ERAZO portador(a) de CÉDULA 0925979296 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, dé todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 26 DE FEBRERO DEL 2019, (12:00).

*Yilmar Dario Vera Erazo*  
YILMAR DARIO VERA ERAZO  
CÉDULA: 0925979296

NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS  
NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0925979296

Nombres del ciudadano: VERA ERAZO YILMAR DARIO

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 3 DE FEBRERO DE 1992

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: VERA GARCIA TITO ALFREDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ERAZO OCHOA ROSA DOLORES

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 24 DE FEBRERO DE 2019

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 26 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JONATHAN JAVIER VIDAL PINARGOTE - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 31 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



Yilmar Vera Erazo



N° de certificado: 192-201-78303



192-201-78303

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



VII

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA N. 092597929-6

VERA ERAZO YILMAR DARIO

LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO

FECHA DE NACIMIENTO: 1992-02-03

NACIONALIDAD: ECUATORIANA

SEXO: M

ESTADO CIVIL: SOLTERO

INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APellidos y nombres del padre: VERA GARCIA TITO ALFREDO

APellidos y nombres de la madre: ERAZO OCHOA ROSA DOLORES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: GUAYAQUIL 2015-02-24

FECHA DE EXPIRACIÓN: 2025-02-24

Yilmar Vera Graza

CERTIFICADO DE VOTACIÓN 4 DE FEBRERO 2018

322 JUNTA No. 322 - 204 NUMERO 0925979296 CÉDULA

VERA ERAZO YILMAR DARIO APELLIDOS Y NOMBRES

QUAYAS PROVINCIA GUAYAQUIL CANTÓN XIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: ZONA: 1

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O) ANADADANA

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUPRAGO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

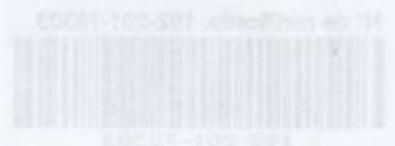
ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Resposta Vera L.



JOY FE: Que esta fotocopia es igual al documento original.  
26 FEB 2019  
Guayaquil

Dr. Lenin Valdivieso Salinas  
Notario Trigésimo  
Primero de Guayaquil



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del  
“Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores  
establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017.**

**Autor:** Yilmar Dario Vera Erazo

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Resumen**

**Banco Constitución es una institución financiera sólida en el país, que presenta altos niveles de morosidad de sus clientes en el sector de créditos automotrices, para lo cual se tornó necesario realizar un análisis de las causas que originan dichas falencias debiendo revisar el proceso de evaluación de riesgos y capacidad de pago de quienes aplicaban a tales créditos, ya que de no efectuar un buen manejo en esta área se genera un impacto negativo directo en los estados financieros de la empresa.**

**Para obtener información se recurrió a la aplicación de los tipos de investigación documental y de campo, utilizando sobre la muestra escogida los instrumentos como la encuesta y entrevistas a los involucrados en el proceso de los créditos. En dicho estudio se constató que los analistas de crédito no utilizan todos los índices para el otorgamiento de los préstamos, lo que implica conceder financiación a personas de dudosa solvencia, repercutiendo esto en un alto índice en la cartera vencida y teniendo que asignar recursos para creación de reservas, disminuyendo el flujo de esta área. Se propuso la implementación de nuevos índices que permitan controlar la concesión de los créditos, mejorando por tanto el nivel de la recaudación.**

**Indicadores de**

**Liquidez**

**Estados Financieros**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**Analysis of the impact on the financial statements of the "Banco  
Constitución" of not taking into account the indicators established to grant  
an auto loan during the year 2017**

**Autor:** Yilmar Dario Vera Erazo

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Abstract**

**Banco Constitución is a solid financial institution in the country, which has high levels of delinquency of its customers in the automotive loan sector, for which it became necessary to carry out an analysis of the causes that cause these shortcomings, having to review the evaluation process of risks and payment capacity of those who applied to such credits, since not doing a good management in this area generates a direct negative impact on the financial statements of the company. To obtain information, the application of the types of documentary and field research was used, using instruments such as the survey and interviews with those involved in the credit process on the chosen sample. In this study it was found that credit analysts do not use all the indices for the granting of loans, which implies granting financing to people of doubtful solvency, having a high index in the past due portfolio and having to allocate resources for creation of reserves, decreasing the flow of this area. It was proposed the implementation of new indexes that allow controlling the granting of credits, thus improving the level of collection**

**CREDIT INDICATORS**

**LIQUIDITY**

**FINANCIAL STATEMENTS**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Clausula de Autorización para la publicación de trabajo de Titulación.	v
Certificación de Aceptación de Cegescit.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice general.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Índice de cuadros.....	xv

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivos general.....	6
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes referenciales.....	13
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	41
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	52

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	55
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	70
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	71
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	77
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	77

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	83
PLAN DE MEJORAS.....	95
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES.....	110

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>111</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>127</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

### **Títulos:**

### **Páginas:**

Figura 1:	
Organigrama Funcional.....	59
Figura 2:	
Importancia del uso de los Indicadores Financieros....	83
Figura 3:	
Impacto de los Indicadores Financieros en la información financiera de la empresa.....	84
Figura 4:	
Influencia de los Indicadores en el Crédito Automotriz.....	85
Figura 5:	
Percepción sobre uso de Indicadores Financieros en los procesos de créditos.....	86
Figura 6:	
Percepción de Importancia al Crédito Automotriz.....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

**Título:**

**Páginas:**

<b>Cuadro 1:</b> Nómina de Trabajadores.....	60
<b>Cuadro 2:</b> Relación de Ingresos.....	68
<b>Cuadro 3:</b> Cartera vencida acumulada.....	69
<b>Cuadro 4:</b> Relación porcentual de la cartera vencida acumulada.....	69
<b>Cuadro 5:</b> Población.....	74
<b>Cuadro 6:</b> Muestra.....	77
<b>Cuadro 7:</b> Nuevos y Antiguos Indicadores.....	96
<b>Cuadro 8:</b> Solicitud de crédito.....	97
<b>Cuadro 9:</b> Buró de crédito.....	97
<b>Cuadro 10-11-12-13-14:</b> Tabla de porcentajes de indicadores actuales.....	98
<b>Cuadro 15 :</b> Base de análisis actual.....	99
<b>Cuadro 16:</b> Base de análisis aplicada a ejemplo.....	99
<b>Cuadro 17:</b> Base de análisis sin aplicar indice de historial crediticio .....	100
<b>Cuadro 18:</b> Base de análisis sin indice crediticio aplicada a ejemplo. ...	100
<b>Cuadro 19-20-21-22-23-24-25-26:</b> Base de análisis y parámetros.....	101-102
<b>Cuadro 27:</b> Análisis aplicado a ejemplo.....	102
<b>Cuadro 28:</b> Provisión para crédito automotriz.....	103
<b>Cuadro 29:</b> Plan Operativo de la propuesta .....	108

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto.**

Banco Constitución cuenta con una larga trayectoria en el mercado al servicio de sus clientes, entre quienes se cuentan personas naturales; así como grandes y medianas empresas; todos ellos han obtenido muchos beneficios por parte del banco orientados a su crecimiento laboral, a través de los créditos concedidos para la compra de vehículos para uso personal y unidades como camiones, buses, etc., empleados para los negocios de dichos clientes.

Un crédito bancario según Denis Navarro (2015) en su trabajo titulado “Análisis de la participación del sector bancario privado como herramienta para el crecimiento económico del país periodo 2011-2014”, se conceptualiza como:

“A toda cantidad de dinero que recibe el cliente, por parte de la institución financiera que es el banco, el cliente firma y pacta con la institución en pagarle los dividendos con lasa de interés fijada por la institución y estipulando y regulada por la BCE” (Navarro, 2015).

Desde hace varios años, los estados financieros de la empresa sufren un impacto generado por el uso de los indicadores actuales establecidos para el otorgamiento de crédito automotriz, que afectan en gran medida en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales; esta situación genera una creciente preocupación en la directiva del Banco Constitución.

El problema radica en el proceso de otorgamiento de créditos automotrices, los cuales son concedidos a personas naturales o jurídicas, de acuerdo los parámetros que indican seguir los actuales indicadores con que cuenta el banco, los cuales no son usados adecuadamente por el personal que autoriza la concesión de los créditos y que en ciertas ocasiones no son suficientes para determinar la capacidad de pago mínima con que debe contar un prestamista.

Según Mercedes Carrasco e Ingrid Tumbaco (2013) en su trabajo “Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013” establece que la antigüedad de saldos es definida como:

“Un reporte que muestra el tiempo en que las cuentas por cobrar han estado pendientes de cobro; el reporte divide las cuentas por cobrar en periodos específicos, lo cual suministra información acerca de la proporción de cuentas por cobrar al corriente y atrasados con base en plazos determinados” (Carrasco & Tumbaco, 2013).

De manera general, el deficiente análisis que se realiza al otorgar préstamos, genera un vencimiento considerable en las cuentas por cobrar, a la vez que dicha cartera presente una creciente antigüedad en los vencimientos.

Lo anteriormente indicado genera efectos inmediatos sobre los estados financieros como: afectación en el flujo de ingresos, realización de provisiones sobre cuentas de dudoso cobro; reducción en los valores de los ratios financieros; afectación a cuentas claves; y, finalmente, afectación en la liquidez que impiden cumplir con los pagos a proveedores.

Estos inconvenientes generan un impacto negativo en los estados financieros del año 2017 en el Banco Constitución, ubicado en la ciudad de Guayaquil. El uso adecuado de los indicadores actuales y la

implementación de otros que son necesarios para el otorgamiento de créditos automotrices, permitirán tener un panorama más amplio de la situación económico-financiera de sus clientes, o que influenciará positivamente en los estados y ratios financieros.

### **Situación conflicto**

El principal conflicto que puede dar lugar el no dar la importancia que tienen los indicadores para el otorgamiento de un crédito automotriz, aunado a la falta de otros que ayuden a determinar quién es buen o mal candidato para que se le otorgue un préstamo de esta índole, influenciando en el incremento de la cartera vencida de sus clientes.

La cartera de un crédito automotriz es una de las variables más importantes que tiene no sólo la organización que es objeto del presente estudio, sino de cualquier compañía porque le permite administrar el capital de trabajo. Las actividades enfocadas a la eficiencia de la cartera de crédito automotriz, influye en la liquidez mejorándola o empeorándole, así también, determinan el aprovechamiento de sus recursos.

La rotación de cartera no es medida de forma apropiada, y no es posible hacerla compatible con las cuentas por pagar, lo que tiene como efecto crear una desventaja financiera a la organización. Así se tiene que, mientras se financia a los clientes, se debe pagar a muy corto plazo a sus proveedores.

Los cobros tardíos y los incumplimientos en las obligaciones de los créditos automotrices otorgados tienden a generar como conflicto -y representa- tener recursos acumulados en cartera, lo que implica que la empresa para poder operar o pagar a sus proveedores debe recurrir a financiación externa que trae consigo un alto costo financiero.

Teniendo en consideración que los intereses cobrados sobre los créditos concedidos es el principal ingreso para una institución bancaria y que si esto no es llevado de una forma adecuada, sobre todo si se toma en consideración que los créditos automotrices representan un 42.77% del total de los ingresos de este banco, resulta muy importante monitorear cualquier inconsistencia en este rubro a fin de evitar impactos negativos en los resultados.

### **Delimitación del problema.**

<b>Campo:</b>	Contable - Financiero
<b>Área:</b>	Finanzas
<b>Aspecto:</b>	Estados financieros
<b>Tema:</b>	Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del “Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017.

### **Formulación del problema.**

¿Cómo afecta el no considerar los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz en los estados financieros del Banco Constitución el durante el año 2017?

### **Evaluación del problema.**

El presente trabajo investigativo ha sido evaluado de acuerdo a los

siguientes criterios:

- **Delimitado:** El problema se encuentra debidamente limitado por el entorno de la investigación. En este caso, el presente estudio se realizará en la ciudad de Guayaquil, en el área financiera de la empresa “Banco Constitución” enfocado al impacto de los indicadores para el otorgamiento de crédito automotriz y en sus estados financieros del año 2017.
- **Concreto:** El problema es preciso, directo y adecuado. Así se tiene que, se enfoca al impacto que tienen los procesos actuales que se siguen en el otorgamiento de los créditos automotrices en los estados financieros de la empresa durante el periodo 2017. En esta investigación se revisará conceptualizaciones y análisis únicamente encuadrados en dicha problemática.
- **Original:** Es novedoso y brinda acciones de mejora como solución a la problemática planteada que no ha sido analizada anteriormente. El revisar el impacto de indicadores de un proceso tan crítico como el crédito automotriz en los estados financieros de una empresa, es un tema innovador y busca ofrecer soluciones tanto para la organización bajo estudio, como su posible implementación y expansión a otras compañías de distintas industrias.
- **Relevante:** A la problemática identificada, la organización debe considerar como prioritario el estudio del impacto que tienen los procesos actuales y las medidas que se deben tomar para mejorar los resultados de sus estados financieros.
- **Pertinente:** La problemática identificada, así como el desarrollo del presente estudio corresponden a la línea de investigación de la Unidad Académica de Educación Comercial, Administrativa y Ciencias.

- **Factible:** El análisis efectuado en el presente estudio, permitirá sugerir mejoras realizables para lograr un impacto positivo en los estados financieros en lo que respecta a las líneas de crédito automotriz de la empresa “Banco Constitución”.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Analizar los procesos que se siguen para el otorgamiento de un crédito automotriz en la empresa “Banco Constitución” para establecer su impacto en los estados financieros de la empresa.

### **Objetivos específicos:**

- Fundamentar teóricamente los criterios establecidos por “Banco Constitución” en su proceso de otorgamiento de los créditos automotrices y sus indicadores.
- Diagnosticar falencias y carencia de los estados financieros de la empresa y que se relaciona con los indicadores para el otorgamiento de crédito automotriz de la empresa “Banco Constitución”.
- Proponer acciones de mejoras al proceso de elaboración de estados financieros tomando en cuenta los indicadores para el otorgamiento del crédito automotriz de la empresa “Banco Constitución”.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente, el uso de indicadores para establecer la situación crediticia de un aspirante a obtener crédito automotriz es de vital importancia, ya que éstos son los que determinarán la factibilidad del otorgamiento del préstamo solicitado.

En este sentido, los ejecutivos de créditos del “Banco Constitución” al momento de revisar la situación financiera de un posible cliente no realizan y, en ciertas ocasiones, obvian el uso de los indicadores que dicha entidad pone a disposición para tal finalidad.

Adicionalmente, se ha comprobado que es necesario contar con indicadores adicionales que ayuden a determinar de manera más efectiva la calificación crediticia de los clientes aplicantes.

Esta forma de proceder a nivel interno, está ocasionando impactos negativos en sus estados financieros en dicha línea de crédito; es por esto, que se desprende la necesidad de analizar dicho impacto sobre las cuentas y rubros a los cuales afecta la cartera de crédito automotriz de la empresa.

El Departamento de Finanzas tiene como objetivo elaborar y validar los estados financieros a partir de la información de otros procesos incluyendo la cartera de clientes del crédito automotriz, para garantizar la objetividad y confianza de las cifras.

La finalidad del presente estudio de investigación, es el analizar el impacto de los indicadores establecidos para el otorgamiento de créditos automotrices, con el fin de aportar con sugerencias para mejorar la información provista previa a la concesión de los préstamos y su incidencia en los estados financieros de la empresa.

En la práctica, el uso y tomar en cuenta los indicadores para el otorgamiento del crédito automotriz, permitirá no sólo al departamento

financiero sino también al departamento de crédito y cobranzas establecer mejoras en sus mecanismos de control interno.

El uso obligatorio de indicadores para el otorgamiento del crédito automotriz permitirá establecer e identificar un perfil idóneo y adecuado de las personas tanto naturales y jurídicas, de forma tal que se optimice la entrega a quienes realmente pueden realizar los pagos y cumplan puntualmente; esto beneficiará a la sociedad porque será la primera beneficiaría al enfocarse de mejor manera el otorgamiento de un crédito automotriz. De igual manera las empresas, puesto que lo que se concluya en el presente estudio podrá ser utilizado en otras organizaciones de la misma industria como son otros bancos e instituciones financieras que facilitan crédito, en especial automotriz.

Con esta investigación lo que se busca es aportar con posibles soluciones a la problemática analizada, para que de esta manera la institución bancaria cuente con mejoras en sus resultados, lo que se verá reflejado en la consolidación de la empresa, trayendo consigo mejores rendimientos para sus accionistas, estabilidad laboral para sus empleados y sus clientes contarán con una institución más sólida que respalde su capital.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes históricos**

Las investigaciones arqueológicas, han revelado que los inicios de la Contabilidad se remontan a los tiempos de la prehistoria, encontrándose vestigios de ello alrededor de 8000 A.C. Estas investigaciones indican que el hombre, desde la antigüedad, ha tenido la necesidad de registrar cada hecho o suceso mental o documentalmente; recurriendo a los símbolos gráficos para suplir las deficiencias de su frágil memoria. Esto es testimoniado por los vestigios de antiguas civilizaciones. Y con las primeras civilizaciones, se tuvo que hallar la forma de dejar constancia de determinados hechos importantes con proyección aritmética (suma, resta, multiplicación y división) que se producían en aquellos tiempos. Reyes y sacerdotes necesitaban calcular la repartición de tributos y registrar su cobro por uno u otro medio. En último lugar, los comerciantes han sido siempre el sector de la sociedad más comprometido con cualquier nuevo procedimiento de registro de datos; mientras que mercaderes y cambistas los ha habido desde los primeros momentos en todas las civilizaciones (Medina, y otros, 2013).

En la edad antigua, muchas otras civilizaciones como Roma, Grecia o Mesopotamia contribuyeron enormemente para el perfeccionamiento de los procesos contables que eran utilizados en las actividades cotidianas y diarias de aquellas personas en esos tiempos, donde le dieron distintos usos como: herramienta de control, fiscalización, usos de libros diarios, etc. Muchas herramientas, funciones y técnicas que son actualmente utilizadas aún (Medina, y otros, 2013).

Las actividades de registro contable se fueron desarrollando de forma ininterrumpida, aunque sólo a partir de los siglos XIV y XV se conservan testimonios escritos con un carácter regular y relativamente abundante, debido a dos grandes acontecimientos: la generalización de los números arábigos y la imprenta que harían entrar a la Contabilidad, al igual que a las otras ciencias, en una etapa de divulgación. Publicándose así, un sinnúmero de libros por autores italianos, alemanes, holandeses e ingleses. Pero, así como la Contabilidad ha evolucionado, los bancos también lo hicieron, pasando a convertirse en el soporte fundamental de la sociedad del capital financiero. (Medina, y otros, 2013).

Es importante hacer énfasis en que los conceptos de banca, crédito, mercado, cartera, etc., que actualmente se conocen son muy distintos en diferentes tiempos y épocas en que nacieron, evolucionaron y se establecieron. De hecho, el concepto crédito y la banca son muy antiguos, pero relativamente nuevos considerando las características actuales y que rigen las relaciones comerciales no solo nacionales sino globales (Banca Fácil, 2018). Esto se explica por la travesía en que el crédito y la banca han pasado durante cuatro fases históricas plenamente identificadas y sumamente importantes:

- a) La primera fase inicia a mediados del siglo IV A.C, en Grecia donde se constituyeron bancos públicos, administrados por funcionarios especialmente destinados a operaciones de cambio y crédito; además recaudaban impuestos y acuñaban moneda (Banca Fácil, 2018).
- b) La segunda fase se inicia en el siglo VI D.C en la época de Justiniano en Roma, se procede a reglamentar la tasa de interés en un 6% al año, considerando el riesgo de las operaciones. Así por ejemplo, para préstamos marítimos, el interés podría alcanzar el 12% al año y los acordados a las iglesias no pueden superar el 3% (Banca Fácil, 2018).

- c) La tercera fase comienza y recorre los siglos XVI, XVII y XVIII, donde se fortaleció la operación bancaria con la introducción de la letra de cambio, la comisión y el comercio marítimo. En esta época la producción manufacturera apenas surgía (Meléndez, 1998).
- d) La cuarta fase se inicia en la segunda mitad del siglo XVIII y sigue al siglo XIX y XX: donde se comienza la revolución industrial y bancaria (Banca Fácil, 2018). Esto llega a tal punto que los bancos llegan a experimentar una época de crecimiento y estabilidad, marcada por el desarrollo de los institutos de emisión, la multiplicación de las casas de "alta banca", que actúan como consejeros, corredores o mandatarios en grandes operaciones financieras; la creación de los grandes bancos comerciales, cuyo capital estaba altamente distribuido en el público, y el nacimiento de las instituciones para-bancarias, destinadas a responder a las necesidades específicas de la clientela (Meléndez, 1998).

Es necesario establecer una aclaración, puesto que al referenciarse al periodo que abarca la época colonial en América Latina (correspondiente al siglo XIX algunas décadas del siglo XX), las relaciones comerciales no incluyen en su totalidad a todo un país; el comercio en aquella época era limitado por problemas de transporte y su impacto para el encarecimiento de los productos comercializados (Meléndez, 1998).

Además, los prestamistas, surgieron como parte de otras actividades de los banqueros. La actividad inicial de los banqueros era distinta, luego, poco a poco, se encargaron de pagar las deudas de sus clientes locales a acreedores extranjeros, pero no practicaban actividades de préstamo hasta que se fortaleció la banca en la edad media (Vinueza & Falconez, 2012).

Por ende, no se desarrollaron los créditos bancarios ni los mismos bancos como hoy en día se les conoce. Es más, en ciertos lugares de América Latina incluido el Ecuador, aún se mantiene una economía de antiguo

régimen comerciando únicamente en mercados regionales. Esto se da en lugares de la región interandina de Latinoamérica (Meléndez, 1998).

Las primeras ventas de vehículos comenzaron a inicios de 1908, cuando el empresario estadounidense Henry For fabricó los primeros modelos de autos de bajo costo, lo que permitió masificar su producción, así como su comercialización para todos. El primer vehículo vendido fue por el Dr. E. Pfenning al adquirir un modelo A. Antes de la II Guerra Mundial, la venta de los vehículos era muy limitada a pesar de la considerable producción (Mejía-Azcárate, 2015).

Luego, al finalizar la guerra, estalla un “Boom” en los Estados Unidos. En la década de 1930, millones de estadounidenses pospusieron el matrimonio y los hijos durante la Gran Depresión, pues una cuarta parte de la fuerza laboral estaba desempleada, y el número de personas con casa propia apenas era el 10% de la población. Pero, durante la guerra, la economía estadounidense prosperó, y se duplicó la producción económica (Valencia, 2017).

Cuando la guerra terminó, había una larga fila de estadounidenses buscando tener familia. Como resultado, la población estadounidense aumentó en 30 millones de personas durante la década de 1960, pasando de 150 a 180 millones; pese a contar con una política migratoria motivada por la reconstrucción de Europa y la gran maquinaria alcanzada y perfeccionada durante la guerra que permitió masificar un sinnúmero de productos y servicios. Es aquí, donde el sector bancario encontró un nicho de mercado, de tal manera que se diseñó un servicio enfocado a facilitar la adquisición de bienes, entre ellos el automotriz (Valencia, 2017).

El crecimiento poblacional expresado en el párrafo anterior conllevó al crecimiento de ciudades, así como el traslado de muchas personas que pasaron del campo a la ciudad en busca de un mejor futuro. Así se tiene que, conforme a esta necesidad surgió que muchas personas

comenzaron a adquirir un vehículo; en primera instancia por “status”, pero luego por motivos de traslado y viaje.

Conforme se fue globalizando el mundo, ahora es posible realizar viajes por tierra sea por trabajo o por diversión (Valencia, 2017).

Ecuador, respecto de los créditos automotrices no se ha quedado atrás, es así que a partir de la década de los años '70 cuando comenzó el “Boom Petrolero”, incluso en aquella época fue introducida la primera tarjeta de crédito a nivel nacional. Desde inicios de los años '70, la banca nacional empezó a otorgar créditos para compra de vehículos a empresas y personas naturales (Murillo & Ortiz, 2014).

Poco a poco, este tipo de créditos fue tomando auge y es así que actualmente representa uno de los créditos con más requerimientos que maneja la banca.

El manejo de este tipo de créditos debe realizarse de forma muy minuciosa, ya que un estudio erróneo de los prestamistas conllevará a generar cartera vencida por la que habrá que realizar provisiones por los posibles cobros que no se realicen, los cuales representan pérdidas de beneficios para la banca.

Este tipo de inconvenientes no es lejano para el Banco Constitución, ya que su cartera por este tipo de créditos actualmente se ve con vencimientos de considerable antigüedad, debido a que no se están considerando al momento de autorizar los créditos, todos los indicativos necesarios para el análisis de las concesiones.

### **Antecedentes referenciales**

La presente investigación analizará la incidencia que tienen los indicadores que aplica el Banco Constitución en el otorgamiento de los créditos automotrices y su repercusión en los estados financieros de dicha

entidad. Al tener las variables de este proyecto una connotación contable, se hace necesario revisar conceptualizaciones que ayudarán a entender de mejor manera el problema estudiado. Por consiguiente, a continuación, se revisará conceptos de Contabilidad:

“La Contabilidad encierra un sistema de información en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones financieras que realiza una entidad económica, así como ciertos elementos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil, confiable y oportuna a usuarios externos de la organización” (Guajardo, 2018, pág. 31).

“La Contabilidad constituye una actividad cuya función es proporcionar información cuantitativa acerca de las entidades económicas, la información, primordialmente, es de naturaleza financiera y tiene como fin ser útil para la toma de decisiones de carácter económico” (Pyle, White, & Larsoon, 2018, pág. 4).

“Disciplina que enseña las normas y los procedimientos para ordenar, analizar y registrar las operaciones practicadas por las unidades económicas constituidas por un solo individuo o bajo la forma de sociedades civiles o mercantiles” (Lara, 2018, pág. 15).

De las conceptualizaciones antes citadas se asume para esta investigación la indicada por Pyle, White y Larsoon en la que dice que la Contabilidad es una disciplina basada en normas y procedimientos para el control y análisis de las operaciones. Este concepto es el que más se apega a la realidad y a la práctica de esta investigación.

### **Importancia de la Contabilidad**

A continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre la importancia que la Contabilidad tiene en todos los ámbitos en donde es

utilizada. Así, la importancia que tiene esta técnica en la presente investigación tiene las siguientes definiciones:

La importancia de la Contabilidad radica en el hecho de proporcionar información financiera que el mundo de los negocios globalizado requiere para tomar oportunamente sus decisiones de carácter económico. La información financiera que la Contabilidad proporciona es cuantitativa y cualitativa; cuantitativa porque se refiere a resultados económicos que afectan la posición financiera y los resultados de operación derivados de la actividad económica que la empresa realiza; cualitativa porque esa información financiera debe reunir una serie de cualidades de tal manera que la misma sea útil para la toma de decisiones. Además de ello, es importante tanto para cumplir con disposiciones legales, como para evaluar la aplicación de los principios contables de generales aceptación a nivel mundial (Escobar M. , 2014).

Para José Calleja, la importancia de la Contabilidad radica en que su uso ayuda al control de los gastos y costos elevados que permitirán la toma de decisiones para mantener o aumentar la competitividad de la organización. También permite la mejora de procesos internos a través de nuevos métodos de trabajo (Calleja, 2018).

La Contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así, obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la Contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal (Lisher, 2013).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Lisher (2013) que indica que la Contabilidad es importante porque permite el control de las negociaciones mercantiles y financieras de las entidades que la utilizan, a fin de alcanzar la mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

## **Sistema contable**

Dado que la problemática estudiada se encuentra relacionada a temas contables, es necesario revisar conceptualizaciones de sistemas contables citados de varios autores:

Como efectos de los sistemas contables dentro de cualquier organización, éstos destacan por sus tres principales usos como: instrumentos para reducir costos y gastos; como apoyo para la establecer el costo de las actividades de la cadena de valor; y como apoyo a la estrategia de la empresa (Farfán, 2016).

El sistema contable es un proceso o función básica de planeación, pronóstico, cálculo y de aprovisionamiento de dinero que integran una organización para el logro de sus objetivos organizacionales. Se ocupa de estudiar las adquisiciones de dinero, rentabilidad, inversiones, liquidez, reinversiones, mantenerse al tanto de la legislación fiscal (Montero, 2012).

El sistema contable es el conjunto de principios y reglas que facilitan el conocimiento y la representación adecuada de la empresa y de los hechos económicos que afectan a la misma, permite elaborar y presentar balances que dejan conocer la situación real: inicial y final en la que se encuentra la empresa y con la información obtenida de los mismos se procederá a tomar decisiones que aseguren la rentabilidad de la misma (Calvopiña, 2010).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Montero (2012) que define al sistema contable como un proceso básico de planificación, que permite realizar pronósticos para el mejor manejo del dinero de una entidad, a fin de alcanzar los objetivos trazados. Analiza la parte económico-financiera inherente al manejo de dinero, su rentabilidad, posibilidades de inversión, grados de liquidez; todo esto dentro del marco legal vigente.

A partir de ello, es importante considerar que la Contabilidad estudia la información de carácter socio-económico que se genera por las operaciones de la empresa. El sistema contable tiene varios objetivos entre los que se destacan:

- Elaboración de información interna a los gerentes para el diseño de estrategias.
- Elaboración de información externa para los accionistas, partes interesadas y entes reguladores.

### **Clasificación de los Sistemas Contables**

Posterior a lo revisado, a continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre la clasificación de los sistemas contables:

Se debe tomar en consideración que un sistema contable puede ser parte de otro sistema mucho más grande; por tal razón, un sistema contable puede estar conformado por varios subsistemas y a la vez éste puede ser parte de un solo sistema. (Flores, 2012).

Los sistemas contables comunican información y por ende, tiene diversos métodos, formas y procesos de trabajos que se ajustan a las necesidades de las organización o dependiendo de la actividad económica que una empresa realice (Cajamarca & Velez, 2017).

Es importante establecer la clasificación de los sistemas contables dado que éstos permiten el registro y reporte de las transacciones que se originan por la actividad económica que realiza una organización. Muchas veces estos registros y reportes dependen mucho de los principios y métodos establecidos sea por normativa legal o por manuales de procedimientos internos de una empresa (Pérez, Reyes, & Trejo, 2012).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Pérez, Reyes y Trejo (2012) que indica que la clasificación de los sistemas contables permite el registro y reporte de las transacciones de la empresa de acuerdo a la actividad económica que realiza. Esto es de importancia

dado que el buen registro permite la elaboración de información financiera para una adecuada toma de decisiones.

Los sistemas contables que una empresa lleva de acuerdo a lo revisado anteriormente dependerá en gran parte de la actividad a la que se dedica una empresa. Actualmente, en Ecuador las Pymes y microempresas llevan sus registros en forma manual y automatizada.

### **Contabilidad Manual**

La forma de llevar Contabilidad se encuentra en función de los recursos de los que dispone la empresa.

A continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores que refieren a la Contabilidad manual:

El sistema contable manual hace uso de recursos mínimos como lápiz o pluma sobre un documento que permite realizar operaciones o presentar información analizada, lo que permite a la gerencia a realizar controles internos, establecer planes y estrategias a largo plazo, todo esto a favor de la organización (Calvopiña, 2010).

Un sistema de Contabilidad manual requiere que el contador o tenedor de libros registre a mano las transacciones comerciales en el diario general, libro mayor y en la hoja de trabajo. Este proceso puede ser completado por cualquiera utilizando papel real y hojas de Contabilidad o mediante la creación de estas hojas en un programa informático como Excel. Se considera manual, ya que cada transacción se introduce en el sistema de manera individual (Francis, 2018).

Los sistemas manuales de Contabilidad utilizan varios libros de papel para registrar las transacciones financieras. Las empresas tienen libros de Contabilidad separados para cada parte del sistema de Contabilidad, tales como cuentas por cobrar, cuentas por pagar y ventas. Los contadores luego consolidan estos libros en un libro mayor, proporcionando el saldo

de cada libro. El cuaderno del libro general ayuda a crear estados financieros (Fajardo, 2018).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Fajardo (2018) en el que indica que la Contabilidad manual es llevada a través del registro de las transacciones financieras en papel. Todo es llevado de forma artesanal sin el uso de sistemas contables sofisticados.

En un sistema contable manual existen muchas dificultades y no se tiene fácil acceso a la información, debido a las posibilidades del error humano. El procesamiento, verificación y análisis de la información contable o financiera es realizada manualmente; es decir, el factor hombre es la base. El mayor problema de procesamiento manual es que dependen mucho de la habilidad, conocimiento y experiencia de la persona que es la base de este tipo de proceso. Más aún, si la persona no cuenta con alguna de las tres mencionadas, se vuelve una actividad muy tediosa, lenta y llega a generar verdaderos cuellos de botella a otros procesos que requieren de sus resultados de forma más inmediata o cuando se procesa gran cantidad de datos, lo que exigirá la contratación de más personas (Calvopiña, 2010).

La diferencia con otras clasificaciones de sistemas contables es:

- a) Velocidad: Es mucho más lento con respecto a la contabiliza computarizada.
- b) Costo: Es mucho más barato respecto a lo que significa diseñar, desarrollar e implementar un sistema computarizado contable.
- c) Seguridad: Tiene mucha menos seguridad tanto por información como física de los registros de papel frente a la información computarizada (Shanker, 2018).

## **Contabilidad Automatizada**

Revisada en qué consiste la Contabilidad Manual, se procederá a presentar y revisar a continuación, los diversos conceptos respecto a la Contabilidad Automatizada:

Un sistema de Contabilidad automatizado permite al usuario introducir la transacción en el programa una sola vez y todas las cuentas se actualizarán según sea necesario, así como también permite la modificación cuando se requiera (Francis, 2018).

El procesamiento de información contable se lo realiza a través de un sistema informático, generalmente desarrollados y diseñados a medida de la organización que lo contrata. Pero sigue dependiendo del factor humano para el análisis y el trabajo prácticamente intelectual. Una de las ventajas de la Contabilidad computarizada es facilitar datos y procesarlos con una mayor rapidez debido al registro que posee en la base de datos sin necesidad de la revisión constante de documentos que se hace en la Contabilidad manual, esto hace que se pueda manejar una gran cantidad de información y procesarle. Todo esto permite finalmente, la elaboración y manipulación de campos de los informes y reportes contables o financieros (Calvopiña, 2010).

La Contabilidad computarizada tiene un sinnúmero de beneficios debido en gran parte a los avances tecnológicos actuales. Esto ha creado nuevos tipos y variados sistemas contables para las empresas, tan completos que integran todas las operaciones de la empresa, incluyendo a los proveedores y vendedores externos en la cadena de valor (Vitez, 2018).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Francis (2018) en el que indica que la Contabilidad Automatizada es la que permite el ingreso o introducción de los datos una sola vez en el

programa, así como también facilita la actualización y/o modificación del mismo.

Entre las ventajas que tiene la Contabilidad Automatizada están:

- a) Precisión: Los cálculos se realizan de forma automática reduciendo errores y aumentando la eficiencia.
- b) Manipulación de Datos: Dado que los datos se encuentran dentro del sistema contable es mucho más fácil su compilación, así como su rapidez para la elaboración de informes.
- c) Costo: Dado que los sistemas contables computarizados requieren de una inversión alta por parte de las organizaciones actualmente, muchos sistemas se han comenzado a digitalizar usando la Internet para abaratar costos (Francis, 2018).

### **Clasificación de la Contabilidad**

El campo de aplicación de la Contabilidad es cada vez más extenso, por lo que existen varios tipos de ésta y dicha clasificación depende del tipo de actividad en el que es utilizada.

Así tenemos, que para los distintos tipos de empresa se usará una Contabilidad específica para la actividad que esa entidad realiza; de tal forma que:

Una empresa de servicios, llevará una Contabilidad de Servicios.

Una industria, llevará una Contabilidad de Costos

Una institución financiera, llevará una Contabilidad Bancaria.

## **Contabilidad Bancaria**

El estudio de esta investigación trata de problemas suscitados en una entidad bancaria, por lo que a continuación se revisará conceptualizaciones de Contabilidad Bancaria:

La Contabilidad Bancaria, es una rama de la Contabilidad que se encarga de registrar las transacciones y movimientos que ocurren dentro de una institución financiera. Partiendo de esta frase, se puede decir que es el arte que enmarca a la definición técnica que se suele utilizar y que se ocupa de la capacitación, la medición y la valoración de todos aquellos elementos financieros que circulen internamente en un banco. Por otra parte, comprende también la actividad de control de la información de todo el dinero que circule en una entidad bancaria con el fin de suministrarles a los gerentes, las herramientas para que puedan realizar la toma de decisiones, que determinarán cuáles serán los próximos pasos del desarrollo de la institución (Rogel, 2016).

La Contabilidad bancaria es una noción que está vinculada a la rama contable dedicada al análisis de los elementos financieros que circulan internamente en una entidad bancaria. Gracias a esta disciplina, se registra la información referente al dinero que circula en el banco, por lo que la Contabilidad bancaria aporta conocimientos a los gerentes para que éstos puedan tomar las mejores decisiones para la entidad (Merino & Porto, 2014).

La Contabilidad bancaria es la actividad de control de la información de todo el dinero que circule en una entidad bancaria con el fin de suministrarles a los gerentes bancarios, las herramientas para que puedan realizar la toma de decisiones que determinarán cuáles serán los próximos pasos del desarrollo de la Contabilidad bancaria (Medina J. , 2018).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Rogel (2016) que indica que la Contabilidad bancaria se ocupa de la capacitación, la medición y la valoración de todos aquellos elementos financieros que componen o forman parte de su actividad económica, así como también permite describir sus transacciones.

### **Cuenta Contable**

Tomando en cuenta que la Contabilidad a más de ser cuantitativa, es cualitativa, lo que se demuestra en el uso de las cuentas contables, a continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre cuenta contable y como la definen:

La cuenta permite el registro contable de las operaciones en los libros de Contabilidad y son activos o pasivos que dispone una empresa en un tiempo determinado. Esto permite identificar, observar y establecer las distintas variaciones inherentes de las operaciones que realiza la empresa (Calvopiña, 2010).

Una cuenta contable es un registro donde se identifican y anotan, de manera cronológica, todas las operaciones que transcurren en el día a día de la empresa (Reviso, 2017).

Las cuentas son medios contables mediante los cuales se subdividen el activo, el pasivo y el capital, se agrupan de acuerdo a ciertas características de afinidad, las cuales permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación (Hernández J. , 2015).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Hernández, J. (2015) que indica que la cuenta contable es un medio que agrupa los movimientos de una empresa, tomando en cuenta las características

comunes que éstos presentan permitiendo de esta forma observar los aumentos y disminuciones que sufre cada cuenta.

El proceso comúnmente aceptado es que las cuentas se registren cronológicamente en libros para luego ser mayorizadas individualmente. Las cuentas tienen sólo dos tipos de saldos: saldo deudor ubicado a la izquierda de la T contable, mientras que el saldo acreedor ubicado a lado derecho de la T (Calvopiña, 2010).

### **Ciclo contable.**

Considerando que los movimientos de una empresa se agrupan en cuentas que atienden a una misma característica, lo cual permite el análisis de los resultados de una empresa, y que dichos análisis deben considerar un período determinado de tiempo; es por esta razón que a continuación se revisará conceptos del ciclo contable:

Un ciclo contable es el periodo de tiempo en el que una sociedad realiza de forma sistemática y cronológica el registro contable de una forma fiable, reflejando la imagen de la actividad. Normalmente un ciclo contable es de un año (Debitoor, 2018).

El ciclo contable permite visibilizar la variación del patrimonio de una empresa durante el ejercicio, conforme vaya realizando sus operaciones. Al cierre del ejercicio, se deberá proceder a calcularlo y presentar las cuentas anuales (Centro de Estudios Financieros, 2018).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Debitoor (2018) que indica que el ciclo contable corresponde al período de tiempo en el que registran los movimientos de una institución y que por lo general tiene una duración de un año. Dichos registros deberán realizarse en forma cronológica.

## **Proceso Contable**

Considerando que el ciclo contable tiene una duración general de un año calendario, es necesario revisar en qué consisten los procesos contables que se realizan durante ese período. Por tal razón se debe revisar conceptualizaciones del proceso contable, como a continuación se detalla:

Los procesos contables permiten establecer y validar el control de las operaciones financieras de la organización; así como también define el proceso interno del registro contable de las diversas cuentas de la empresa siendo de vital importancia que se sigan estas secuencias (Rivadeneira, 2013).

Toda empresa cuyas actividades generan una rentabilidad, inicia su sistema contable a partir del ingreso de información, su verificación y validación, y la elaboración de reportes e informes requeridos por la gerencia de la organización, para lo cual se debe de seguir el siguiente esquema:

- Origen.- Fuente primaria de información cuya evidencia física es el registro de las operaciones realizadas en un periodo de tiempo, así mismo sirve como soporte legal del registro contable que hace la empresa (Albán, 2012)
- Jurnalización.- Es el procesamiento y registro en libros de manera cronológica (Albán, 2012).
- Mayorización.- Es el establecimiento de los saldos en una fecha determinada, esto permitirá evaluar la situación de las cuentas de una empresa (Albán, 2012).
- Balance de Comprobación.- Este proceso permite los ajustes que se presenten a final de mes, haciendo correcciones que se hayan dado por error u omisión en la Contabilidad para corregir oportunamente (Albán, 2012).

- Estados Financieros.- Es la finalidad de todo el proceso y sistema contable establecido en una organización. Generalmente a finales de cada mes se procede a la elaboración de informes, estados financieros, indicadores y reportes que sirvan a la gerencia para la toma adecuada de decisiones o el seguimiento de los controles establecidos (Albán, 2012).

De los conceptos revisados se asume para esta investigación el que da Albán, 2012 que indica que el proceso contable se inicia con un documento que evidencia un movimiento realizado en la empresa, el cual es verificado, validado y registrado en los libros contables, para posteriormente presentar en forma resumida los resultados obtenidos a través de los estados financieros.

### **Cuenta por cobrar: Definición**

Por cuanto una parte esencial que se refleja en los estados financieros la componen las cuentas por cobrar, las cuales forman parte de la problemática planteada, a continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre la definición de Cuentas por Cobrar:

Es la cantidad de dinero o pago efectuado en representación de un cliente con la finalidad de adquirir bienes, productos o servicios; cuyo compromiso radica en el cumplimiento de cuotas acordadas en tiempos estipulados en contratos y otros instrumentos legales (Lozano & Luna, 2016).

Las cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa (Porto & Merino, Cuentas por cobrar, 2010).

Las cuentas por cobrar consisten en el dinero que se le debe a un negocio por los bienes o servicios que provee. Es un registro de la fecha de venta, a quién se le vendió, la cantidad y cuándo se hará efectivo el pago. Los términos de crédito podrían variar en períodos de días, semanas o incluso años (Shopify, 2018)

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Lozano y Luna (2016) que indica que la cuenta por cobrar es el cumplimiento del pago de las cuotas acordadas con el cliente, en los tiempos estipulados en el contrato y otros instrumentos legales establecidos.

Su importancia radica en son ingresos a plazos que influyen directamente en el capital de trabajo de la empresa. La administración de las cuentas por cobrar es de gran responsabilidad, siendo sorprendente que muchas empresas descuidan y hasta carecen de un sistema adecuado para la gestión de las cuentas por cobrar (Lozano & Luna, 2016).

Es importante que se tenga un porcentaje adecuado de cuentas por cobrar y que vayan acorde a la actividad económica y liquidez de la empresa puesto que puede ser nociva para la salud de la organización si dicho porcentaje es muy alto llegando a afectar los ingresos reales de la compañía y la estabilidad de sus colaboradores (Lozano & Luna, 2016).

### **Morosidad e Incumplimiento**

Toda institución dependerá del buen manejo que se dé a las Cuentas por Cobrar, ya que la morosidad e incumplimiento en las fechas de recaudo acordadas influenciará varios aspectos importantes de la empresa.

A continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre la morosidad e incumplimiento en las Cuentas por Cobrar:

La morosidad es lo que se adeuda a bancos y cajas de ahorro y que se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de las instituciones que conforman el sistema financiero (De la Dehesa, 2012).

No todo ser humano es responsable con el pago de sus facturas. El impago de las mismas produce una situación de morosidad. Es decir, el moroso es aquel que no paga aquello que debía haber ingresado (Sánchez, 2018).

Se considera como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres meses en el pago de las cantidades a entregar (principal y/o intereses) por parte del deudor. Se trata de un concepto distinto al de crédito fallido que es aquél que es considerado como incobrable por parte de la entidad (Riesgo y Morosidad, 2018).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que De la Dehesa (2012) que indica que la morosidad es la deuda que se origina cuando no se han realizado los pagos de forma oportuna o continua de acuerdo a lo pactado.

Una vez concedido el crédito o préstamo y al existir un lapso de tiempo que ha superado lo establecido para el pago, la cuenta no cobrada se considera morosa. Esto perjudica a la empresa debido a que influye en gran manera en su liquidez y capital de trabajo de forma directa, así como también le hace incurrir en costos y gastos adicionales como gastos financieros y costo de gestión de cobro (Lozano & Luna, 2016).

El peor escenario en este proceso es la renuncia al cobro de la cuenta, lo que obliga a la organización asumir los costos del incumplimiento. Este tipo de situación se origina cuando no se recuperarán los valores entregados a préstamos o de créditos concedidos.

## **Antigüedad de Saldos o Cartera**

Toda institución que registra Cuentas por Cobrar deberá realizar constantemente análisis de la antigüedad de dicha cartera; por tanto, se procederá a presentar y revisar a continuación, los diversos conceptos respecto a la antigüedad de saldos o cartera.

Es un criterio que clasifica las deudas de los clientes de acuerdo al número de días que tiene cada cuenta sin haberse pagado, de acuerdo al contrato o instrumento legal firmado (Eco-Finanzas, 2018).

Es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Esta forma de análisis se usa como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación (Eco-Auditoria, 2018).

Aunque la mayoría de los clientes realizan sus pagos puntualmente, en todo proceso de Cobranza se requiere obtener información de las facturas que aún no han sido cobradas y para ello realizan un análisis de la antigüedad de saldo o de cartera (Microsoft, 2016).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Eco-Finanzas (2018) que indica que la antigüedad de saldo se determina a partir de los días o tiempo en que no ha sido pagada la cuota en el plazo establecido.

La antigüedad de los saldos o cartera que se establecen a partir de las cuentas por cobrar, se determinan por el tiempo de vencimiento. Esta información es elaborada mes a mes. La revisión y seguimiento de esta información permite la identificación y presencia temprana de retrasos o pagos tardíos. A partir del porcentaje de retraso o pago tardío de las cuentas por cobrar es posible establecer información que ayudará a la toma adecuada de decisiones tanto para el proceso como para la mejora

de la liquidez dentro de la empresa, así como establecer un perfil de clientes cumplidores y no (Lozano & Luna, 2016).

## **El crédito**

El Banco Constitución ha presentado inconvenientes con los créditos automotrices. A continuación, se revisarán conceptualizaciones que ayudarán a entender de mejor forma lo que es un crédito:

La palabra “crédito” proviene del latín *creditum* que significa creer, confiar. Incluso, la palabra “pasivo”, tiene su origen de la misma palabra. Esto es debido a que al recibir por confianza representa una deuda contraída por parte de la empresa o de la persona (Vinueza & Falconez, 2012).

Un crédito bancario es un voto de confianza que un cliente recibe antes otorgársele dinero por parte de una entidad financiera, sea pública o privada (Intriago, 2018).

El crédito es un préstamo de dinero que se otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual mediante el pago de cuotas o en un solo pago y con interés para compensar al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (Banca Fácil, 2018).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Banca Fácil (2018) que indica que el crédito es el dinero que se facilita al cliente, esperando que éste cumpla con las obligaciones contraídas en forma puntual, de acuerdo a los términos estipulados y con el recargo de un interés compensatorio a favor de la institución otorgante del crédito.

Conforme el paso del tiempo, el proceso de otorgamiento de créditos fue perfeccionándose mediante políticas que buscaron garantizar el retorno del préstamo dado. Estas garantías se enfocaron en bienes muebles e inmuebles y en algunos casos se exige más de una garantía. Todo esto

con la finalidad de contar con suficiente dinero para el desarrollo de la empresa.

La cantidad de dinero que el banco presta a los clientes depende mucho del destino del mismo, tal es el caso que si se desea adquirir un vehículo se sobreentiende que el monto otorgado será mayor que el de un crédito de consumo: “La proporción del préstamo o crédito bancario para comprar un bien es mucho mayor que para cualquier otro propósito” (Goodhart, 2011, p. 10). Cuando un cliente se acerca a una institución financiera a solicitar un crédito, este tiene muy claro el destino del mismo. Así, si éste se enfoca en la compra de un inmueble, por lógica el préstamo será de una cantidad mayor, debido a su alto valor, y la financiación del mismo - en este caso para el banco- irá de la mano con el precio del bien.

### **Tipos de crédito**

Se procederá a presentar y revisar a continuación, los diversos conceptos de tipos de crédito que otorgan las instituciones bancarias:

Es importante conocer los diversos tipos de créditos dado que antes de solicitar un crédito, se debe de analizar la naturaleza del crédito que se hará, la motivación del mismo y los requisitos que cambian de acuerdo al tipo de crédito como tal (Finanzas Prácticas, 2018).

Existen varios tipos de crédito que se adaptan a las necesidades, en concordancia con el proyecto que presentan los clientes o usuarios del sistema financiero ecuatoriano. De ahí la importancia de establecer qué tipo de crédito va acorde (Grupo Bancolombia, 2018).

Se definen alrededor de 10 tipos de créditos en el Ecuador con la finalidad, de segmentar los créditos conforme a las necesidades productivas o personales que se han identificado dentro de la economía

interna del país. Este tipo de segmentación se hace mediante resoluciones dentro del marco legal (Orozco, 2015).

De acuerdo a lo indicado por (Vinueza & Falconez, 2012) existen los siguientes tipos de crédito:

- **Crédito tradicional:** Préstamo que establece un número de cuotas a convenir y pagar en un tiempo determinado en fechas específicas. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito de consumo:** Préstamo a corto o mediano plazo (12 a 48 meses) que sirve para adquirir bienes de consumo como vehículos o línea blanca para el hogar (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito comercial:** Préstamo entregado a empresas para adquirir bienes o servicios, e incluso deudas de corto plazo (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito Microcrédito:** Son préstamos de pequeños montos a corto y mediano plazos otorgados a una microempresa (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito prendario:** Dinero que se entrega a una persona para la compra de un bien como edificio, terreno, construcción de casa u otros (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Hipotecario:** Dinero que recibe un individuo para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de alguna bien raíz (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Automotriz:** Dinero recibido por una empresa o persona para financiar la compra de un auto, ya sea nuevo o usado (Vinueza & Falconez, 2012).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Finanzas Prácticas (2018) que indica que los tipos de crédito se han creado de acuerdo a la naturaleza de éstos; y, según Vinueza & Falconez (2012) dichos créditos se clasifican en crédito tradicional, de consumo, comercial, microcrédito, prendario, hipotecario y automotriz.

### **Crédito bancario**

Tomando en consideración que la problemática estudiada está relacionada a la situación que atraviesa el Banco Constitución, se torna imperante conocer en qué consiste un crédito bancario:

El crédito bancario es una operación financiera en la que una entidad financiera pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado en un contrato y durante un período de tiempo determinado (Macas, 2018).

Disposición de fondos que un banco acuerda dar, a cambio de unos intereses que se calculan sobre la cifra efectivamente dispuesta. Puede haber adicionalmente comisiones de estudio o apertura y de no disponibilidad. Se fija el plazo de devolución y la periodicidad con que se revisa el tipo de interés, en caso de que el mismo fuera variable (Bank Credit, 2018).

El préstamo bancario es una operación financiera en la que una prestamista entrega una cierta cantidad de dinero a un prestatario, el cual se compromete a devolver el capital prestado, en los plazos y condiciones pactadas de antemano (Gestión de la Tesorería, 2011).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Bank Credit (2018) que indica que el crédito bancario es el que otorga un banco a sus clientes a cambio del cobro de intereses y comisiones; fijando un plazo para la devolución mediante cobros periódicos.

El negocio de los bancos radica en obtener rentabilidad a través de los créditos entregados a los clientes: “El banco en todas sus ‘facetas’ maximiza el beneficio, acumula capital y lo rentabiliza. En definitiva, una entidad financiera se lucra” (Clavero Sánchez, 2013, p. 4). Todos los bancos y demás empresas dedicadas a las prestaciones monetarias, se enfocan en la ganancia que obtendrán tras la prestación de dinero a sus clientes, de ahí es que nace su riqueza para hacer sus acumulaciones de capital y de ese mismo tener para generar más fortuna gracias al interés que ganan de sus colocaciones a las personas y otra parte irá destinada a la rentabilidad de la liquidez, cuyo objetivo es cubrir las necesidades internas y externas en tiempos de crisis económica.

### **Crédito Automotriz**

Por cuanto una entidad bancaria entre sus productos cuenta con el Crédito Automotriz, el cual es tema de estudio, a continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre crédito automotriz. Así, se define el crédito automotriz en la presente investigación:

El crédito automotriz es el financiamiento para la adquisición de un automóvil, cuyo monto es pagado en cuotas y con intereses generados durante ese tiempo al capital original (Vangh, 2018).

El crédito automotriz es el financiamiento para la adquisición de vehículos nuevos de uso particular, dirigido a personas físicas con y sin actividad empresarial. Dicho financiamiento cuenta con planes de pago fijos mensuales durante la vigencia del crédito en plazos (Uterpe, 2010).

El Crédito Automotriz es el financiamiento para la compra de autos nuevos o usados de uso particular, uso empresarial y en algunas ocasiones de Servicio Público como la adquisición de taxis para cooperativas (Banamex, 2010).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Banamex (2010) sobre crédito bancario que lo define como el financiamiento o dinero otorgado para la adquisición de vehículos que sirve a las diversas necesidades de las personas u organizaciones que realizan el préstamo.

El mercado automotriz en el Ecuador es uno de los sectores que dinamiza la economía; a través de la producción e importación de vehículos y la comercialización de estos. El crecimiento de este sector en los últimos años ha sido constante y sostenido, al igual que el incremento de financiamientos otorgados a los consumidores o sujetos de crédito para la compra de un vehículo (Simbaña, 2012).

En Ecuador, los niveles de producción, importación y venta de vehículos han experimentado un crecimiento sostenido durante los últimos años. Este crecimiento sostenible se debe principalmente: al financiamiento. Esto ha permitido a los consumidores adquirir vehículos de contado y acceder a créditos que ofrecen los bancos, financieras y empresas que compran cartera. La demanda de este mercado es persistente y estacionario. Así se tiene que desde el año 2010, se observa mayores niveles de venta, su comportamiento está estrechamente ligado a la disponibilidad de líneas de crédito. Es por ello que, aproximadamente el 57% de las ventas se realizan con financiamiento y en los últimos años su tendencia ha sido creciente (Simbaña, 2012).

### **Análisis de Crédito**

Ya que el otorgamiento de los créditos automotrices se realiza en base a un análisis de crédito de los posibles prestamistas, a continuación, se procederá a revisar algunas citas de autores sobre análisis de crédito:

Se entiende que, para colocar el crédito, el banco analiza algunos aspectos, entre ellos: de dónde provienen los ingresos de cliente, su liquidez, sus gastos, su estabilidad laboral, su sector económico, etc. Es

por ello, el análisis debe hacerse minuciosamente para de esta manera minimizar las potenciales pérdidas por no pago de cuotas acordadas. Es por este motivo que los bancos tardan algunos días en hacer toda esta calificación previa al desembolso del dinero a cliente (Rogel, 2016).

Un análisis de crédito es un estudio que se realiza previo a otorgar un crédito con el propósito de evaluar que tan factible es que la persona o institución pague el crédito que se otorga. Se trata de una herramienta determinante para las instituciones financieras para poder garantizar que el crédito es redituable (Economía General, 2018).

Las instituciones financieras se dedican a otorgar créditos o préstamos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo largo de todo el proceso de crédito, se realiza un análisis de dicho crédito, el mismo que se torna amplio y complejo pero necesario porque evalúa desde el mercado hasta el establecimiento del perfil de una persona que pueda acceder a dicho crédito (Añez, 2011).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Rogel (2016) sobre el análisis del crédito como una herramienta que permite minimizar las potenciales pérdidas por no pago de cuotas acordadas por parte de los prestatarios.

Dentro del arduo proceso que una empresa empieza para el otorgamiento de créditos, ésta debe iniciar la creación de una política de cobranzas muy clara: “La cobranza vencida es una parte inevitable del proceso de cobranza. Mientras su empresa venda a crédito, tarde o temprano tendrá clientes que no realicen sus pagos dentro de los términos autorizados” (Bañuelos Rizo 2014, p. 14). Por este motivo es que el presente, debido a que los indicadores del crédito tienen incidencia en los estados financieros de la empresa bajo estudio. Los bancos como institución financiera cuyo principal objetivo es prestación de servicios, entre ellos los créditos, deben contar con una política muy clara, que les permita la

recuperación del dinero entregado a los clientes, así como también los gastos incurridos en el proceso de recuperación.

### **Índices o Indicadores de Crédito**

Como parte de los análisis que se realizan para el otorgamiento de los créditos, se cuenta con indicadores, los cuales a continuación se revisarán en qué consisten:

Un indicador se utiliza para señalar tanto algo concreto como abstracto, una señal, un presentimiento, una sensación o un objeto u elemento de la vida real (Gilces, 2017).

Los indicadores que establecen una relación matemática entre dos o más variables. En este caso particular, son cuentas relacionadas con el crédito o préstamo concedido a clientes y que se encuentran detalladas dentro de los estados financieros de una organización o empresa (Lozano & Luna, 2016).

El indicador es verbo que refiere a significar o mostrar algo con señales o indicios (Porto & Gardey, Definición de indicador, 2011).

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da Porto & Gardey (2011) en el que se define a los indicadores algo que señala o da indicios.

### **Control Interno**

Por cuanto el problema planteado tiene indicios de fallas en los controles internos del Banco Constitución, es necesario entender qué es el control interno, para tal efecto a continuación se cita varios conceptos:

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 pública (Contraloría Pública - Perú, 2018).

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables (Huilca, 2010).

El Control Interno está integrado por un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la organización, así como también la forma como se administra la información y los recursos, y si dicha administración va acorde a las políticas trazadas por la dirección y a su vez, sujeta a las normas constitucionales vigentes (Actualícese, 2014)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) surge en el año 1985, es una organización voluntaria del sector privado, establecida en los EEUU y constituida por cinco representantes de organizaciones, dedicada a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre los aspectos fundamentales de organización de este, la ética empresarial, control interno, gestión del riesgo empresarial, el fraude, y la presentación de informes financieros. COSO ha establecido un modelo común de control interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

Las cinco organizaciones que lo constituyen son: La Asociación Americana de Contabilidad (AAA), El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), El Instituto de Auditores Internos (IIA) y La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos AMI).

Esta organización es independiente de las organizaciones que la constituyen, estudia los factores que den lugar a algún caso de información financiera fraudulenta y se encarga de orientar en base de estudios profundos, análisis y mejores prácticas en relación al control interno (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

“El control interno es llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013)

De lo revisado se asume para este trabajo el concepto que da la Contraloría Pública de Perú (2018) donde establece que el control interno es el conjunto de políticas y procedimientos internos establecidos con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una institución u organización.

### **Tipos de Control Interno**

Revisados los conceptos de control interno, es importante conocer los tipos de control con que se cuenta. Así se tiene:

- **Control Interno Administrativo:** El control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la organización (Atencio, 2011).

Comprende procedimientos y registros de los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia (Actualícese, 2015)

Se compone de pasos muy generales enfocados a la planeación, control, supervisión y promoción de tareas (Gómez, 2011).

En este sentido, se ha considerado que de acuerdo a la definición de Gómez (2011) y acorde a la presente investigación, los tipos de control interno administrativos permiten a la organización planificar, controlar y supervisar las tareas.

- **Control Interno Contable:** Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros. El diseño adecuado y óptimo de un control interno permite detectar errores e irregularidades logrando que tomas apropiadas en las decisiones de la alta gerencia de una empresa (Atencio, 2011).

Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros (Actualícese, 2015)

Se compone de pasos generales enfocados a la planeación, valoración, ejecución y monitoreo de tareas (Gómez, 2011).

En este sentido, se ha considerado que de acuerdo a la definición de Gómez (2011) y acorde a la presente investigación, los tipos de control interno contables permiten a la organización valorar, ejecutar y monitorear las tareas a través del seguimiento de costos y gastos.

Los objetivos de este tipo de control interno se establecen y definen de forma muy puntual. Así se tiene que:

- a) La custodia de los activos o elementos patrimoniales
- b) Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales o estados contables de síntesis que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos de la realidad económico-financiera de la empresa. (Atencio, 2011).

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Las posibles soluciones que aplicarán a la problemática estudiada se deberán basar en el siguiente marco legal:

### **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

De acuerdo al Título Primero “Impuesto a la Renta” en su Capítulo Uno sobre “Normas Generales” se establece en su artículo 10 numeral 11 que:

“Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total” (Servicio de Rentas Internas, 2015).

Así como también en dicho numeral se establece que: “La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento” (Servicio de Rentas Internas, 2015).

Así mismo también define que:

“No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los

otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado” (Servicio de Rentas Internas, 2015).

Y:

“Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” (Servicio de Rentas Internas, 2015).

### **Normas Internacionales de Información Financiera NIIF**

NIIF 9 sobre “Instrumentos Financieros” incluye la posibilidad de designar determinados contratos de compra o venta de partidas no financieras para “uso propio” como a Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias. Actualmente en NIC 39 estos contratos están fuera del alcance de la norma. Por otro lado, el alcance de los requisitos de deterioro de NIIF 9 es más amplio que el de su predecesor puesto que incluye ciertos contratos de garantía financiera y compromisos de préstamo, así como los activos contractuales de la norma de ingresos NIIF 15, que tampoco están actualmente en el alcance de la NIC 39 (IFRS Centre of Excellence, 2016).

La norma incluye como los componentes más significativos de los intereses la contraprestación por el riesgo de crédito y por el valor temporal del dinero; también se admiten como parte de la

contraprestación por intereses, la contraprestación por otros riesgos del prestamista (por ejemplo, el riesgo de liquidez) y ciertos costes (por ejemplo, costes administrativos), así como un margen de beneficios. En la medida en que el interés pactado responda a la remuneración por estos conceptos y los pagos sean solamente por principal e intereses, el activo financiero pasará el test de “SPPI”. En definitiva, un préstamo realizado a un tipo de interés de mercado de referencia, en principio y en ausencia de cláusulas especiales, pasaría el test. Si este mismo préstamo, tiene pagos de intereses referenciados, por ejemplo, a un índice de Bolsa o al precio de unas materias primas cotizadas, pues no pasará el test, porque dicha retribución no tiene las características genuinas de un interés. No pasar el test, como se ha descrito anteriormente en las reglas de clasificación, significará que el activo se valorará directamente a su valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias (IFRS Centre of Excellence, 2016).

## SECCION 11

La Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos y la Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros tratan del reconocimiento, baja en cuentas, medición e información a revelar de los instrumentos financieros (activos financieros y pasivos financieros). La Sección 11 se aplica a los instrumentos financieros básicos y es aplicable a todas las entidades. La Sección 12 se aplica a otros instrumentos financieros y transacciones más complejos. Si una entidad sólo realiza transacciones de instrumentos financieros básicos, la Sección 12 no le será de aplicación. Sin embargo, incluso las entidades que sólo tienen instrumentos financieros básicos considerarán el alcance de la Sección 12 para asegurarse de que están exentas.

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.

La Sección 11 requiere un modelo de costo amortizado para todos los instrumentos financieros básicos excepto para las inversiones en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes sin opción de venta y en acciones ordinarias sin opción de venta que cotizan en bolsa o cuyo valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad.

Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones:

- (a) Efectivo.
- (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
- (d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.
- (e) Bonos e instrumentos de deuda similares.
- (f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta.
- (g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo.

Casinelli, H. (2010). NIIF para las PYMES. *Buenos Aires: Aplicación Tributaria SA.*

## SECCION 12

La mayoría de los contratos para la compra o venta de una partida no financiera, tales como materias primas cotizadas, inventarios, propiedades, planta y equipo se excluyen de esta sección porque no son activos financieros. Sin embargo, esta sección se aplica a todos los contratos que imponen riesgos al comprador o vendedor que no son típicos de los contratos de compra o venta de activos tangibles. Por

ejemplo, esta sección se aplica a todos los contratos que puedan dar lugar a una pérdida para el comprador o el vendedor como consecuencia de las condiciones del contrato que no están relacionadas con cambios en el precio de partidas no financieras, cambios en tasas de cambio en moneda extranjera, o un incumplimiento por parte de una de las contrapartes.

Además de a los contratos descritos en el párrafo 12.4, esta sección se aplica a los contratos de compra o venta de partidas no financieras si el contrato puede liquidarse por el importe neto en efectivo u otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si los contratos fueran instrumentos financieros, con la siguiente excepción: los contratos que se realizaron y que se continúan manteniendo con el objetivo de recibir o de entregar un elemento no financiera de acuerdo con los requerimientos de uso, venta o compra esperados de la entidad no son instrumentos financiero a efectos de esta sección.

#### Reconocimiento inicial de activos financieros y pasivos financieros

Una entidad solo reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento.

#### Medición inicial

Cuando se reconoce inicialmente un activo financiero o pasivo financiero, una entidad lo medirá por su valor razonable, que es normalmente el precio de transacción.

#### Medición posterior

Al final de cada periodo sobre el que se informa, una entidad medirá todos los instrumentos financieros que queden dentro del alcance de la Sección 12 al valor razonable y reconocerá los cambios en el valor razonable en el

resultado, excepto en el caso de: los instrumentos de patrimonio sin cotización pública y cuyo valor razonable no pueda medirse de otra forma con fiabilidad, y los contratos vinculados con estos instrumentos que, en el caso de ejercitarse, darán lugar a la entrega de estos instrumentos, los cuales deberán medirse al costo menos deterioro del valor.

Si la medida fiable del valor razonable ya no está disponible para un instrumento de patrimonio sin cotización pública medido al valor razonable con cambios en resultados, su valor razonable en la última fecha en la que se midió el instrumento con fiabilidad se tratará como el costo del instrumento. La entidad medirá el instrumento a este importe de costo menos deterioro del valor hasta que una medida fiable del valor razonable se encuentre disponible.

Casinelli, H. (2010). NIF para las PYMES. *Buenos Aires: Aplicación Tributaria SA.*

### **Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero**

De acuerdo al Título Tres sobre “Del Gobierno y de la Administración” en el artículo 36 establece que:

“Sin perjuicio del cumplimiento de otras obligaciones legales y estatutarias, el representante legal de una institución del sistema financiero estará obligado a: a) Informar al directorio, al menos mensualmente, de las operaciones de crédito, inversiones y contingentes realizadas con una misma persona o firma vinculada, que sean superiores al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico de la institución. Una copia de tal informe se archivará con el acta de la respectiva sesión del directorio” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

De acuerdo al Título VII “De los Activos y Límites del Crédito” en su artículo 70 establece que: “El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años, será

obligatoriamente castigado por la institución del sistema financiero” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

De acuerdo al Título Catorce sobre “Disposiciones Generales y Transitorias”, en su capítulo I de “Disposiciones Generales”, en su artículo 201 establece que:

“Los servicios legales directos para el otorgamiento del crédito no deben ser cobrados. Se prohíbe a todo acreedor cobrar cualquier tipo de comisión en las operaciones de crédito. Se prohíbe a los acreedores cobrar comisión o cargo alguno por el o los pagos anticipados que hagan sus deudores, cuando la tasa de interés pactada sea reajutable” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

Así mismo en el artículo 202 del mismo título y capítulo establece que:

“Los préstamos en que se haya convenido por amortización gradual se pagarán por dividendos periódicos que comprendan el interés del capital prestado y la cuota de amortización. El valor de la cuota de un préstamo de amortización gradual, formado por el interés y el tramo de amortización se denominará dividendo. Tratándose de préstamos hipotecarios de amortización gradual la tabla de amortización deberá constar en la escritura pública de otorgamiento del mismo” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014).

La institución del sistema financiero para estimar el ingreso mensual promedio de los potenciales clientes crediticios deberá requerir los documentos de soporte respectivos que evidencien el ingreso real mensual del cliente. El gasto mensual promedio estará constituido al menos por los siguientes rubros: alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, transporte, salud, educación. Las instituciones del sistema financiero deberán solicitar la documentación que respalde el nivel de gastos o de ser el caso analizar la razonabilidad de los gastos declarados por el cliente. El horizonte temporal para establecer los promedios será

fijado por las instituciones del sistema financiero en función de la complejidad de sus operaciones. El criterio de calificación de los deudores por créditos de consumo es permanente y se efectuará en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago, pero la calificación resultante se extenderá a la totalidad del monto adeudado, tanto por vencer, vencido y que no devenga intereses. Ingreso neto mensual promedio = Ingreso mensual promedio - gasto mensual promedio - cuota mensual estimada promedio que consta en el reporte de buró de información crediticia.

La tasa de interés legal corresponde a la tasa de interés activa efectiva referencial para el segmento comercial prioritario corporativo. Las tasas de interés activas efectivas máximas para cada uno de los segmentos de la cartera de crédito de las entidades financieras, serán determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. No se podrá cobrar una tasa de interés nominal cuya tasa de interés efectiva anual equivalente, supere a la tasa activa efectiva máxima de su respectivo segmento. De hacerlo, el infractor estará sujeto a lo que determine la ley.

- La tasa de interés efectiva máxima del segmento correspondiente que regirá para una operación activa de crédito, será la del mes en que se haya efectuado el desembolso total o del primer desembolso parcial del monto del crédito. En aquellos casos en que exista diferencia entre la fecha de suscripción del pagaré o contrato de crédito y la fecha de desembolso, necesariamente en dicho documento deberá constar que los intereses de la obligación empezarán a correr a partir de la fecha del desembolso total o del primer desembolso parcial de los recursos.

# Tasas de Interés

## 1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO

Tasas Referenciales		Tasas Máximas	
Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:	% anual	Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:	% anual
Productivo Corporativo	9,06	Productivo Corporativo	9,33
Productivo Empresarial	9,49	Productivo Empresarial	10,21
Productivo PYMES	8,79	Productivo PYMES	11,83
Comercial Ordinario	8,11	Comercial Ordinario	11,83
Comercial Prioritario Corporativo	7,99	Comercial Prioritario Corporativo	9,33
Comercial Prioritario Empresarial	9,63	Comercial Prioritario Empresarial	10,21
Comercial Prioritario PYMES	9,70	Comercial Prioritario PYMES	11,83
Consumo Ordinario	16,27	Consumo Ordinario	17,30
Consumo Prioritario	16,09	Consumo Prioritario	17,30
Educativo	9,49	Educativo	9,50
Inmobiliario	9,55	Inmobiliario	11,33
Vivienda de Interés Público	4,78	Vivienda de Interés Público	4,99
Microcrédito Minorista <sup>1</sup>	25,96	Microcrédito Minorista*	28,50
Microcrédito de Acumulación Simple <sup>1</sup>	22,64	Microcrédito de Acumulación Simple*	25,50
Microcrédito de Acumulación Ampliada <sup>1</sup>	19,21	Microcrédito de Acumulación Ampliada*	23,50
Inversión Pública	8,46	Inversión Pública	9,33

*1. Las tasas de interés para los segmentos Microcrédito Minorista, Microcrédito de Acumulación Simple y Microcrédito de Acumulación Ampliada se calculó con información del sector financiero privado y de la economía popular y solidaria (cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y mutualistas).*

### Capítulo I requerimiento de reservas mínimas de liquidez

Artículo 1.- Los bancos privados, las sociedades financieras, las mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en adelante, “Instituciones Financieras”, deberán constituir y mantener reservas mínimas de liquidez respecto de sus captaciones, en los niveles y activos definidos en este Título.

Artículo 2.- Las Instituciones Financieras deberán mantener reservas mínimas de liquidez promedio, durante el período bisemanal siguiente a la fecha en que el Banco Central del Ecuador establezca su requerimiento. Por período bisemanal se entenderá el lapso de catorce días

consecutivos que va de jueves a miércoles, incluyendo los días no laborables.

Artículo 3.- El Banco Central del Ecuador calculará el requerimiento de reservas mínimas de liquidez para las Instituciones Financieras, en base al tipo de captaciones de cada una de éstas, aplicando los correspondientes coeficientes de requerimiento al promedio bisemanal de los saldos diarios de las siguientes captaciones: Página tres Regulación 007-2010 CAPTACIONES Artículo 4.- El requerimiento de reservas mínimas de liquidez, obtenido de conformidad con el artículo precedente, es el que deberá mantener, en promedio, la Institución Financiera durante el período bisemanal siguiente. Artículo 5.- El Banco Central del Ecuador informará a las Instituciones Financieras, el requerimiento de reservas mínimas de liquidez correspondiente a cada bisemana, a través de la página web ([www.bce.fin.ec](http://www.bce.fin.ec)), en “Reservas Mínimas de Liquidez”.

PLENO, E. (2011). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector financiero popular y solidario.

## DE LOS ACTIVOS Y DE LOS LÍMITES DE CRÉDITO

Art. 68.- Las instituciones del sistema financiero, de conformidad con las normas que dicte la Superintendencia, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos, realizarán una calificación periódica de los mismos y constituirán las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos. Presentarán a la Superintendencia en la forma y con la periodicidad que ésta lo determine, los resultados de tal calificación, la que podrá ser examinada por los auditores externos o por la Superintendencia.

Art. 69.- Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes.

## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

- **Variable independiente:** Un variable independiente es una variable que representa una cantidad que se modifica en un experimento (Khan Academy, 2018).

Para el presente estudio se procederá a utilizar la siguiente variable: Indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz.

Los indicadores establecen una relación matemática entre dos o más variables de interés. En este caso particular, los Indicadores de créditos son cuentas relacionadas con el crédito o préstamo concedido a clientes y que se encuentran detalladas dentro de los estados financieros de una organización o empresa (Lozano & Luna, 2016).

Y dado que la presente investigación está enfocada al uso de los indicadores de crédito que permitan incrementar los controles en los créditos automotrices con el fin de evitar operaciones en mora y el no cobro de las mismas, es innegable el uso y aplicación de dicha información para probar la hipótesis planteada, así como la elaboración de la propuesta formulada.

- **Variable dependiente:** Una variable dependiente representa una cantidad cuyo valor depende de cómo se modifica la variable independiente (Khan Academy, 2018). Para el presente estudio se procederá a utilizar la siguiente variable: Estados financieros de la empresa “Banco Constitución”.

Los Estados Financieros es el resultado esperado de todo el proceso y sistema contable establecido en una organización. Generalmente a finales de cada mes se procede a la elaboración de informes, estados

financieros, indicadores y reportes que sirvan a la gerencia para la toma adecuada de decisiones o el seguimiento de los controles establecidos (Albán, 2012).

Es por ello, que los Estados Financieros pueden ser influenciados por los indicadores de crédito y que la mejora en los resultados en los cobros de los créditos automotrices permitirá obtener a su vez mejoras en los estados e información financiera de la empresa en un tiempo determinado sujeto a evaluación.

### **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

Se procederá a presentar a continuación las definiciones de los conceptos para la investigación que se ha considerado realizar. Así se tiene:

Antigüedad de cuentas por cobrar: Se realiza mediante la evaluación de los débitos que conforman los diversos saldos de los clientes, siendo una variable de medición la fecha de la factura o la fecha de vencimiento (Rubí, 2003).

Cartera vencida: Son los montos que se acordaron como pagos pero que han superado el plazo establecido para su cancelación o abono (Carvajal, 2015)

Cobranzas: Es una actividad negociadora que permite la recuperación de valores que no han sido cumplidos en plazo acordados por el cliente (Vicuña & Zhumi, 2013)

Cobro: Es la acción inmediata que busca el cumplimiento de una obligación cualquiera que fuera esta (Escobar & Cuartas, 2006).

Control: es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad (Alvarado, Granadino, & Santos, 2008).

Créditos: Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés (Superintendencia de Compañía, 2017).

Cuenta: es el elemento básico y central en la Contabilidad y en los servicios de pagos, la cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias, de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo (Monroy, 2013).

Cuentas incobrables: Aquellas cuentas que pese a requerimientos de cobro no han sido saldadas de acuerdo a las políticas y procedimientos de cobro (Noriega, 2011).

Indicadores de liquidez: Estos indicadores establecen la situación de liquidez de la organización en un momento determinado (Ávila, 2005).

Índices de rentabilidad: Es el retorno sobre el capital, es decir, el retorno de la inversión de los accionistas en relación a la cantidad de capital que han invertido (Mendoza, 2015).

Liquidez corriente: Se calcula para ayudar a quien toma una decisión a determinar la capacidad de la empresa para pagar sus pasivos circulantes (Mendoza, 2015).

Período medio de cobranza: Es el promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar (Morocho, 2016).

Políticas de crédito y cobranza: Son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización (Lozano & Luna, 2016).

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

El Banco “Constitución” fue fundado el 15 de abril de 1986 por Joseph Cevallos Alcívar, quien trabajó por algunos años en la Bolsa de Valores de Guayaquil y fue socio del extinto banco FINANSUR. El banco abrió sus puertas con un capital de 300 millones de sucres aportado por 147 accionistas de distintas ciudades del país como son: Guayaquil, Quito, Cuenca y Portoviejo. Inicio sus operaciones con 15 empleados. Actualmente, cuenta con 65 personas.

Enfocó su actividad a brindar crédito, especialmente a microempresarios dado que es un segmento muy poco atendido y el acceso a los préstamos es muy limitado por la gran cantidad de requisitos que deben de contar para obtenerlo. Para ello, el banco ha sido innovador al desarrollar servicios y productos a través del uso de tecnologías de información como la banca electrónica facilitando el pago de servicios básicos, cobros y otros pagos, que permiten realizar transacciones personales y corporativas desde la casa u oficina, las 24 horas del día, durante todo el año.

El banco enfrentó al igual que el sistema financiero ecuatoriano el momento más crítico en su historia. La crisis financiera del año 1.999, colocó a todas las instituciones financieras al borde de la quiebra. Pero la fidelidad de los clientes y una eficiente administración permitieron su recuperación.

La institución se apega a una estrategia que busca expandir sus productos y servicios financieros en todos los segmentos de la economía.

Y para ello, se ha considerado establecer procesos más eficientes, a menores costos, y de impacto directo para agilizar las transacciones crediticias y de servicio a sus clientes. Todo dentro de un esquema de eficiencia y rentabilidad.

En el mediano plazo, el banco busca aumentar y reforzar los canales de distribución, mediante la implementación de la banca móvil que permita la penetración en segmentos de la población que aún no tienen acceso a la banca sea por distancia o la falta de instituciones financieras cercanas.

Desde sus inicios, el banco se ha orientado a la innovación de productos y servicios financieros. Los ejes de esta tarea han sido el uso óptimo de la tecnológica, una mayor cobertura del crédito y la mejora continua de sus procesos.

La visión estratégica del banco es de expandirse con una amplia red de canales que le permitirán atender a un mayor número de clientes, en todas las provincias, con la mejor calidad de servicio.

El Banco Constitución es una de las más importantes instituciones del sistema financiero ecuatoriano y como tal, mantiene un gran portafolio de clientes en los distintos segmentos del mercado en el que interviene. Específicamente, en el segmento de consumo y dado a su gran tamaño relativo en cuanto al número de clientes, la demanda por operaciones crediticias es muy representativa siendo el proceso de crédito automatizado uno de los factores claves de éxito a la hora de atender eficazmente los requerimientos de su clientela. Por ello, resulta preponderante el analizar y proponer alternativas que permitan mejorar los resultados mediante el uso de indicadores que ayuden a optimizar las utilidades actuales.

Dado que la cobertura geográfica del banco abarca sólo a la ciudad de Guayaquil, se escogió como base de análisis a su oficina matriz, misma que se ubica en dicha ciudad y que representa el 90% del total del negocio empresarial del banco.

A continuación, se expone la política de calidad y la misión del Banco Constitución:

### **Política de calidad**

Brindar productos y servicios financieros de excelente calidad, mejoramiento continuo de sus procesos, recurso humano capaz y motivado, y el cumplimiento de los requisitos legales para la creación de valor para sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y la sociedad.

### **Visión**

Ser una institución innovadora con servicios y productos financieros de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes y usuario.

### **Misión**

Proveer productos y soluciones financieras a los diversos requerimientos de sus clientes con atención personalizada para el logro de sus metas.

### **Valores del Banco Constitución**

A continuación se expone los valores que rigen el comportamiento y actitud de la organización bajo estudio:

- **Integridad.-** A través de las acciones y actitudes mostrar un comportamiento honesto, probo y sincero, que demuestre una profunda solvencia moral y ética generando confianza al obrar de buena fe, para evitar que el interés personal influya en las decisiones.
- **Respeto.-** Brindar a las personas un trato digno y sin discriminaciones, que permita mantener la decisión auténtica de no transgredir los derechos de los individuos y de la sociedad.

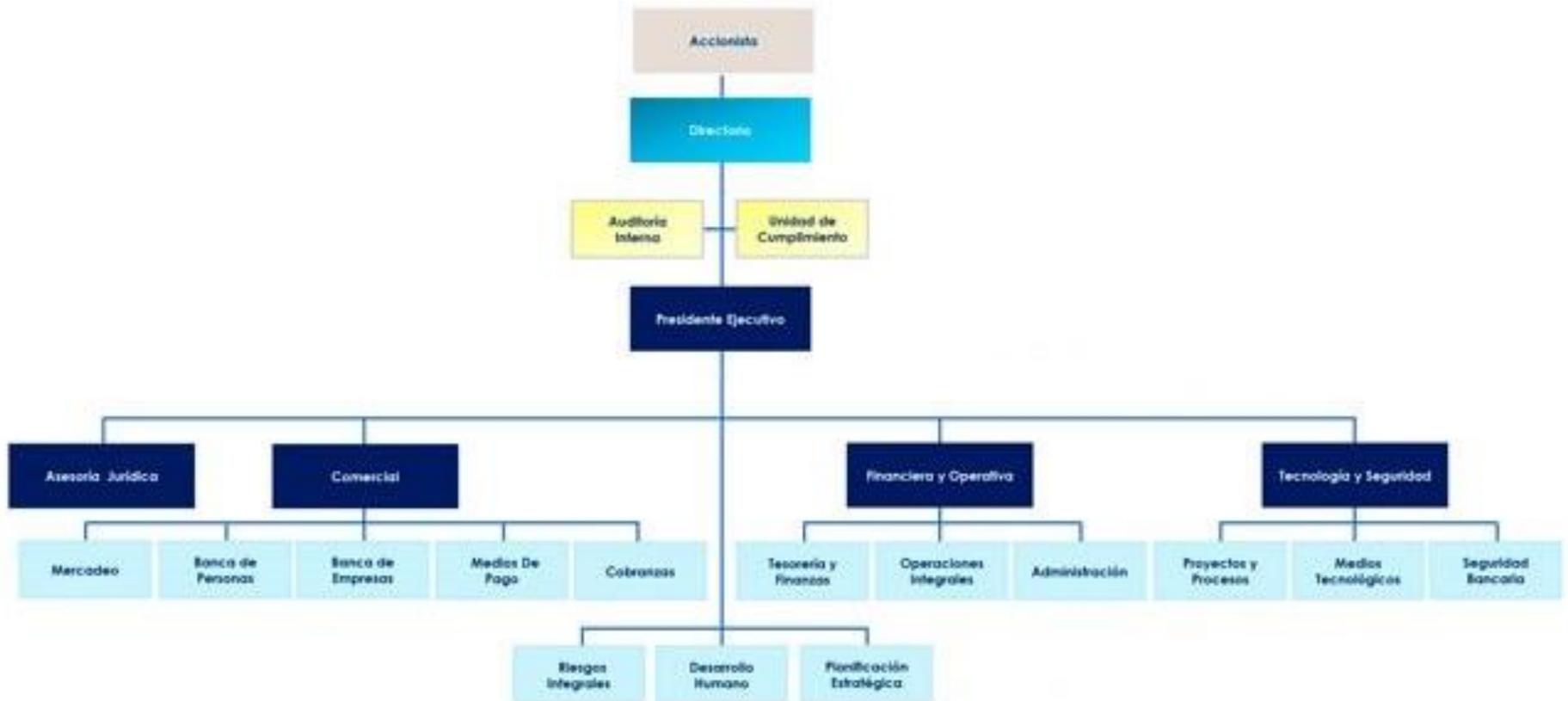
- **Transparencia.-** Mantener una permanente actitud de congruencia, verticalidad y solvencia personal.
- **Compromiso.-** Asumir deberes y obligaciones con la convicción de cumplirlos con perseverancia, profesionalismo, lealtad y sentido de pertenencia.
- **Trabajo en Equipo.-** Desarrollar capacidad de interacción, integración y mejoramiento continuo, para desarrollar propuestas de valor innovadoras que permitan anticipar a las necesidades de los clientes.
- **Reconocimiento a las personas.-** Valorar con objetividad las capacidades propias y las de los demás.
- **Vocación en el servicio.-** Ofrecer una excelente calidad en nuestros servicios a los clientes y usuarios, sobre la base de la proactividad, el conocimiento del cliente y actitud positiva.

### **Estructura organizativa**

El Banco Constitución presenta la siguiente estructura organizativa:

## Organigrama

Figura 1: Organigrama



## Plantilla total de trabajadores

Se expondrá a continuación la cantidad de trabajadores de acuerdo a la dependencia donde laboren dentro de la organización bajo estudio. Así se tiene:

**CUADRO 1:** Nómina de trabajadores

<b>Dependencia</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Accionistas	5
Directorio	8
Auditoría Interna	8
Unidad de Cumplimiento	4
Presidente Ejecutivo	1
Asesoría Jurídica	3
Comercial	11
Financiera y Operativa	7
Tecnología y Seguridad	7
Riesgos Integrales	3
Desarrollo Humano	6
Planeación Estratégica	2
<b>Total de trabajadores</b>	<b>65</b>

**Fuente:** Banco Constitución

## Clientes, proveedores y competidores

### Clientes

En los principales clientes con los que cuenta el Banco Constitución se pueden nombrar los siguientes:

- Transcargo
- Caby soluciones
- Shoind
- Modertransp
- Coltea

## **Proveedores**

Son proveedores de bienes y servicios del Banco Constitución las personas naturales y jurídicas, que mantienen actualmente relaciones de negocios con la institución y que el banco requiere para atender su giro normal de negocio, como son:

- Materiales y Suministros de Oficina
- Suministros de Computación
- Equipos y Muebles de Oficina
- Equipos para Telecomunicaciones
- Equipos de Computación
- Equipos de audio y video
- Equipos y repuestos de aire acondicionado
- Equipos para Manejo de Dinero y Cheques
- Periféricos y Dispositivos de Almacenamiento
- Software Administrativo, Base de Datos y de Programación
- Repuestos de vehículos
- Electrodomésticos
- Artículos de Limpieza y Aseo
- Servicios de limpieza
- Servicios de Mantenimiento de Vehículos
- Servicios de Mantenimiento de Equipos de Oficina y Computación
- Servicios de Mantenimiento de Infraestructura de Red
- Servicios Instalación y Mantenimiento Centrales de red, voz y datos
- Servicios de Enlace y Acceso a Internet y Soporte Técnico
- Alquiler de Equipos de Conexión y Comunicación de Datos
- Mantenimiento Centrales Telefónicas
- Servicios de Courier
- Distribuidoras de Insumos Médicos y Medicina
- Confección de Uniformes y accesorios
- Productos de Material impreso (Diseño Gráfico e Imprentas)

- Publicidad en general

### **Competidores**

Ecuador cuenta con más de 1.000 instituciones financieras incluyendo mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, cajas y otras organizaciones que funcionan dentro de su sistema financiero. Entre los principales competidores se encuentran las siguientes instituciones que son reconocidas a nivel nacional e internacional (Diario "El Universo", 2015):

- Banco Pichincha
- Banco Pacífico
- Banco Guayaquil
- Banco Internacional
- Banco Bolivariano
- City Bank
- Banco de Machala
- Produbanco
- Banco del Austro
- Banco Solidario
- Banco General Rumiñahui
- Banco de Loja

### **Principales productos o servicios**

Entre los principales productos y servicios que ofrece el Banco Constitución tiene los siguientes:

- a) Cuentas de ahorros Persona

Cuenta de Ahorro

b) Cuentas Corrientes Persona

Cuenta Corriente

c) Cuentas de ahorro Empresa

Cuenta de ahorro

d) Cuentas Corrientes Empresa

Cuenta Corriente

e) Servicios Empresariales

Cobros

Pagos

Facturación de combustible

Transporte de Valores

Conciliación Automática

f) Créditos

- Crédito Automotriz
- Crédito Comercial
- Crédito Inmobiliario
- Crédito de la Microempresa
- Crédito Productivo
- Crédito Comercial ordinario
- Crédito de Consumo ordinario
- Créditos Refinanciados
- Créditos Reestructurados
- De Mora
- Descuentos en Cartera Comprada

Es así, que la organización bajo estudio otorga varios tipos créditos orientados al sector personal y empresarial, en el que sobresale el Crédito Automotriz por ser el que genera mayor movimiento debido a la alta demanda de los diversos usuarios y clientes de la institución financiera considerada en esta investigación.

### **Descripción del problema**

El problema relevante de la presente investigación se identifica cuando los analistas de crédito al revisar la liquidez de los clientes, no hacen uso de los indicadores para el otorgamiento de un crédito automotriz, lo que conlleva a que la cartera para este tipo de créditos cada vez presente más vencimientos de recaudos incumplidos, ocasionando de esta forma un impacto a nivel de los resultados de la empresa.

Es importante mencionar que la institución cuenta con indicadores para el análisis de los créditos automotrices, que de ser utilizados al momento de la aprobación de un crédito, en ciertos casos resultan insuficientes y en otros casos, no son consultados por los responsables de la aprobación de tales.

El uso de indicadores permite determinar un perfil de las personas a quienes se les otorgará un préstamo. Facilitando la gestión adecuada de la cartera vencida.

El departamento de Crédito del Banco Constitución realiza las prestaciones y servicios financieros enfocados a préstamos y créditos. Entre los diversos créditos y préstamos que entrega y otorga se encuentra el Crédito Automotriz.

Antes de establecer el proceso de crédito automotriz, es importante definir que el crédito automotriz se destina u otorga para la compra de un automotor o vehículo. Adquirirlo implica pagar el vehículo gradualmente con un interés anual determinado.

El proceso de crédito automotriz comienza a partir de la solicitud realizada por la persona que requiere del préstamo. Para ello, la empresa debe durante el proceso de evaluación de un crédito contemplar, tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos. Entre los que se ha definido ciertos requisitos que deben de ser cumplidos por el solicitante:

- Solicitud formal por parte del requirente.
- Cédula de identidad
- Papeleta de votación
- Planilla de servicios básicos
- Referencias personales

Los términos de otorgamiento para un crédito automotriz son:

- Pre-aprobación de crédito en 15 minutos.
- El tiempo es de 60 meses de plazo en la adquisición de autos nuevos y 36 meses en adquisición de autos usados
- Montos hasta \$80.000 en autos nuevos y \$50.000 en autos usados
- Pago con el 10% de entrada.
- Entrega del vehículo en 10 días
- Financiamiento del seguro y dispositivo satelital
- Descuentos especiales en modelos y servicios post-venta

Dentro de los parámetros que se consideran durante la evaluación del crédito constan:

- La antigüedad residencial de 3 años, que permite evitar posibles fraudes
- La antigüedad laboral para establecer las responsabilidades de pago. Aunque no es algo que influya sobremanera
- El rango de edad requerida, pero no obligatorio, es que se encuentren entre 21 a 65 años.

- La decisión crediticia se la debe tomar en base a antecedentes históricos o presentes, que llegan a complementar toda la información del solicitante.

Una vez cumplido lo anterior, el Departamento de Crédito del Banco Constitución no realiza otra actividad adicional ni tampoco cuenta con indicadores que le permitan identificar cualquier desviación significativa que le advierta sobre algún riesgo para el potencial préstamo que otorgará.

Después de haber realizado un análisis detallado del crédito, se toma la decisión de otorgar o no el crédito. Para acceder a este crédito debe pagar un enganche, el cual es de 10% del total del valor del vehículo (dicho porcentaje mínimo varía de institución a institución e, incluso, dependiendo de la automotriz que elija). El resto lo liquida en pagos mensuales, los cuales se determinan por el monto del enganche que haya pagado, el plazo que elija (puede ir desde 6 hasta 60 meses) y los seguros que necesitará (de auto o de vida).

Una vez entregado el crédito, se procede mes a mes a realizar el seguimiento de los pagos mediante gestiones telefónicas y recordatorias al cliente.

Como todo crédito, genera una cartera que llega a tener algunos vencimientos. Por tanto, las actividades enfocadas a la eficiencia de la cartera de crédito, en este caso particular la automotriz, influye en la liquidez.

Al existir retrasos en los cobros o no pago de las cuotas establecidas por el contrato de otorgamiento de crédito, esto repercute en la liquidez. La rotación de cartera cuando no es medida de forma apropiada, tiene como efecto crear una desventaja financiera a la organización: mientras se financia a los clientes, se debe pagar a muy corto plazo a sus proveedores. Lo que finalmente impacta en la liquidez de la empresa,

afecta las relaciones con los proveedores y crea costos financieros adicionales.

En este aspecto, se generan costos financieros adicionales cuando al existir cobros tardíos, esto hace que el dinero requerido no se disponga en el momento adecuado y obliga a recurrir a financiación externa, que generalmente viene asociada con intereses y otros gastos financieros. Teniendo en consideración que los intereses cobrados sobre los créditos concedidos es el principal ingreso para una institución bancaria y que si esto no es llevado de una forma adecuada, sobre todo si se toma en consideración que los créditos automotrices representan un 42.77% del total de los ingresos de este banco, resulta muy importante monitorear cualquier inconsistencia en este rubro a fin de evitar impactos negativos en los resultados.

### **Análisis económico financiero**

Banco Constitución cuenta con aproximadamente el 5% de la cuota del mercado nacional, a pesar que no tiene presencia en otras ciudades del Ecuador.

Este 5% lo tiene distribuido en los siguientes productos que ofrece el banco:

**CUADRO 2: Relación de ingresos al 31/12/2017**

ITEM	Parcial	INGRESOS	
		VALOR (\$) 2017	PARTICIPACIÓN %
<b>T/Ingresos y descuentos ganados</b>		<b>\$ 245.568.157,21</b>	100,00%
Depósitos		\$ 2.246.744,49	0,91%
Operaciones interbancarias		\$ 40.201,45	0,02%
Intereses y descuentos de títulos de valores		\$ 11.742.260,30	4,78%
Intereses y descuentos de cartera de créditos		\$ 231.538.950,97	
Crédito automotriz	\$ 105.021.491,26		42,77%
Crédito comercial prioritario	\$ 62.064.732,22		25,27%
Crédito inmobiliario	\$ 25.265.659,22		10,29%
Crédito para la microempresa	\$ 1.691.356,62		0,69%
Crédito productivo	\$ 14.590.194,84		5,94%
Crédito comercial ordinario	\$ 7.201.720,85		2,93%
Crédito de consumo ordinario	\$ 9.272.389,15		3,78%
Créditos refinanciados	\$ 1.864.719,82		0,76%
Créditos reestructurados	\$ 1.816.330,41		0,74%
De Mora	\$ 2.642.690,31		1,08%
Descuentos en cartera comprada	\$ 107.666,27		0,04%

Fuente: Balance General del Banco Constitución al 31 de diciembre del 2017

Basados en los números anteriores, se obtiene que el crédito automotriz representa el 42.77% del total de los ingresos que percibe el Banco Constitución, evidenciando que este rubro es el que mayor beneficio aporta a la institución, seguido por el crédito comercial prioritario y el inmobiliario. A pesar que existen otros créditos que también oferta, pero no han sido de gran acogida por parte de los clientes y demás usuarios que frecuentan al banco que es objeto del presente estudio.

Así también, en lo que respecta a la cartera vencida, por cada producto que el banco posee, se constata que a nivel porcentual, el crédito automotriz es el que presenta un mayor índice de vencimiento. Ese particular se evidencia a continuación:

### CUADRO 3: CARTERA VENCIDA ACUMULADA

Tipo de crédito	0 – 60	61 - 150	151 - 180	181 - 300	301 – 360	+ de 360	Total Vencido
Crédito automotriz	\$ 1.575.322,37	\$ 5.251.074,56	\$ 7.351.504,39	\$ 4.200.859,65	\$ 1.575.322,37	\$ 1.050.214,91	\$ 21.004.298,25
Crédito comercial prioritario	\$ 310.323,66	\$ 1.241.294,64	\$ 1.086.132,81	\$ 465.485,49	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 3.103.236,61
Crédito inmobiliario	\$ 0,00	\$ 63.164,15	\$ 189.492,44	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 252.656,59
Crédito para la microempresa	\$ 5.074,07	\$ 11.839,50	\$ 13.530,85	\$ 3.382,71	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 33.827,13
Crédito productivo	\$ 291.803,90	\$ 350.164,68	\$ 87.541,17	\$ 58.360,78	\$ 58.360,78	\$ 29.180,39	\$ 875.411,69
Crédito comercial ordinario	\$ 14.403,44	\$ 21.605,16	\$ 43.210,33	\$ 18.004,30	\$ 10.802,58	\$ 0,00	\$ 108.025,81
Crédito de consumo ordinario	\$ 37.089,56	\$ 0,00	\$ 4.636,19	\$ 21.326,50	\$ 11.126,87	\$ 0,00	\$ 74.179,11
Créditos refinanciados	\$ 37.294,40	\$ 18.647,20	\$ 0,00	\$ 13.985,40	\$ 4.661,80	\$ 0,00	\$ 74.588,79
Créditos reestructurados	\$ 18.163,30	\$ 23.612,30	\$ 12.714,31	\$ 11.806,15	\$ 6.357,16	\$ 0,00	\$ 72.653,22
De Mora	\$ 0,00	\$ 47.568,43	\$ 5.285,38	\$ 18.498,83	\$ 7.928,07	\$ 0,00	\$ 79.280,71
Descuentos en cartera comprada	\$ 538,33	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 538,33
<b>Total Cartera Vencida</b>	<b>\$ 2.290.013,03</b>	<b>\$ 7.028.970,61</b>	<b>\$ 8.794.047,88</b>	<b>\$ 4.811.709,81</b>	<b>\$ 1.674.559,62</b>	<b>\$ 1.079.395,30</b>	<b>\$ 25.678.696,25</b>
	0%	5%	15%	25%	50%	100%	

Fuente: Departamento de Cobranzas del Banco Constitución

### CUADRO 4: RELACIÓN PORCENTUAL DE LA CARTERA VENCIDA ACUMULADA

Tipo de crédito	Total Vencido	Relación porcentual
Crédito automotriz	\$ 21.004.298,25	81,80%
Crédito comercial prioritario	\$ 3.103.236,61	12,08%
Crédito inmobiliario	\$ 252.656,59	0,98%
Crédito para la microempresa	\$ 33.827,13	0,13%
Crédito productivo	\$ 875.411,69	3,41%
Crédito comercial ordinario	\$ 108.025,81	0,42%
Crédito de consumo ordinario	\$ 74.179,11	0,29%
Créditos refinanciados	\$ 74.588,79	0,29%
Créditos reestructurados	\$ 72.653,22	0,28%
De Mora	\$ 79.280,71	0,31%
Descuentos en cartera comprada	\$ 538,33	0,00%
<b>Total Cartera Vencida</b>	<b>\$ 25.678.696,25</b>	

Fuente: Departamento de Cobranzas del Banco Constitución

En la relación porcentual se observa que de la cartera vencida que registra el Banco Constitución, son los créditos automotrices los que mayores valores presenta como pendientes de cobro, alcanzando un 81.80% del total vencido.

## **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Se expondrá a continuación el plan o “diseño” a utilizar dentro de la presente investigación para dar respuesta a la hipótesis planteada. Para ello, se ha considerado el uso del diseño cuantitativo:

**Diseño cuantitativo:** Permite obtener información a partir de la recolección y análisis de datos que permiten probar la hipótesis establecida en un estudio o investigación (Pérez W. , 2013).

El diseño cuantitativo es típicamente deductivo - donde la mayor parte de las ideas o conceptos se reducen a variables, y las relaciones entre ellas son sometidas a test. El conocimiento resultante es basado en la observación, medición e interpretación cuidadosa de la realidad objetiva (Souza, Driessnack, & Costa, 2007).

Todos los diseños cuantitativos utilizan un formato estándar para generar una hipótesis que será probada o desmentida. Esta hipótesis debe ser demostrable por medios matemáticos o estadísticos, y constituye la base alrededor de la cual se diseña todo el experimento (Shuttleworth, 2008).

A partir de lo anteriormente expuesto se ha considerado la cita de Shuttleworth (2008) que define al diseño cuantitativo como un formato estándar para la demostración de hipótesis haciendo uso de técnicas estadísticas o matemáticas.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Se expondrá a continuación la definición de los tipos de investigación más utilizados, para luego escoger el o los que más ayudarán a realizar el análisis del problema:

Los autores escogidos como referentes metodológicos para la presente investigación, permitirán exponer y argumentar el uso de varios tipos de investigación que aplican para este estudio, entre los que se han considerado: investigación exploratoria, investigación descriptiva, investigación correlacional o investigación explicativa (Sampieri; Collado y Lucio, 2003).

### **Exploratorios**

Este tipo de investigación es utilizada para estudio cuyos problemas son poco estudiados o muy poco conocidos, con una perspectiva innovadora con la finalidad preparar el terreno para nuevos estudios (Universidad de Costa Rica, 2017).

### **Descriptivos**

Este tipo de investigación es utilizada en estudios que consideran al fenómeno o problemática identificada y sus componentes como variables de medición que permitan demostrar o probar conceptos o hipótesis previamente establecidos (Universidad de Costa Rica, 2017).

### **Correlacionales**

Este tipo de investigación permite establecer y determinar proyección, predicciones e interpolación de datos que expliquen la relación entre variables de interés y cuantifican las relaciones entre dichas variables definidas e identificadas a partir de una problemática dada (Universidad de Costa Rica, 2017).

## Explicativos

Este tipo de investigación es utilizada para determinar o establecer de forma adecuada las causas de los fenómenos, generan un sentido de entendimiento y por lo general son sumamente estructurados (Universidad de Costa Rica, 2017).

Tipos de investigación se van a aplicar en este proyecto

También se utiliza una serie de criterios de clasificación, los cuales se expondrán a continuación:

- **Documental:** Se realiza el análisis documental a través de la revisión de estudios, investigaciones y demás fuentes bibliográficas cuya problemática o fenómeno de estudio es similar al estudio actual (Marín, 2008).
- **De Campo:** Se realiza generalmente a través de encuestas o entrevistas directa a personas o expertos permitiendo la obtención de información primaria *in situ* (Marín, 2008).

Según los medios expuestos, para la presente investigación se ha considerado que para obtener los datos se utilizará los siguientes criterios de clasificación: documental y de campo, cuya aplicación al estudio viene dada de la siguiente manera:

**Documental:** Utilizado para la construcción del marco teórico de la investigación y que permitió la búsqueda documental de referentes teóricos del presente tema.

**De Campo:** Porque los datos fueron obtenidos directamente de la realidad, *in situ*, sin alterar variables.

De los tipos de investigación revisados, se aplicarán en este trabajo los siguientes:

- **Descriptivo:** Se utiliza el estudio descriptivo para establecer el impacto de los indicadores en el proceso de concesión de créditos automotrices en los estados financieros del Banco Constitución.
- **Explicativo:** El estudio explicativo permite identificar las causas que inciden en el impacto de los indicadores del crédito automotriz en los estados financieros de la institución financiera.

## **Población y Muestra**

Se expondrá a continuación diversas definiciones sobre población y muestra que serán utilizadas en este estudio. En este aspecto se han considerado las siguientes definiciones:

### **Población**

Se define a la población como:

El conjunto total de individuos, objetos o eventos que tienen las mismas características y sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones (Durand, 2014).

También es conocida como la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (Tamayo, 1997).

Conjunto finito o infinito de elementos, sobre los que vamos a realizar observaciones (Universidad de la Punta, 2018).

Coincidiendo con lo planteado bajo la definición dada por la Universidad de la Punta en Argentina (2018) donde establece que la población es un conjunto finito o infinito de elementos. En este aspecto, los elementos pueden ser personas, características u otros componentes de interés.

## Características de la Población

Para establecer el impacto que tienen los indicadores del proceso de crédito automotriz en los estados financieros del Banco Constitución, se ha considerado como población de estudio al personal que conforman los Departamentos de Cobranzas, Crédito Automotriz y Contabilidad de dicha institución financiera.

Cuadro No.5 - Población

Departamento	# de Empleados
Cobranzas	2
Contabilidad	3
Crédito Automotriz	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia – Yilmar Vera

## Delimitación de la Población

Por lo anteriormente expuesto, se ha considerado a las 7 personas que laboran en los departamentos antes descritos (cobranzas, crédito automotriz y contabilidad) del Banco Constitución como población de estudio.

## Proceso de selección

Se seleccionaron las personas que tienen una participación o influencia directa en la problemática identificada para el presente estudio. Esto con el propósito de establecer las causales, así como posibles acciones de mejora desde su perspectiva para mejorar el impacto de los indicadores del proceso de crédito automotriz en los estados financieros del Banco Constitución.

## Muestra

Se define la muestra como:

Grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un

fenómeno, ósea que es la parte que se asume de la población que nos permite obtener información valiosa para identificar insuficiencias y causales del problema a investigar (Tamayo, 1997).

También es considerada como una parte de la población, la cual se selecciona con el propósito de obtener información. Debe ser “representativo” (Durand, 2014).

Subconjunto finito de una población. El número de elementos que forman la muestra se denomina tamaño muestral (Universidad de la Punta, 2018).

Coincidiendo con lo planteado bajo la definición dada por la Universidad de la Punta en Argentina (2018) donde establece que la muestra es un subconjunto finito formado por elementos de una población. Así se comprende que, la muestra es una parte “representativa” de la población por lo cual la selección de los elementos a estudiar debe de ser adecuada para que pueda ser representativa como tal.

Se define al muestreo probabilístico en las siguientes definiciones:

“Es requisito que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados (azar)” (Espinoza, 2016).

“Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables” (Universidad de Sonora, 2018).

Así se comprende que el muestreo probabilístico permite la selección objetiva y “representativa” de los elementos a estudiar.

Se define el muestreo no probabilístico como:

“No se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudio de ser seleccionados” (Espinoza, 2016).

“A veces, para estudios exploratorios, el muestreo probabilístico resulta excesivamente costoso y se acude a métodos no probabilísticos, aún siendo conscientes de que no sirven para realizar generalizaciones (estimaciones inferenciales sobre la población), pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos” (Universidad de Sonora, 2018).

“En este tipo de muestreo, denominado también muestreo de modelos, las muestras no son representativas por el tipo de selección, son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población; por ejemplo: se juzga una canasta de uvas probando sólo una de ellas; un distribuidor de cierto tipo de artículos acepta un envío después de probar algunos de ellos, que selecciona en forma casual; en física, biología o psicología los elementos que se estudian se seleccionan en forma casual, o bien porque reúnen ciertas características, como sería seleccionar al animal más gordo para estudiarlo” (Pimienta, 2018).

Así se comprende que el muestreo no probabilístico permite la selección subjetiva y “no representativa” de los elementos a estudiar. Generalmente los elementos o características que se han considerado de acuerdo al criterio, e incluso la intuición, del investigador.

La muestra de estudio que será considerada son las 7 personas que laboran en los Departamentos de Cobranzas, Crédito Automotriz y Contabilidad dentro del Banco Constitución.

Dadas las características de la investigación y por considerar que la población que se asume es pequeña, se decide utilizar a la población total

como muestra para el proceso de aplicación de encuestas y con ello lograr que los resultados sean estadísticamente significativos.

Cuadro No.6 - Muestra

Departamento	# de Empleados
Cobranzas	2
Contabilidad	3
Crédito Automotriz	2
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia – Yilmar Vera

## TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Se expondrá a continuación los diversos métodos y técnicas que serán utilizadas en este estudio. En este aspecto se han considerado los siguientes métodos teóricos y métodos empíricos:

- Los métodos teóricos permiten la construcción y desarrollo de la teoría científica, y el enfoque general para abordar los problemas de la ciencia. Por ello los métodos teóricos permiten profundizar en el conocimiento de las regularidades y cualidades esenciales de los fenómenos. Estos cumplen una función gnoseológica importante, ya que nos posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados (Hernández E. , 2006).
- Los métodos empíricos permiten la obtención y elaboración de los datos empíricos y el conocimiento de los hechos fundamentales que caracterizan a los fenómenos (Hernández E. , 2006).

### Métodos teóricos

- **Método histórico – lógico.** – Permite caracterizar en el tiempo los estados financieros y el impacto del no uso de los indicadores del proceso de crédito automotriz del Banco Constitución. Para ello, se

procederá a valorar su comportamiento en la actualidad.

- **Método análisis-síntesis.** – Permite el análisis de los datos para la obtención de información para la elaboración de una propuesta a la problemática objeto del presente estudio, así como elaborar las conclusiones del trabajo de investigación.

### **Métodos empíricos.**

**La encuesta:** Para la presente investigación se ha considerado utilizar la encuesta mediante preguntas estructuradas, aplicada a 7 personas del Banco Constitución. Los datos recolectados permitirán establecer el impacto del no uso de indicadores del proceso de crédito automotriz en los estados financieros de la institución objeto de estudio que se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación, se asumirá un enfoque cuantitativo mediante el uso de encuesta. A partir de ello, se procederá a la elaboración de un cuestionario con preguntas cerradas como instrumento de recolección de datos.

Para el estudio de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se toma como referencia lo expuesto por Hernández (2006) donde se plantean las principales técnicas de recolección de datos como son:

- **La Encuesta:** Esta técnica permite la recolección de datos para la obtención de información de gran interés para dar lugar a establecer relaciones con los elementos de observación por medio cuestionarios previamente establecidos.
- **La Entrevista:** Esta técnica permite establecer diálogos generalmente con expertos sobre la problemática que se investiga para obtener soluciones y un mayor entendimiento sobre el

problema en sí.

- **La Medición:** Esta técnica permite realizar el cálculo de las características del fenómeno de interés o de la problemática.
- **Observación no experimental:** Esta técnica se usa para profundizar en el conocimiento del comportamiento del fenómeno a estudiar o entender la problemática identificada.
- **Observación experimental:** Esta técnica permite recolectar datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, facilitando de forma particular la manipulación de la o las variables de interés.

Tomando en consideración todo lo expuesto en párrafos anteriores donde se estableció el uso del diseño de investigación cuantitativo para la presente investigación, así como también utilizar la investigación descriptiva, exploratoria y explicativa junto con la investigación de campo y documental. Finalmente, se utilizará como técnicas de recolección de datos a la encuesta y entrevista.

## ENCUESTA

**INSTRUCCIÓN:** Para que la encuesta proceda a dar su respuesta como considere pertinente llenando y completando todas las preguntas que se presentan. Debe de elegir una opción de las que se encuentran acorde a su percepción u opinión.

1. ¿Considera usted importante el uso de indicadores financieros?

Sí  No

2. ¿Considera usted que el uso de indicadores financieros impacta en los resultados?

Sí  No

3. ¿Considera que los indicadores influyen al momento de otorgar crédito automotriz del banco?

Nada  A veces

Poco  Mucho

4. ¿Considera que en los procesos de créditos son utilizados muy poco los indicadores financieros?

Sí  No

5. ¿Considera usted que el crédito automotriz es importante para el Banco Constitución?

Nada importante  Importante

Poco importante  Muy importante

## **ENTREVISTA**

La muestra considerada para la aplicación de la técnica de la entrevista, está conformada por los jefes o encargados de los Departamentos de Cobranza, Crédito Automotriz y Contabilidad del Banco Constitución, quienes están directamente relacionados con la problemática estudiada de la institución financiera y son los conocedores y responsables de los procesos que se siguen durante todo el ciclo de otorgamiento de créditos.

Para las entrevistas se procedió a elaborar 3 preguntas abiertas diferentes para cada cargo a ser entrevistado:

### **PREGUNTAS DE JEFE DE COBRANZA:**

1. ¿En su empresa se maneja indicadores crediticios?
2. ¿Por qué cree que no se hace uso de indicadores crediticios?
3. ¿Si se llega a implementar indicadores crediticios sobre todo para los créditos automotrices, afectará a su labor en el departamento?

### **PREGUNTAS DE JEFE CRÉDITO AUTOMOTRIZ:**

1. ¿Por qué no se ha implementado indicadores para el proceso de crédito automotriz?
2. ¿Qué se deberá hacer para implementar los indicadores crediticios que se propondrán?

3. ¿Ha aplicado indicadores crediticios en las otras instituciones financieras donde laboraba anteriormente?

**PREGUNTAS DE JEFE DE CONTABILIDAD:**

1. ¿La compañía cuenta con un sistema informático interno para el control de insumos en la producción?
2. ¿Cuenta usted con información directa del proceso de producción?
3. ¿Cambiará en algo las cuentas que lleva en la contabilidad del banco?

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La encuesta realizada, a través de preguntas estructuradas y cerradas, se la realizó a los siete colaboradores detallados en la muestra. Dicho cuestionario contiene un total de cinco preguntas, las que serán presentadas como parte de los resultados en este capítulo, las mismas que se detallan a continuación:

#### Análisis y evaluación de los resultados de la encuesta

##### PREGUNTA No 1

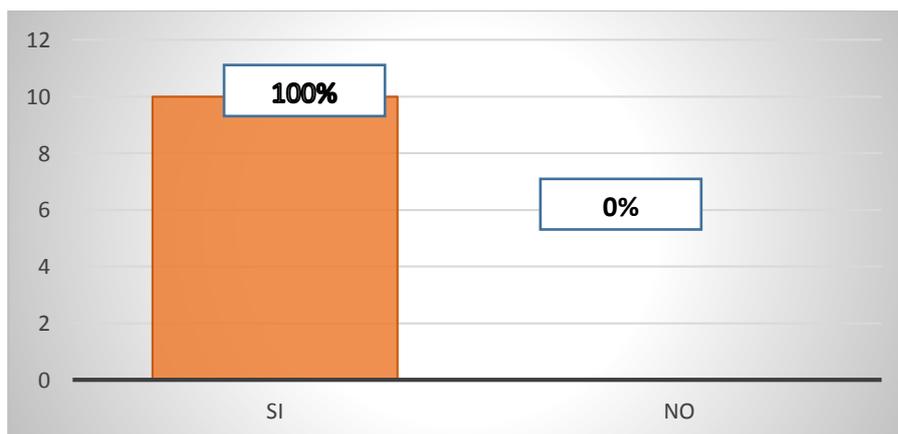
¿Considera usted importante el uso de indicadores financieros?

Importancia del uso de indicadores financieros

Item	Si	No
Frecuencia	7	0
Porcentaje	100%	0%

**Elaborado por:** Yilmar Vera

**Figura 2:** Importancia del uso de indicadores financieros.



**Elaborado por:** Yilmar Vera

El 100% de las personas encuestadas consideran importante el uso de indicadores financieros dentro de la organización bajo estudio.

**PREGUNTA. No 2**

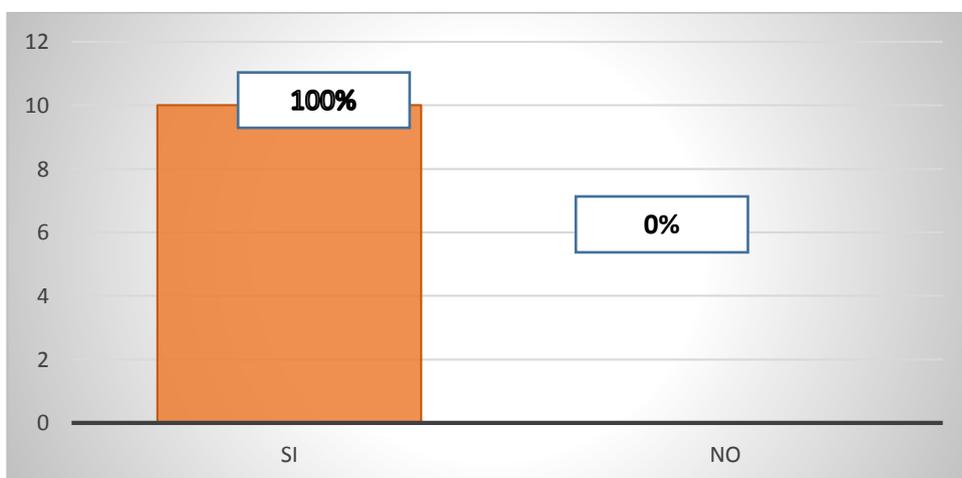
¿Considera usted que el uso de indicadores financieros impacta en los resultados?

Impacto de los indicadores financieros en la información financiera de la empresa

Item	Si	No
Frecuencia	7	0
Porcentaje	100%	0%

**Elaborado por:** Yilmar Vera

**Figura 3:** Impacto de los indicadores financieros en la información financiera de la empresa



**Elaborado por:** Yilmar Vera

El 100% de las personas encuestadas consideran que el uso de indicadores financieros impacta en la información financiera de la organización bajo estudio.

**PREGUNTA. No. 3**

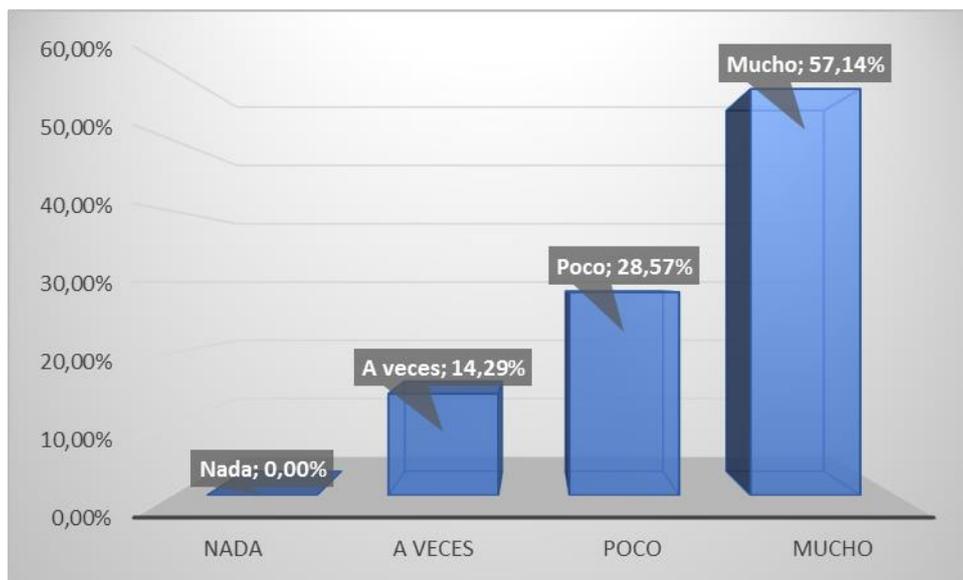
¿Considera que los indicadores influyen al momento de otorgar crédito automotriz del banco?

Influencia de los indicadores en el crédito automotriz

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nada	0	0,00%
A veces	1	14,29%
Poco	2	28,57%
Mucho	4	57,14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Yilmar Vera

**Figura 4:** Influencia de los indicadores en el crédito automotriz



**Elaborado por:** Yilmar Vera

El 0% de las personas encuestadas consideran que en Nada influyen los indicadores en el crédito automotriz; el 14,29% de las personas encuestadas consideran que A veces influyen los indicadores en el crédito

automotriz; el 28.57% de las personas encuestadas consideran que Poco influyen los indicadores en el crédito automotriz. Finalmente, el 57.14% de las personas encuestadas consideran que tiene Mucha influencia los indicadores en el crédito automotriz.

**PREGUNTA No 4.**

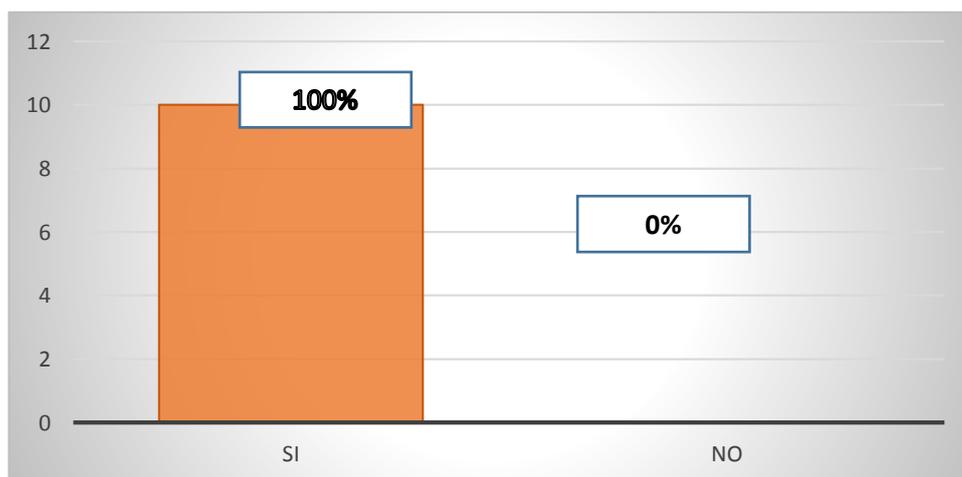
¿Considera que en los procesos de crédito son utilizados muy poco los indicadores financieros?

Percepción sobre uso de indicadores financieros en los procesos de crédito

Item	Si	No
Frecuencia	7	0
Porcentaje	100%	0%

**Elaborado por:** Yilmar Vera

**Figura 5:** Percepción sobre uso de indicadores financieros en los procesos de crédito



**Elaborado por:** Yilmar Vera

El 100% de las personas encuestadas tiene la percepción que los procesos de crédito no hacen un buen uso de indicadores financieros.

### PREGUNTA No.5

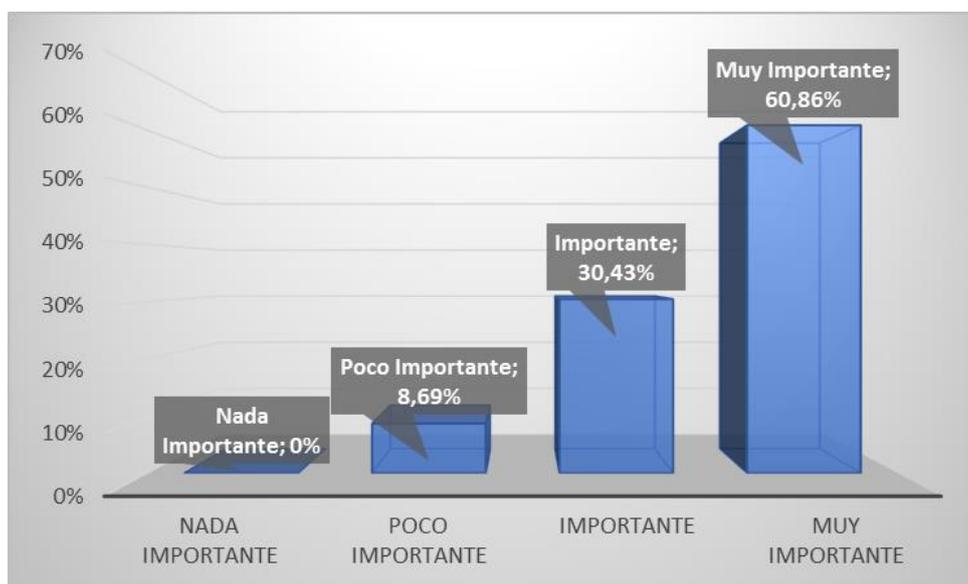
¿Considera usted que el crédito automotriz es importante para el Banco Constitución?

Percepción de importancia del crédito automotriz.

<b>RESPUESTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Nada Importante	0	0%
Poco Importante	1	8,69%
Importante	2	30,43%
Muy Importante	4	60,86%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Yilmar Vera

**Figura 6:** Percepción de importancia del crédito automotriz



**Elaborado por:** Yilmar Vera

El 0% de las personas encuestadas tienen la percepción que el crédito automotriz es Nada Importante; el 8.69% de las personas encuestadas tienen la percepción que el crédito automotriz es Poco Importante; el 30.43% de las personas encuestadas tienen la percepción que el crédito automotriz es Importante. Finalmente, el 60.86% de las personas

encuestadas tienen la percepción que el crédito automotriz es Muy Importante.

### **Valoración general de la aplicación de la encuesta**

Los elementos expuestos en cada una de las preguntas formuladas, así como las tablas y gráficos presentados demuestran la existencia de una problemática identificada en capítulos anteriores. Pero más aún, ha permitido demostrar la hipótesis planteada. En este sentido, a pesar de que se habla de hipótesis como tal, es posible demostrar la formulación del problema que es el siguiente:

¿Cómo afecta el no considerar los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz en los estados financieros del Banco Constitución el durante el año 2017?

Y de acuerdo a la pregunta 2, se obtuvo la percepción que: el uso de indicadores financieros produce un impacto en la elaboración de los estados financieros del Banco Constitución, que puede ser positivo, de ser bien utilizados; o negativo, en caso de ignorarlos. Por lo tanto, existe evidencia estadística que indica que su uso afecta la elaboración adecuada y objetiva de información que establece la situación financiera-económica de la institución.

Así mismo, se evidencia la consideración muy importante que tienen las personas encuestadas respecto a los indicadores dentro de la organización, a pesar que la institución utiliza sólo los indicadores exigidos por los entes de control.

Algo que llama la atención es que el crédito automotriz es considerado como uno de los servicios financieros del Banco Constitución como muy importante para las personas encuestadas, debido a que es el de mayor requerimiento por parte de los clientes.

Finalmente, también se evidenció que la población percibe que se utilizan muy pocos indicadores para medir el proceso de crédito otorgado por el

Banco Constitución. No se especificó de forma puntual algún tipo de crédito, dado que no se han implementado indicadores en todo el proceso en sí.

### **Entrevista**

Las entrevistas se aplican a los jefes de los departamentos involucrados en la problemática en estudio. En su encabezado se efectúa la identificación de los entrevistados en donde se evidencia que son las personas idóneas para otorgar la información que se necesita, así como también que poseen la experiencia necesaria para el manejo de los cargos en que se encuentran.

A continuación se presentan los resultados obtenidos y su análisis:

### **Resultados de la Entrevista**

Cargo: Jefe de Cobranza

Fecha de Entrevista: 14/06/2018

Entrevistado: Felipe González

Tiempo en el cargo: 5 Años

Años de experiencia en cargos similares: 8 Años

### **1. ¿En su empresa se maneja indicadores crediticios?**

Se manejan muy pocos indicadores, es por ello que se necesita mejorar en ese aspecto porque no se está aplicando un sistema objetivo de medición.

**Análisis:** El entrevistado indica que le parecen insuficientes los indicadores que se utilizan en la institución, por tal motivo el sistema no es objetivo en la entrega de resultados.

## **2. ¿Por qué cree que no se hace uso de indicadores crediticios?**

Es la falta de una cultura para reducir el riesgo y eso conlleva a contar con herramientas y habilidades adicionales, que actualmente no las considera el personal de casi todas las áreas del banco.

**Análisis:** El entrevistado evidencia que el poco o escaso uso de los indicadores existentes, se debe a la falta de cultura por parte de los empleados, lo que ocasiona que la empresa atraviere por riesgos que se deberían evitar.

## **3. ¿Si se llega a implementar nuevos indicadores crediticios, sobre todo para los créditos automotrices, afectará a su labor en el departamento?**

Si, sobre todo en las cuentas dentro del sistema contable, pero ya lo usamos por diversos factores sobre todo los aspectos técnicos-legales que rigen a la institución. Son indicadores internos que utilizamos para hacer cualquier cálculo que se requiera o pida la gerencia del banco.

**Análisis:** Dentro del proceso de cobranza ya se ha comenzado a utilizar de forma interna ciertos indicadores que les permitan ayudar y realizar mejoras para determinar o establecer de forma precisa y adecuada las

cifras o rubros que se registran o se generan de dichos ingresos que vienen del crédito automotriz y su incidencia en la liquidez de la empresa.

**4. ¿A qué factor atribuye que se cuente con una considerable cartera vencida en los créditos automotrices?**

En su gran parte este inconveniente se origina porque no se hace uso de todos los indicadores con que se cuenta actualmente en el banco.

**Análisis:** El entrevistado, desde su punto de vista, asevera que los problemas en la cartera vencida, especialmente a nivel de créditos automotrices, se ocasiona porque los empleados del Departamento de Crédito, no dan la importancia y uso adecuado a los indicadores existentes, lo que ocasiona que se otorguen créditos a personas de baja solvencia.

Cargo: Jefe de Crédito Automotriz

Fecha de Entrevista: 14/06/2018

Entrevistado: Roger Correa.

Tiempo en el cargo: 8 Años

Años de experiencia en cargos similares: 15 Años

**1. ¿Por qué no se ha implementado nuevos indicadores para el proceso de crédito automotriz?**

Lamentablemente tengo muy poco tiempo dentro del puesto. Desconozco los motivos de la carencia de indicadores tan importantes para un proceso que genera casi un buen porcentaje de los ingresos del banco. Pero se está procediendo a avanzar en este tema. Es por ello, que el presente estudio será una entrada para comenzar a realizar cambio e implementar acciones de mejora.

**Análisis:** Se tiene bien identificada la problemática como tal, es decir, que se debe hacer uso de los indicadores actuales, además de contar con indicadores adicionales para evitar concesiones de créditos a personas de poca solvencia, además de existir la predisposición para hacer mejoras e implementar acciones.

## **2. ¿Qué se deberá hacer para implementar los indicadores crediticios que se propondrán?**

Se deberá actualizar y capacitar al personal para cambiar la cultura interna del departamento y de implementar más controles a los procesos de contabilidad o cobranzas.

**Análisis:** Según el criterio del Jefe de Crédito Automotriz, en caso de implementar nuevos índices crediticios, el paso a seguir será capacitar al personal para su uso, además de que a nivel contable y de cobranzas también se deberán revisar los procesos de control.

**3. ¿Ha aplicado indicadores crediticios en las otras instituciones financieras donde laboraba anteriormente?**

Si. Desde luego. Lo bueno es que aquí es un proceso muy compacto y es un solo proceso, lo que facilita la implementación de indicadores muy específicos y que pueden enlazarse con otros procesos críticos como contabilidad o cobranzas.

**Análisis:** Se verifica el potencial para la implementación y aplicabilidad de los indicadores crediticios dentro del departamento de crédito automotriz del Banco Constitución. En este sentido, es importante indicar que es el proceso que requiere de mayor atención, dado es el producto que genera la mayor cantidad de ingresos de la institución financiera, objeto de la presente investigación.

**4. Como Jefe Departamental, ¿cree usted que se deberían tomar medidas con el personal que no hace uso de los indicadores en la concesión de créditos?**

Sí, estoy muy de acuerdo con que se tomen medidas a este respecto, ya que de seguir así, se pone en riesgo la estabilidad del banco.

**Análisis:** La respuesta obtenida es que el responsable del Departamento de Crédito Automotriz está de acuerdo con tomar medidas con el personal que no cumpla con las obligaciones respecto del otorgamiento de créditos.

Cargo: Jefe de Contabilidad

Fecha de Entrevista: 14/06/2018

Entrevistado: Christian Falconez

Tiempo en el cargo: 4 Años

Años de experiencia en cargos similares: 6 Años

**1. ¿La compañía cuenta con un sistema informático interno para el registro de la concesión de los créditos automotrices?**

Sí, yo soy el encargado de diseñar e implementar sistemas internos y módulos que se necesiten.

**Análisis:** Es importante que la empresa tenga sistemas informáticos internos para el control de los insumos utilizado en el proceso de producción.

**2. ¿De qué manera cree usted que influye en sus labores el que no se cumplan con los procesos en el Departamento de Crédito Automotriz?**

Definitivamente la afectación es muy significativa a nivel de resultados, ya que el mantener una cartera vencida implica afectación en la liquidez de la empresa, tener que realizar provisiones y recurrir a créditos extras para cumplir con las obligaciones que se ha contraído.

**Análisis:** El Contador confirma que la situación de la cartera vencida en el producto de mayor salida, influye directamente en la liquidez, ya que a

más de no cobrar a tiempo, el banco debe realizar provisiones que implican asignación de fondos que pueden ser utilizados en actividades de mayor producción y que adicionalmente, por este mal manejo, el banco ha tenido que recurrir a solicitar créditos que pudieron ser evitados.

**3. ¿De tomar medidas que mejoren la situación en la concesión de los créditos automotrices usted considera que cambiará en algo las cuentas que llevan?**

Si. Ya que tendríamos que realizar menos provisiones y por consiguiente se inyectaría más liquidez a las operaciones productivas.

**Análisis:** El Contador manifiesta que de mejorar el análisis en el otorgamiento de los créditos y evitar que se genera más cartera vencida, los beneficios se reflejarán en mejores niveles de liquidez, que pueden ser utilizados en actividades que generen resultados positivos.

## **PLAN DE MEJORAS**

**Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del “Banco Constitución” al no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año**

Dado que Banco Constitución cuenta con indicadores financieros que ayudan, en parte al análisis previo a la aprobación del crédito, los mismos que no son utilizados al 100% por el personal encargado de la sección automotriz, a continuación, se realiza un análisis del impacto que dichos indicadores tienen en los resultados financieros aplicados a un caso de estudio:

El caso a exponer permitirá observar de mejor manera el impacto que tienen los índices que se usan actualmente vs los que se sugiere

incorporar, los que han sido elegidos por medir eficiencia, traduciendo un rápido retorno de dinero y flujo para la organización y que es reflejado en los estados financieros.

Cuadro No. 7

NUEVOS Y ANTIGUOS INDICADORES	FUENTE	MEDICIÓN
<b>ANTIGUOS INDICADORES</b>		
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	SOLICITUD DE CRÉDITO DEL POSTULANTE	ACCESO A UBICACIÓN PARA COBROS
ESTABILIDAD LABORAL	SOLICITUD DE CRÉDITO DEL POSTULANTE	RESPALDO ECONÓMICO PARA CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES
EDAD DEL PRESTAMISTA	SOLICITUD DE CRÉDITO DEL POSTULANTE	PLAZO MÁXIMO DE CONCESIÓN
HISTORIAL CREDITICIO	BURÓ DE CRÉDITO	CATEGORIA CREDITICIA
<b>NUEVOS INDICADORES PROPUESTOS</b>		
ANÁLISIS DE LA LIQUIDEZ	SOLICITUD DE CRÉDITO DEL POSTULATE	CAPACIDAD DE PAGO
ANÁLISIS DEL PORCENTAJE SOBRE CRÉDITOS Y TIEMPO	BURÓ DE CRÉDITO	MONTO GARANTÍA NIVEL DE INGRESOS Y GASTOS
CAMBIO DE LA CALIFICACIÓN DE UN CRÉDITO	BURÓ DE CRÉDITO	NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Con la correcta implementación de los nuevos indicadores más los anteriores se pueden lograr varias mejoras dentro del proceso de créditos automotrices, que como se explicará más adelante, son los que presentan mayor porcentaje de riesgo e ineficacia en la recuperación de la cartera en cuanto a resultados.

Para tal efecto, mediante la aplicación de un ejemplo se realizará el análisis de la situación actual y se expondrá un ejemplo de lo se espera alcanzar luego de la aplicación de los índices sugeridos.

A continuación, se detalla una solicitud de crédito automotriz para el desarrollo del préstamo sujeto a análisis:

Cuadro No. 8

SOLICITUD DE CREDITO BANCO CONSTITUCIÓN	
TIPO DE CRÉDITO:	AUTOMOTRIZ
AGENCIA:	ALBORADA
EJECUTIVO:	VÍCTOR MONTEVERDE
FECHA:	17/08/2017
<b>DATOS PERSONALES</b>	
NOMBRE :	JUAN ELÍAS VERA GONZÁLEZ
EDAD : 47 AÑOS	FECHA DE NACIMIENTO: 30/08/1970
ESTADO CIVIL: SOLTERO	C.I: 0926798012
TIPO DE VIVIENDA: PROPIA NO HIPOTECADA	TIEMPO DE RESIDENCIA:4 AÑOS
<b>DATOS LABORALES</b>	
TIPO DE EMPLEADO: DEPENDIENTE	ACTIVIDAD EMPRESA: TRANSPORTE
EMPRESA: MODERTRANS	ESTABILIDAD LABORAL: 4 AÑOS
INGRESOS: \$ 930	CARGO: ASESOR COMERCIAL
<b>DATOS DE CRÉDITO</b>	
MONTO SOLICITADO: \$16,000	PLAZO: 5 AÑOS
DESTINO CRÉDITO: COMPRA DE VEHÍCULO	
<b>REFERENCIAS BANCARIAS</b>	
CUENTAS SISTEMA FINANCIERO: PICHINCHA AHORRO 22015301532	
TC: PICHINCHA	CUPO: \$1,500.00

Completada la solicitud de crédito, en el banco se procede a consultar la información del buró de crédito del aplicante.

Cuadro N. 9

BURÓ DE CRÉDITO					
NOMBRE: JUAN VERA			C.I: 0926798012		
PUNTAJE BURÓ:	905				
CREDITOS VENCIDOS:	VENCIDOS 6-9 MESES HASTA JULIO 2017	CALIFICACION:	D		
CREDITOS VIGENTES:	NINGUNO				
INSTITUCION:	TIPO DE CREDITO	SALDO DEUDA CAPITAL	RELACION	TC	MONTO/CUPO
BANCO PICHINCHA	CONSUMO	\$ 1.000	TITULAR	\$ 0	\$ 3000
BANCO PICHINCHA	CONSUMO	\$ 700	TITULAR	\$ 700	\$ 1500
TOTAL:		\$ 1.700		\$700	

Se presentan a continuación las tablas de los índices utilizados actualmente en los análisis de concesión de créditos, las que exigen un cumplimiento mínimo del 80% sobre los requisitos exigidos para que un cliente sea considerado como apto al crédito automotriz:

### TABLAS DE PORCENTAJES DE INDICADORES ACTUALES

**CUADRO 10**

ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	VALOR
de 0 < 1 año	1.25%
de 1 < 5	3.75%
de 5 < 10	7.50%
de 10 en adelante	12.50%
<b>TOTAL</b>	<b>25.00%</b>

**CUADRO 11**

ESTABILIDAD LABORAL	VALOR
de 0 < 2 año	1.50%
de 2 < 5	6.00%
de 5 < 10	10.50%
de 10 en adelante	12.00%
<b>TOTAL</b>	<b>30.00%</b>

**CUADRO 12**

EDAD DEL PRESTAMISTA	VALOR
de 18 - 23 años	1.00%
de 23 a 30 años	6.00%
de 30 a 45 años	9.00%
de 45 hasta 65 años	4.00%
<b>TOTAL</b>	<b>20.00%</b>

**CUADRO 13**

HISTORIAL CREDITICIO	VALOR
CATEGORIA A (VENCIDOS 0-1 MESES)	11.25%
CATEGORIA B (VENCIDOS DE 2-3 MESES)	7.50%
CATEGORIA C (VENCIDOS DE 3-6 MESES)	5.00%
CATEGORIA D (MAS DE 6 MESES) VENCIDOS	1.25%
<b>TOTAL</b>	<b>25.00%</b>

**CUADRO 14**

ANALISIS DE LIQUIDEZ EN BASE A CUOTAS MENSUALES	VALOR	ANALISIS DE PORCENTAJES SOBRE CREDITOS Y TIEMPOS	
ARRIENDO	\$0,00	<b>MONTO</b>	\$16.000,00
PRESTAMOS	\$125,00	<b>TASA</b>	16,06%
TC	\$125,00	<b>PLAZO</b>	60
CASAS COMERCIALES	\$0,00	<b>CUOTA</b>	\$309,49
<b>CUOTAS A PAGAR</b>	\$250,00	<b>INGRESOS</b>	\$930,00
		<b>GARANTE</b>	SI
CONSERVANDO EL 40% PARA GASTOS PERSONALES	<b>INGRESOS DISPONIBLES</b>	\$408,00	
	<b>CUOTA AUTOMOTRIZ</b>	\$309,49	

Como parte del estudio crediticio se realizan los análisis de liquidez en base a cuotas mensuales y de porcentajes sobre créditos y tiempos, esto con el fin de determinar los ingresos disponibles que le quedarían al aplicante al crédito para cubrir la cuota que deberá cancelar en caso de ser aprobado su préstamo:

La tabla para los análisis presenta los siguientes porcentajes de contribución para la concesión de los préstamos:

**CUADRO 15: BASE DE ANÁLISIS ACTUAL**

<b>CREDITO AUTOMOTRIZ</b>	<b>VALOR</b>
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	25%
ESTABILIDAD LABORAL	30%
EDAD DEL PRESTAMISTA	20%
HISTORIAL CREDITICIO	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Aplicando al ejemplo la tabla de índices actual al 100%, la solicitud del Sr. Juan Vera, presenta la siguiente calificación:

**CUADRO 16: DE ANÁLISIS APLICADA A EJEMPLO**

<b>CREDITO AUTOMOTRIZ</b>	<b>VALOR</b>
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	5%
ESTABILIDAD LABORAL	20%
EDAD DEL PRESTAMISTA	20%
HISTORIAL CREDITICIO	5%
<b>TOTAL</b>	<b>50%</b>

- Según el análisis de aplicación de todos los índices que se manejan actualmente, el Sr. Juan Vera González no es candidato para la concesión de un crédito automotriz, ya que alcanza una calificación del 50%, es decir, no cumple con el 80% mínimo exigido.

Tomando en consideración que los oficiales de crédito automotriz no aplican todos los índices establecidos al momento de otorgar los créditos, la aprobación del préstamo para el ejemplo en estudio al no aplicar la aportación del “índice de historial crediticio”, queda de la siguiente forma:

**CUADRO 17: BASE DE ANÁLISIS SIN APLICAR ÍNDICE DE HISTORIAL CREDITICIO**

CREDITO AUTOMOTRIZ	VALOR
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	33%
ESTABILIDAD LABORAL	40%
EDAD DEL PRESTAMISTA	27%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

**APLICACIÓN DE CUADRO 18: SIN ÍNDICE CREDITICIO, APLICADA A EJEMPLO**

CREDITO AUTOMOTRIZ	VALOR
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	30%
ESTABILIDAD LABORAL	40%
EDAD DEL PRESTAMISTA	20%
<b>TOTAL</b>	<b>90%</b>

Como se puede observar, si al cliente Juan Vera se le aplican todos los índices según las políticas del banco, no es sujeto de crédito; pero de acuerdo a los procesos que actualmente realizan los oficiales, es decir, no considerar la aplicación de todos los índices (historial crediticio), es sujeto de concesión del crédito automotriz con un alto porcentaje: 90%.

Respaldos de crédito: Posterior al análisis de la simulación realizada, para determinar si el cliente aplica o no al crédito, una vez obtenido un porcentaje igual o superior al 80%, según la aplicación de los índices para aprobación, se procede a la verificación de los datos otorgados por el solicitante a través de respaldos como: Escrituras o Predios urbanos de vivienda declarada, certificado laboral, estados de cuentas a fin de verificar ingresos, llamadas de confirmación a referencias registradas y cualquier otro documento que el analista de crédito considere necesario para la toma de la decisión final. Caso contrario si el cliente no cumple con el porcentaje mínimo se procede a negar la solicitud de crédito.

En base a la implementación de los índices sugeridos, a continuación, se realiza un análisis del impacto que tienen los créditos en la situación financiera del Banco “Constitución”, los cuales se detallan a continuación:

- Análisis de la liquidez: ratio de liquidez
- Análisis de la rotación de cartera
- Análisis del porcentaje sobre los créditos y su tiempo

La tabla base para el análisis de las solicitudes de crédito es la siguiente:

**CUADRO 19: BASE DE ANÁLISIS**

<b>CREDITO AUTOMOTRIZ</b>	<b>VALOR</b>
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	10%
ESTABILIDAD LABORAL	15%
EDAD DEL PRESTAMISTA	10%
HISTORIAL CREDITICIO	10%
ANÁLISIS DE LA LIQUIDEZ	15%
ANÁLISIS DEL PORCENTAJE SOBRE CRÉDITO Y TIEMPO	35%
CAMBIO DE LA CALIFICACIÓN DE UN CRÉDITO	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

La mencionada tabla de índices se maneja bajo los siguientes parámetros:

**CUADRO 20**

<b>ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL</b>	<b>VALOR</b>
de 0 < 1 año	0,50%
de 1 < 5	1,50%
de 5<10	3,00%
de 10 en adelante	5,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10,00%</b>

**CUADRO 21**

<b>ESTABILIDAD LABORAL</b>	<b>VALOR</b>
de 0 < 2 año	0,75%
de 2 < 5	3,00%
de 5<10	5,25%
de 10 en adelante	6,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15,00%</b>

**CUADRO 22**

<b>EDAD DEL PRESTAMISTA</b>	<b>VALOR</b>
de 18 - 23 años	0,50%
de 23 a 30 años	3,00%
de 30 a 45 años	4,50%
de 45 hasta 65 años	2,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10,00%</b>

**CUADRO 23**

<b>HISTORIAL CREDITICIO</b>	<b>VALOR</b>
CATEGORIA A (VENCIDOS 0-1 MESES)	4,50%
CATEGORIA B (VENCIDOS DE 2-3 MESES)	3,00%
CATEGORIA C (VENCIDOS DE 3-6MESES)	2,00%
CATEGORIA D (MÁS DE 6 MESES) VENCIDOS	0,50%
<b>TOTAL</b>	<b>10,00%</b>

CUADRO 24

ANALISIS DE LIQUIDEZ	
INGRESOS - EGRESOS	
DISPONIBILIDAD	LIQUIDEZ
0 - 25%	1,50%
26 - 50%	3,00%
51 - 75%	4,50%
76% - 100%	6,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15,00%</b>

CUADRO 25

ANALISIS DEL % SOBRE CREDITOS Y TIEMPOS		
GARANTIA		
TIPO DE CLIENTE	GARANTIA	VALOR
FUNCIONARIO PUBLICO	SI	10,50%
DEPENDIENTE	SI	9,10%
JUBILADO	SI	7,70%
FUERZAS ARMADAS	NO	4,90%
INDEPENDIENTE	NO	2,80%
<b>TOTAL</b>		<b>35,00%</b>

Cuadro 26

CAMBIO EN LA CALIFICACION DE UN CREDITO	
CALIFICACIÓN	VALOR
A	2,00%
B	1,50%
C	1,00%
D	0,50%
<b>TOTAL</b>	<b>5,00%</b>

Aplicando la tabla base sugerida donde constan los índices actuales más los que se plantea implementar, el análisis de la concesión del crédito del ejemplo queda de la siguiente forma:

**Cuadro 27: DE ANÁLISIS APLICADA A EJEMPLO**

CREDITO AUTOMOTRIZ	VALOR
ANTIGÜEDAD RESIDENCIAL	5%
ESTABILIDAD LABORAL	10%
EDAD DEL PRESTAMISTA	5%
HISTORIAL CREDITICIO	2%
ANÁLISIS DE LA LIQUIDEZ	10%
ANÁLISIS DEL PORCENTAJE SOBRE CRÉDITO Y TIEMPO	15%
CAMBIO DE LA CALIFICACIÓN DE UN CRÉDITO	1%
<b>TOTAL</b>	<b>48%</b>

Como se puede apreciar claramente, el nivel de control es más riguroso, ya que aplicando la tabla actual el cliente alcanza una calificación del 50%, mientras que con la aplicación de los índices sugeridos la calificación crediticia queda en un 48%.

### **Análisis de provisiones sobre antigüedad de cartera vencida**

Del análisis anterior se desprende que los pocos controles que se llevan a nivel de concesión de créditos automotrices, ocasionan que se entregue recursos del banco a personas que no poseen la suficiente liquidez para afrontar los compromisos adquiridos.

Tal situación conlleva a que la cartera por cobrar por este tipo de créditos se incremente progresivamente, generando por consiguiente que por la antigüedad que presenta, se deba constituir reservas que impactan la liquidez de la institución.

A continuación se presenta el detalle de las provisiones que de acuerdo a lo estipulado en el departamento de cobranza del Banco Constitución se deben registrar y cumplir a Dic/31/2017:

**CUADRO 28:** Provisión para el Crédito Automotriz

<b>Crédito automotriz Período vencimiento</b>	<b>CARTERA VENCIDA</b>	<b>% Provisión</b>	<b>PROVISIONES REQUERIDAS</b>	<b>% AFECTACIÓN LIQUIDEZ</b>
<b>0 – 60 días</b>	\$ 1.575.322,37	0%	\$ 0,00	0,00%
<b>61 – 150 días</b>	\$ 5.251.074,56	5%	\$ 262.553,73	6,17%
<b>151 – 180 días</b>	\$ 7.351.504,39	15%	\$ 1.102.725,66	25,93%
<b>181 – 300 días</b>	\$ 4.200.859,65	25%	\$ 1.050.214,91	24,69%
<b>301 – 360 días</b>	\$ 1.575.322,37	50%	\$ 787.661,19	18,52%
<b>+ de 360 días</b>	\$ 1.050.214,91	100%	\$ 1.050.214,91	24,69%
<b>Totales</b>	<b>\$ 19.954.083,34</b>		<b>\$ 4.253.370,39</b>	<b>100,00%</b>

**Elaborado por:** Yilmar Vera

Como se observa claramente, en cumplimiento a la Ley Normas Generales Para Las Instituciones del Sistema Financiero, Banco Constitución debe constituir al 31 de diciembre de 2017, reservas por antigüedad de cartera en el orden de US\$ 4'253,370.39, únicamente por el segmento de crédito automotriz.

Por tal reserva el banco está obligado a comprar un 90% en instrumentos financieros estatales.

Es decir, que a más de no percibir ingresos por parte de los clientes por los créditos vencidos, Banco Constitución debe invertir adicionalmente una parte de dicha cartera en constitución de reservas; de tal manera que la afectación financiera negativa se incrementa.

Con la información anterior se procederá a presentar los indicadores propuestos que permitan establecer una relación y constituyen una alternativa viable para impactar de forma positiva en los estados financieros de la institución bajo estudio. Justamente la viabilidad de su aplicación brinda facilidades para su implementación como tal dentro de la empresa.

El objetivo de esta propuesta además de los elementos planteados tiene la intencionalidad de identificar fácilmente cualquier desviación significativa o presencia de alguna situación no deseada a partir del uso de indicadores dentro de un proceso tan delicado como el de crédito, y de forma muy específica el crédito automotriz.

A continuación se aplican algunos índices que ayudan a comprender la situación financiera del segmento crédito automotriz:

**Ratio de liquidez:** Permite establecer la capacidad de pago de las obligaciones contraídas a corto plazo respecto de los créditos automotrices:

$$IL = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósito a Corto Plazo}}$$

$$IL = \frac{331'153.772,23}{105'021.491,26}$$

$$IL = 0.32\%$$

Los elementos aplicados en la fórmula corresponden únicamente al segmento automotriz, en donde los fondos disponibles que se obtuvieron del balance al 31 de diciembre de 2017 corresponden al porcentaje de participación de la cartera de crédito automotriz (42.77%), sobre el total de los fondos. Así también, el total de depósitos a corto plazo, corresponden a los ingresos obtenidos por créditos automotrices concedidos en la aplicación de su primera anualidad.

El indicador muestra que por cada dólar que se tenga por pagar a nivel de créditos automotrices, únicamente se cuenta con US\$ 0.32 para cubrir las obligaciones.

**Porcentaje de Morosidad de Crédito:** Indicador que permite establecer si existe riesgo de mora sobre el total de los créditos otorgados, así con ello se puede determinar la calidad crediticia.

$$PM = \frac{\text{Crédito en Mora}}{\text{Total de Crédito}}$$

$$PM = \frac{21'004.298,25}{105.021.491,26}$$

$$PM = 0.20 = 20\%$$

Tomando en consideración que de acuerdo al resultado obtenido la morosidad de la cartera está en el 20%, esto resulta preocupante ya que representa un porcentaje muy elevado, el cual, a más de influir negativamente en la liquidez, representa un alto riesgo de recursos incobrables.

Para poder demostrar la relación entre la liquidez y las cuentas por pagar por parte de los clientes que optaron por el crédito, es necesario tener un pequeño flujo de efectivo y de no ser el caso, tener un pequeño balance del área, con las tablas existentes, que muestre una relación entre el porcentaje de la deuda y los ingresos totales, esta es la parte que se requiere para validar los resultados y es esta parte la que le dará firmeza al objetivo principal del trabajo investigativo, la deuda por parte de los clientes a la entidad bancaria representa el 20% de los ingresos de dicho departamento, dejando un flujo de caja neto bastante bajo que no da opción a una re-inversión de las utilidades, a un nuevo proceso operacional anual, llegando a la decisión de optar por el apoyo de otros departamentos lo que generará más usos de los recursos para el mismo proceso.

**Flujo de Efectivo Anual para el Departamento de  
Crédito Automotriz**

**Ingresos**

Ventas	\$105.021.491,26
Cuentas x Cobrar	\$21.004.298,25
Reservas	\$7.132.500,00
<b>Total de Ingresos</b>	<b><u><u>\$76.884.693,01</u></u></b>

**Egresos**

Sueldos y Salarios	\$100.800,00
Pagos a Proveedores	\$12.000.000,00
Gastos Operacionales	\$26.245.302,00
Gastos Generales	\$24.448.173,62
Gastos de Capital Pago a Accionistas	\$18.336.130,22
<b>Total de Egresos</b>	<b><u><u>\$81.130.405,84</u></u></b>

**Efectivo al Final  
del Periodo**

(\$4.245.712,83)

**Prestamos**

Asignación de Recursos de Otras Áreas	<b><u><u>\$5.462.040,00</u></u></b>	<b>5%</b>
---------------------------------------	-------------------------------------	-----------

**\$1.216.327,17000**

Se decide asignar el 5% de recursos de otras áreas, con la finalidad de cubrir el déficit que se registra en el flujo de efectivo del área dedicada al crédito automotriz, de tal manera que se pueda disponer de un saldo adicional para salvaguardar imprevistos del área afectada por el mencionado déficit.

Para que los indicadores propuestos sean implementados de forma adecuada se ha elaborado el siguiente plan

**Cuadro 29:** Plan Operativo de la Propuesta

OBJETIVO	METAS	ACTIVIDADES	TIEMPO	COSTO	RESPONSABLE
PROVISIÓN	Separación de recursos	Socializar y hacer uso de la tabla propuesta y elaborada	1 semana	-	Área Automotriz
PRORRATEAR	Re-asignación de provisión por mes	Asignación equitativa de la provisión durante un periodo económico	1 semana	-	Área Financiera
SOCIALIZAR	Demostrar la importancia de implementar los indicadores propuestos	Inducción y conversatorios con el personal de la empresa	1 semana	\$50	Jefe área Automotriz
EJECUCIÓN	Iniciar la implementación de los indicadores propuestos	Establecer cronograma de trabajo para comienzo de implementación	3 semanas	-	Área Automotriz

**Elaborado por:** Yilmar Vera

## CONCLUSIONES

Se analizó los procesos que se siguen para el otorgamiento de un crédito automotriz en la empresa “Banco Constitución” para establecer su impacto en los estados financieros de la empresa mediante la aplicación de las técnicas de investigación antes citadas, las mismas que concluyen en lo siguiente:

- Actualmente se otorgan créditos automotrices basados en índices previstos por el Banco para tal efecto, los mismos que no son aplicados en su totalidad.
- Se demostró que la forma de aprobar los créditos sin la utilización de todos índices genera que se otorguen préstamos a clientes que no son sujeto a crédito.
- Otorgar préstamos a personas que no poseen la solvencia adecuada incide en la antigüedad de cartera por cobrar.
- Mantener una cartera muy vencida genera la creación de provisiones que merman la liquidez del área de Crédito Automotriz.
- La afectación en la liquidez genera que se deba recurrir a solicitar recursos de otras áreas para cubrir los compromisos adquiridos por la sección de Crédito Automotriz.
- De no implementar medidas correctivas de forma inmediata, el área de Crédito Automotriz se arriesga a tener que cerrar líneas de crédito para sus clientes.

## **RECOMENDACIONES**

Para mejorar los resultados del área de Crédito Automotriz se plantea revisar las siguientes recomendaciones:

- Hacer uso de los indicadores propuestos a fin de mejorar el nivel de otorgamiento de créditos a personas de solvencia certificada, lo que ayudará a bajar el nivel de vencimiento de la cartera, recuperar liquidez y mejorar los resultados del área de Crédito Automotriz.
- Socializar al área de Crédito Automotriz sobre los nuevos índices a implementar y realizar auditorías de seguimiento al cumplimiento estricto de aplicación de todos los índices.
- Establecer evaluaciones periódicas a partir de la elaboración de indicadores propuestos, enfocado a la mejora del proceso de otorgamiento de crédito automotriz.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta, D. (2016). *Evaluación de los créditos de la Corporación Financiera Nacional B.P. para la compra de buses urbanos y su impacto económico en los clientes, periodo 2012- 2015*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13313/correcion%20del%20letor%20ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Actualícese. (2014). *Definición de control interno*. Obtenido de <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>
- Albán, N. (2012). *Propuesta del diseño de un sistema contable y financiero para la empresa distribuidora V y R*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1759/1/T-UCE-0003-273.pdf>
- Alvarado, L., Granadino, Y., & Santos, O. (2008). *Propuesta de un modelo de control interno efectivo para optimizar la gestión administrativa de las asociaciones, cooperativas de ahorro y crédito registradas a INSAFOCOOP ubicada en la zona paracentral de El Salvador*. Obtenido de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7170/3/657-A472p-Capitulo%20II.pdf>
- Andrade, M., & Medina, E. (2013). *Estudio del sistema de control interno del departamento de crédito y cobranza de la empresa VALDYARD CORPORACIÓN S.A. en la ciudad de Guayaquil, periodo 2011*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/289/1/T-ULVR-0247.pdf>
- Añez, M. (2011). *Aspectos básicos del análisis de crédito*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/aspectos-basicos-del-analisis-de-credito/>

- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución Política de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>
- Ascenzi, L. (2014). *Fideicomisos 101: Lo que todo Fiduciario debe saber sobre Fiducia*. Obtenido de [http://www.felaban.net/archivos\\_memorias/archivo20141107172300PM.pdf](http://www.felaban.net/archivos_memorias/archivo20141107172300PM.pdf)
- Atencio, J. (2011). *Control Interno*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jatencio/control-interno-10471862>
- Ávila, J. (2005). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>
- Ayala, E. (2018). *Historia de la banca*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/opinion/opinion-historia-banca-sistema-economia.html>
- Banamex. (2010). *Concepto de crédito automotriz*. Obtenido de <https://www.facebook.com/notes/citibanamex-educaci%C3%B3n-financiera/conceptos-de-cr%C3%A9dito-automotriz/495332319195/>
- Banca Fácil. (2018). *¿Qué es el crédito?* Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=3000000000000027&idCategoria=5>
- Banca Fácil. (2018). *Historia de los bancos*. Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000012&idCategoria=2>
- Bank Credit. (2018). *Crédito bancario*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/credito-bancario.html>

- Bañuelos, S. (2013). *Indicadores claves de cobranza*. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/03/07/indicadores-claves-cobranza>
- Barroeta, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/barroeta\\_n\\_c/capitulo3.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barroeta_n_c/capitulo3.pdf)
- Bozada, O., Ramirez, R., & Solano, T. (2013). *Análisis de los estados financieros de AUTO IMPORTADORA GALARZA S.A. AÑOS 201-2011, estrategias de mejoramiento en ventas y sus incidencia por las resoluciones arancelarias 604 y 588 del consejo de comercio exterior e inversiones*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14460/1/TESIS%20Cpa%20133%20-%20ANALISIS%20DE%20LOS%20ESTADOS%20FINANCIEROS%20DE%20AUTO%20IMPORTADORA%20GALARZA%20S.A..pdf>
- Buitrago, J. (2018). *Porque comprar un vehículo*. Obtenido de <http://www.aprendeaconducirbien.com/descargas/1-por-que-compra-vehiculo.pdf>
- Cajamarca, A., & Velez, E. (2017). *Implementación de un sistema de Contabilidad en la empresa CORPOAUTO*. Obtenido de <http://dSPACE.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1873/1/05820.pdf>
- Calleja, J. (2018). *La información económico-financiera en la empresa: importancia del sistema contable*. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/3518/1/T20414.pdf>
- Calvopiña, L. (2010). *Implementación de un sistema contable computarizado en la fábrica "Alfarera" ubicada en el valle de Tumbaco, provincia de Pichincha para el periodo del 01 al 31 de enero del 2008*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/227/1/T-UTC-0254.pdf>

Carrasco, M., & Tumbaco, I. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>

Carvajal, E. (2015). *Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de MECANOSOLVERS S.A. de la ciudad de Ambato Año 2012*. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19758/1/3244i.pdf>

Centro de Estudios Financieros. (2018). *Ciclo contable*. Obtenido de <http://www.Contabilidadtk.es/ciclo-contable-i-9.htm>

Chamba, S. (2017). *Las ventas a crédito y su impacto en la liquidez*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1701/1/T-ULVR-1517.pdf>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Madrid: Auditores Internos de España; ISBN: 9788494029097.

Consejo Nacional de Planificación. (2013). *Plan de Buen Vivir*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>

Consejo Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2018). *Crédito automotriz*. Obtenido de

<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/credito/personal/517-credito-automotriz>

Contraloría Pública - Perú. (2018). *Control Interno*. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

Corporación Financiera Nacional. (2018). *Documentación*. Obtenido de [https://www.cfn.fin.ec/?option=com\\_content&view=article&id=632&Itemid=558](https://www.cfn.fin.ec/?option=com_content&view=article&id=632&Itemid=558)

De la Dehesa, G. (2012). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de [https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822\\_850215.html](https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html)

Debitoor. (2018). *¿Qué es el ciclo contable?* Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-ciclo-contable>

Dercocenter. (2017). *¿Qué es la compra inteligente en un crédito automotriz?* Obtenido de <https://www.dercocenter.cl/noticias/que-es-la-compra-inteligente-en-un-credito-automotriz/>

Diario "El Universo". (2014). *Un carro para las masas*. Obtenido de <http://www.larevista.ec/cultura/historia/un-carro-para-las-masas>

Durand, J. (2014). *Estadística, población, muestra y variables*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>

Eco-Auditoria. (2018). *Antigüedad de cuentas por cobrar*. Obtenido de [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ANTIGUEDAD\\_DE\\_CUENTAS\\_POR\\_COBRAR.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ANTIGUEDAD_DE_CUENTAS_POR_COBRAR.htm)

Eco-Finanzas. (2018). *Análisis de antigüedad de saldos*. Obtenido de [https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ANALISIS\\_DE\\_ANTIGUEDAD\\_DE\\_SALDOS.htm](https://www.eco-finanzas.com/diccionario/A/ANALISIS_DE_ANTIGUEDAD_DE_SALDOS.htm)

- Economía General. (2018). *Análisis del crédito*. Obtenido de <http://economiaes.com/credito/analisis.html>
- Enciclopedia Barsa. (2017). *Antecedentes Historicos del Crédito*. Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/Capitulo1.pdf>
- Escobar, H., & Cuartas, V. (2006). *Diccionario Económico Financiero*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=O2U5GgwjKsC&pg=PA96&lpg=PA96&dq=es+la+acci%C3%B3n+inmediata+por+la+cual+se+pretende+obtener+la+satisfacci%C3%B3n&source=bl&ots=cylSrmq232&sig=stlT93\\_NWfFLdg\\_V1WhUxX8QbBE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi416n3xo3XAhWH4CYKHdGQDH8](https://books.google.com.ec/books?id=O2U5GgwjKsC&pg=PA96&lpg=PA96&dq=es+la+acci%C3%B3n+inmediata+por+la+cual+se+pretende+obtener+la+satisfacci%C3%B3n&source=bl&ots=cylSrmq232&sig=stlT93_NWfFLdg_V1WhUxX8QbBE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi416n3xo3XAhWH4CYKHdGQDH8)
- Escobar, M. (2014). *Contabilidad*. Obtenido de <ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8154/3/658.023-E74d-CAPITULO%20II.pdf>
- Expasión. (2012). *Guía para obtener un buen crédito*. Obtenido de <https://expansion.mx/mi-dinero/2012/09/07/credito-de-nomina-o-pesonal>
- Fajardo, B. (2018). *Contabilidad Manual*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/228103519/Contabilidad-Manual>
- Farfán, M. (2016). *Diseño de un sistema contable de, direccionamiento estratégico aplicable a las pequeñas y medianas empresas latinoamericanas*. Obtenido de [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1257\\_FarfanLievanoMA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1257_FarfanLievanoMA.pdf)
- Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. (2017). *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*. Obtenido de <http://www.facpce.org.ar:8080/miniportal/archivos/nic/NIC39.pdf>

- Fernández-Dávila, E. (2018). *Sistema de garantías para el acceso al crédito*. Obtenido de <https://www.fogapi.com.pe/assets/sist.-de-garant%C3%ADas-al-acceso-al-cr%C3%A9dito---web.pdf>
- Finanzas Prácticas. (2018). *Tipos de créditos*. Obtenido de [https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que\\_es/tipos.php](https://www.finanzaspracticas.com.co/finanzaspersonales/entienda/que_es/tipos.php)
- Flores, C. (2012). *Diseño e implementación de un sistema contable, tributario y nómina aplicado a la microempresa TEXDURA*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/753/1/T-UCE-0003-80.pdf>
- Fontalvo, T., & Morelos, J. (2012). Evaluación de la gestión financiera: empresas del sector automotriz y actividades conexas en el Atlántico. *Dimensión Empresarial*, 10 (2); 11-20. Obtenido de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/dimension-empresarial/article/download/206/190>
- Francis, K. (2018). *Las ventajas de la Contabilidad manual vs. la Contabilidad computarizada*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/las-ventajas-de-la-Contabilidad-manual-vs-la-Contabilidad-computarizada-4587.html>
- Gestión de la Tesorería. (2011). *Préstamo bancario: concepto*. Obtenido de <https://gestiondelatesoreria.wordpress.com/2011/07/28/prestamo-bancario-concepto/>
- Gilces, R. (2017). *Definición de indicadores*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/indicadores.php>
- Grupo Bancolombia. (2018). *Tipos de créditos*. Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/aprender->

es-facil/como-manejar-dinero/endeudamiento-responsable/tipos-credito

Guajardo, G. (2018). Contabilidad Financiera. En G. Guajardo.

Hernández, E. (1989). Apuntes para una historia de la Contabilidad bancaria en España. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XIX (58); 21-96.

Hernández, E. (2006). *Metodología de la investigación*. Obtenido de [http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como\\_escribir\\_tesis.pdf](http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/como_escribir_tesis.pdf)

Hernández, J. (2015). *Cuentas contables, clasificación, concepto y descripción*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/#definicion>

Huilca, S. (2010). *Control Interno*. Obtenido de [dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)

IFRS Centre of Excellence. (2016). *NIFF 9: Instrumentos Financieros*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/auditoria/Deloitte-ES-Auditoria-niif9.pdf>

Instituto Nacional de Contadores Públicos. (2018). *Principales indicadores financieros y de gestión*. Obtenido de <http://incp.org.co/Site/2012/agenda/7-if.pdf>

Intriago, J. (2018). *Concepto de crédito bancario*. Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/credito-bancario>

Khan Academy. (2018). *Variable Independiente*. Obtenido de <https://es.khanacademy.org/math/pre-algebra/pre-algebra-equations-expressions/pre-algebra-dependent-independent/a/dependent-and-independent-variables-review>

- La información económico-financiera en la empresa: importancia del sistema contable.* (2018). Obtenido de <http://eprints.ucm.es/3518/1/T20414.pdf>
- Lara, E. (2018). Primer Curso de Contabilidad. En E. Lara.
- Lisher, K. (2013). *Importancia de la Contabilidad.* Obtenido de <https://es.slideshare.net/karelislr/importancia-de-la-Contabilidad-17654226>
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *Diseño de manual de política de crédito y cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Química S.A. 2017.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politicass%20de%20creditoss%20y%20cobranzas.pdf>
- Macas, W. (2018). *Crédito bancario.* Obtenido de [https://www.ecured.cu/Cr%C3%A9dito\\_bancario](https://www.ecured.cu/Cr%C3%A9dito_bancario)
- Marín, A. (2008). *Clasificación de la Investigación.* Obtenido de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>
- Martinez, R. C. (2013). El proceso de cobranza en el contexto empresarial ecuatoriano.
- Medina, J. (2018). *Definición de Contabilidad bancaria.* Obtenido de <https://www.gestionyadministracion.com/Contabilidad/Contabilidad-bancaria.html>
- Medina, J., Sampen, C., Requena, F., Mechan, C., Quispe, J., & Sánchez, J. (2013). *Origen y Evolución de la Contabilidad en el mundo.* Obtenido de <https://es.slideshare.net/jordymedinar/origen-y-evolucion-de-la-Contabilidad-37358687>

- Mejía-Azcárate, F. (2015). *Historia de Ford desde 1903 hasta 1969*.  
Obtenido de <http://www.aqp-consultores.com/oldpartners/?p=565>
- Meléndez, J. (1998). *Historia Institucional del Monte de Piedad Vidal-Ruiz de Puebla (1890-1985)*. Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhi/melendez\\_r\\_je/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhi/melendez_r_je/capitulo1.pdf)
- Mendoza, T. (2015). *El análisis financiero como herramientas básica en la toma de decisiones gerenciales, caso: empresa HDP REPRESENTACIONES*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7897/1/TESIS%20TANIA%20MENDOZA.pdf>
- Merino, M., & Porto, J. (2014). *Definición de Contabilidad bancaria*. Obtenido de <https://definicion.de/Contabilidad-bancaria/>
- Microsoft. (2016). *¿Cómo calcular los saldos vencidos de los clientes?* Obtenido de [https://blogs.msdn.microsoft.com/dynamics\\_latam/2016/04/18/ax-como-calcular-los-saldos-vencidos-de-los-clientes/](https://blogs.msdn.microsoft.com/dynamics_latam/2016/04/18/ax-como-calcular-los-saldos-vencidos-de-los-clientes/)
- Ministerio de Economía y Finanzas - Uruguay. (2017). *Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores*. Obtenido de <http://ain.mef.gub.uy/10163/11/areas/norma-internacional-de-Contabilidad-n%C2%B0-8-nic-8.html>
- Ministerio de Finanzas - Perú. (2017). *Presentación de Estados Financieros*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publico/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NIC.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publico/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf)
- Monroy, A. (2013). *Las cuentas y su clasificación*. Obtenido de [https://prezi.com/dwyrahwan\\_23/las-cuentas-y-su-clasificacion/](https://prezi.com/dwyrahwan_23/las-cuentas-y-su-clasificacion/)

- Montero, M. (2012). *Diseño de un sistema contable financiero aplicado a la empresa de protección y seguridad internacional PROSEI Cia. Ltda.* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:8080/bitstream/25000/834/1/T-UCE-0003-102.pdf>
- Morocho, S. (2016). *Análisis y evaluación económica financiera de la ferretería Comarpi de la ciudad de Saraguro Periodo 2013 - 2014.* Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10150/1/Tesis%20BIBLIOTECA.pdf>
- Murillo, L., & Ortiz, C. (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil.* Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3178/1/000110270.pdf>
- Navarro, D. (2015). *Análisis de la participación del sector bancario privado como herramienta para el crecimiento económico del país periodo 2011-2014.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8757/1/TESIS%20DANILO%20NAVARRO%20docx%202.pdf>
- Noriega, J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar -un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala.* Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf)
- Orozco, M. (2015). *10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador.* Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>

- Párraga, V. (2013). *Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas Comercial Unidas por la obtención de préstamos*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1835/1/An%C3%A1lisis%20financiero%20de%20la%20rentabilidad%20que%20alcanza%20la%20ferreter%C3%ADa%20y%20pinturas.pdf>
- Peña, H. (2012). *El crédito bancario a personas jurídicas y naturales*. Obtenido de <http://www.bc.gob.cu/Espanol/EI%20CREDITO%20BANCARIO%20A%20PERSONAS%20JURIDICAS%20Y%20NATURALES.pdf>
- Pérez, L., Reyes, R., & Trejo, M. (2012). *Propuesta de un instrumento de implementación de la tecnología de información en el ejercicio profesional de los contadores públicos, con énfasis en los sistemas contables e inventario, en las empresas del sector comercio de la ciudad de San Miguel*. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/6185/1/50107969.pdf>
- Pérez, W. (2013). *La Investigación: definición, características, tipos y clasificación*. Obtenido de <https://prezi.com/azjmpaoybl2h/la-investigacion-definicion-caracteristicas-tipos-y-clasificacion/>
- Porto, J., & Gardey, A. (2011). *Definición de indicador*. Obtenido de <https://definicion.de/indicador/>
- Porto, J., & Merino, M. (2010). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Puebla, J. (2011). *Tipo de investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/05/tipos-de-investigacion.html>
- Pyle, White, & Larsoon. (2018). Principios Fundamentales de Contabilidad. En Pyle, White, & Larsoon.

- Quiñonez, J. (2018). *KPI'S Créditos y Cobros*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/188374413/KPIS-Creditos-y-Cobros>
- Reviso. (2017). *¿Qué es una cuenta contable?* Obtenido de <https://www.reviso.com/es/que-es-una-cuenta-contable>
- Revista "Líderes". (2016). *La cobranza puede ser un dolor de cabeza*. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/cobranza-dolor-cabeza-carteras-clientes.html>
- Riesgo y Morosidad. (2018). *Morosidad: mitos y realidades*. Obtenido de <http://www.riesgoymorosidad.com/morosidad-mitos-y-realidades/>
- Rivadeneira, A. (2013). *Implementación de un proceso contable para la empresa distribuidora de llantas Autollantas, en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio 2013*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/306/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20un%20Proceso%20Contable%20para%20la%20empresa%20Distribuidora%20de%20Llantas%20AUTOLLANTAS%2C%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%2C%20en%20el%20ejercicio%202013..pdf>
- Rodríguez, M. (2015). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://www.tesiseinvestigaciones.com/tipo-de-investigacioacuten-a-realizarse.html>
- Rogel, H. (2016). *Aplicación de la Contabilidad bancaria a las operaciones crediticias en las instituciones financieras del Ecuador*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/9276/1/ECUAC E-2016-CA-DE00316.pdf>
- Rubí, L. (2003). *Glosario de terminos financieros, contables, administrativos, economicos, computacionales y legales*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=Z\\_Eyqx6XPqYC&pg=PA43&lpg=PA43&dq=es+un+an%C3%A1lisis+de+los+d%C3%A9bitos+qu](https://books.google.com.ec/books?id=Z_Eyqx6XPqYC&pg=PA43&lpg=PA43&dq=es+un+an%C3%A1lisis+de+los+d%C3%A9bitos+qu)

e+integran+cada+uno+de+los+saldos+a+cargo+de+los+clientes,+t  
omando+como+base+la+fecha+de+la+factura+o+la+fecha+de+ven  
cimiento.&source=bl&ots=o2

Salas, A. (2013). *Presupuesto*. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/02/PRESUPUESTOS-I\\_II.pdf](https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/02/PRESUPUESTOS-I_II.pdf)

Sánchez, A. (2018). *Morosidad*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/morosidad-moroso.php>

Schiffes, S. (2006). *El poder del "baby boom"*. Obtenido de [http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid\\_4796000/4796273.stm](http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/business/newsid_4796000/4796273.stm)

Servicio de Rentas Internas. (2010). *Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <http://www.controlhidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/MARCO-LEGAL-2016/Registro-Oficial-Suplemento-209-Decreto-Ejecutivo-374.pdf>

Servicio de Rentas Internas. (2015). *Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de [www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf](http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf)

Servicio de Rentas Internas. (2017). *Deducciones*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2>

Shanker, S. (2018). *Diferencias entre los sistemas de Contabilidad manual y computarizado*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/diferencias-entre-los-sistemas-de-Contabilidad-manual-y-computarizado-4515.html>

Shopify. (2018). *Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>

- Shuttleworth, M. (2008). *Diseño de la investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cuantitativa>
- Simbaña, S. (2012). *Desarrollo de un Score de crédito para el financiamiento automotriz, con base en el análisis estadístico de variables*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3060/1/T1120-MFGR-Simba%C3%B1a-Desarrollo.pdf>
- Souza, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Revisión de diseño de investigación resaltantes para enfermería. Parte 1: Diseño de investigación cuantitativa*. Obtenido de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero*. Obtenido de [https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/I.2+Base\\_Legal+Ley+Organica+del+Sistema+Financiero.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/I.2+Base_Legal+Ley+Organica+del+Sistema+Financiero.pdf)
- Superintendencia de Compañía. (2014). *Ley de Compañía*. Obtenido de <http://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318/LEY+DE+COMPA%C3%91IAS+act.+Mayo+20+2014.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=77091929-52ad-4c36-9b16-64c2d8dc1318>
- Superintendencia de Compañía. (2017). *Crédito*. Obtenido de [http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs\\_index?vp\\_art\\_id=70&vp\\_tip=2](http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2)
- Universidad de Costa Rica. (2017). *Tipos de investigación: descriptiva, exploratoria y explicativa*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

- Universidad de la Punta. (2018). *Población y muestra*. Obtenido de [http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/matematica3/poblacin\\_y\\_muestra.html](http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/matematica3/poblacin_y_muestra.html)
- Uterpe, E. (2010). *¿Qué es el crédito automotriz?* Obtenido de <https://www.pagalojusto.org/t417-que-es-el-credito-automotriz>
- Valencia, G. (2017). *La recesión de los baby boomers*. Obtenido de <http://www.dinero.com/opinion/columnistas/articulo/la-recesion-de-los-baby-boomers-por-guillermo-valencia/251505>
- Vangh, K. (2018). *Crédito automotriz*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/90093122/Credito-automotriz>
- Velasteguí, W. (2015). *Contabilidad Bancaria*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/wilsonvelas/Contabilidad-44548901>
- Vicuña, O., & Zhumi, N. (2013). *Implementación de procesos y políticas para la recuperación de cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito en la provincia del Azuay caso jardín azuayo agencia el valle*. Obtenido de <http://190.11.245.244/bitstream/47000/261/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-120.pdf>
- Vinueza, T., & Falconez, J. (2012). *Diseño de manual gestión de crédito y cobranza de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito "COOPROGRESO LTDA."*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/292/1/T-ULVR-0250.pdf>
- Violante, M. (2017). *5 cosas en las que se fijan los bancos al dar créditos*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/268358>
- Vitez, O. (2018). *Definición de Contabilidad computarizada*. Obtenido de [https://techlandia.com/definicion-Contabilidad-computarizada-sobre\\_403406/](https://techlandia.com/definicion-Contabilidad-computarizada-sobre_403406/)

**ANEXOS**

## ANEXO 1

### ENCUESTA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ

**INSTRUCCIÓN:** Para la encuesta proceda a dar su respuesta como considere pertinente llenando y completando todas las preguntas que se presentan. Debe de elegir una opción de las que se encuentran acorde a su percepción u opinión.

1.- ¿Considera usted importante el uso de indicadores financieros?

Sí  No

2.- ¿Considera usted que el uso de indicadores financieros impacta en los resultados?

Sí  No

3.- ¿Considera que los indicadores influyen al momento de otorgar crédito automotriz del banco?

Nada  A veces

Poco  Mucho

4.- ¿Considera que en los procesos de créditos son utilizados muy poco los indicadores financieros?

Sí  No

5.- ¿Considera usted que el crédito automotriz es importante para el Banco Constitución?

- |                 |                          |                |                          |
|-----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| Nada importante | <input type="checkbox"/> | Importante     | <input type="checkbox"/> |
| Poco importante | <input type="checkbox"/> | Muy importante | <input type="checkbox"/> |

**ANEXO 2**  
**ENTREVISTA AL JEFE DE COBRANZAS**

Cargo	Jefe de Cobranza
Fecha de Entrevista	14/06/2018
Entrevistado	Felipe González
Tiempo en el cargo	5 Años
Años de experiencia en cargos similares	8 Años

**PREGUNTAS DE JEFE DE COBRANZA:**

**1. ¿En su empresa se maneja indicadores crediticios?**

Se manejan muy pocos indicadores, es por ello que se necesita mejorar en ese aspecto porque no se está aplicando un sistema objetivo de medición.

**2. ¿Por qué cree que no se hace uso de indicadores crediticios?**

Es la falta de una cultura para reducir el riesgo y eso conlleva a contar con herramientas y habilidades adicionales, que actualmente no las considera el personal de casi todas las áreas del banco.

3. ¿Si se llega a implementar indicadores crediticios sobre todo para los créditos automotrices, afectará a su labor en el departamento?

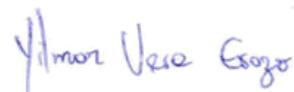
Si, sobre todo en las cuentas dentro del sistema contable, pero ya lo usamos por diversos factores sobre todo los aspectos técnicos-legales que rigen a la institución. Son indicadores internos que utilizamos para hacer cualquier cálculo que se requiera o pida la gerencia del banco.

**4. ¿A qué factor atribuye que se cuente con una considerable cartera vencida en los créditos automotrices?**

En su gran parte este inconveniente se origina porque no se hace uso de todos los indicadores con que se cuenta actualmente en el banco.



**FIRMA DEL ENTREVISTADO**



**FIRMA DEL ENTREVISTADOR**

### ANEXO 3

#### ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ

Cargo	Jefe de Crédito Automotriz
Fecha de Entrevista	14/06/2018
Entrevistado	Roger Correa.
Tiempo en el cargo	8 Años
Años de experiencia en cargos similares	15 Años

**1. ¿Por qué no se ha implementado nuevos indicadores para el proceso de crédito automotriz?**

Lamentablemente tengo muy poco tiempo dentro del puesto. Desconozco los motivos de la carencia de indicadores tan importantes para un proceso que genera casi un buen porcentaje de los ingresos del banco. Pero se está procediendo a avanzar en este tema. Es por ello, que el presente estudio será una entrada para comenzar a realizar cambio e implementar acciones de mejora.

**2. ¿Qué se deberá hacer para implementar los indicadores crediticios que se propondrán?**

Se deberá actualizar y capacitar al personal para cambiar la cultura interna del departamento y de implementar más controles a los procesos de contabilidad o cobranzas.

**3. ¿Ha aplicado indicadores crediticios en las otras instituciones financieras donde laboraba anteriormente?**

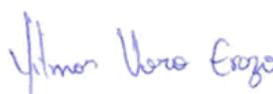
Si. Desde luego. Lo bueno es que aquí es un proceso muy compacto y es un solo proceso, lo que facilita la implementación de indicadores muy específicos y que pueden enlazarse con otros procesos críticos como contabilidad o cobranzas.

**4. Como Jefe Departamental, ¿cree usted que se deberían tomar medidas con el personal que no hace uso de los indicadores en la concesión de créditos?**

Sí, estoy muy de acuerdo con que se tomen medidas a este respecto, ya que de seguir así, se pone en riesgo la estabilidad del banco.



**FIRMA DEL ENTREVISTADO**



**FIRMA DEL ENTREVISTADOR**

## ANEXO 4

### ENTREVISTA AL JEFE DE CONTABILIDAD

Cargo	Jefe de Contabilidad
Fecha de Entrevista	14/06/2018
Entrevistado	Cristian Falconez
Tiempo en el cargo	4 Años
Años de experiencia en cargos similares	6 Años

**1. ¿La compañía cuenta con un sistema informático interno para el registro de la concesión de los créditos automotrices?**

Sí, yo soy el encargado de diseñar e implementar sistemas internos y módulos que se necesiten.

**2. ¿De qué manera cree usted que influye en sus labores el que no se cumplan con los procesos en el Departamento de Crédito Automotriz?**

Definitivamente la afectación es muy significativa a nivel de resultados, ya que el mantener una cartera vencida implica afectación en la liquidez de

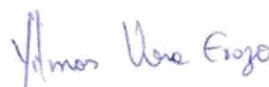
la empresa, tener que realizar provisiones y recurrir a créditos extras para cumplir con las obligaciones que se ha contraído.

**3. ¿De tomar medidas que mejoren la situación en la concesión de los créditos automotrices usted considera que cambiará en algo las cuentas que llevan?**

Si. Ya que tendríamos que realizar menos provisiones y por consiguiente se inyectaría más liquidez a las operaciones productivas.



**FIRMA DEL ENTREVISTADO**



**FIRMA DEL ENTREVISTADOR**

## ANEXO

### Anexo 5: Carta de autorización de la empresa

Guayaquil, 15 de Diciembre del 2017

Señores

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

Ciudad.-

Apreciados,

Yo \_\_\_\_\_, identificado con CC \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, en mi calidad de representante legal de la institución financiera BANCO CONSTITUCIÓN, autorizo a YILMAR DARIO VERA ERAZO, estudiante del programa TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto denominado "ANÁLISIS DEL IMPACTO QUE TIENEN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL 'BANCO CONSTITUCIÓN' EL NO TOMAR EN CUENTA LOS INDICADORES ESTABLECIDOS PARA OTORGAR UN CRÉDITO AUTOMOTRIZ DURANTE EL AÑO 2017".

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; y, (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Administración.

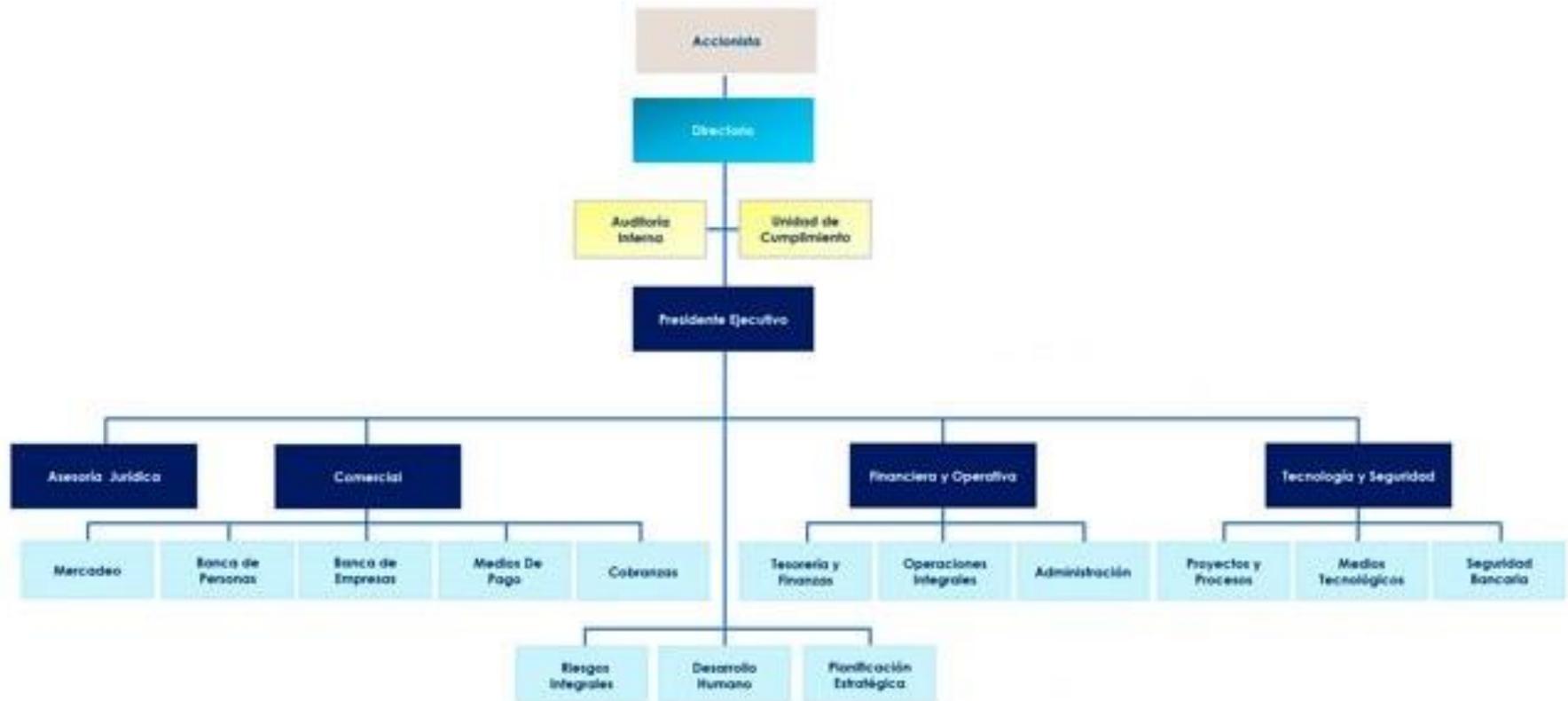
En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a nuestra institución, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre del Representante legal.

C.I.:

## Anexo 6: Organigrama de la empresa



**Anexo 7: Logotipo de la empresa**



**BANCO**  
constitución

The logo for Banco Constitución features the word "BANCO" in a bold, blue, serif font. Below it, the word "constitución" is written in a black, serif font. The letter "i" in "constitución" is yellow, and the letter "o" is red with a white dot. The entire logo is centered on a white background.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del “Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017** y problema de investigación: **¿Cuál es el impacto que tienen los estados financieros del Banco Constitución el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017?**, presentado por Yilmar Dario Vera Erazo como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

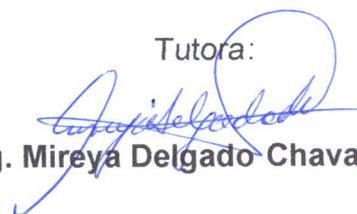
El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:



**Yilmar Dario Vera Erazo**

Tutora:



**Ing. Mireya Delgado Chavarría**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN  
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Yilmar Dario Vera Erazo en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Análisis del impacto que tienen en los estados financieros del “Banco Constitución” el no tomar en cuenta los indicadores establecidos para otorgar un crédito automotriz durante el año 2017**, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Yilmar Dario Vera Erazo

4 \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Autor

Yilmar Vera Erazo \_\_\_\_\_

Firma

No. de cédula: 0925979296





Factura: 001-002-000047066



20190901031D00383

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901031D00383

Ante mí, NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA, comparecí a YILMAR DARIO VERA ERAZO portador(a) de CÉDULA 0925979296 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firmada conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original en el expediente N° 20190901031D00383, a 26 DE FEBRERO DEL 2019, (12:00).

*Yilmar Dario Vera Erazo*  
YILMAR DARIO VERA ERAZO  
CÉDULA: 0925979296

NOTARIO(A) LENIN PATRICIO VALDIVIESO SALINAS  
NOTARÍA TRIGÉSIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0925979296

**Nombres del ciudadano:** VERA ERAZO YILMAR DARIO

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

**Fecha de nacimiento:** 3 DE FEBRERO DE 1992

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** SUPERIOR

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** VERA GARCIA TITO ALFREDO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** ERAZO OCHOA ROSA DOLORES

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 24 DE FEBRERO DE 2015

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 26 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: JONATHAN JAVIER VIDAL PINARGOTE - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 31 - GUAYAS - GUAYAQUIL



*Yilmar Vera Erazo*



Nº de certificado: 192-201-78303



192-201-78303

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA No. 092597929-6

APELLIDOS Y NOMBRES  
VERA ERAZO  
YILMAR DARIO

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
GUAYAQUIL  
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1992-02-03

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M

ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
VERA GARCIA TITO ALFREDO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
ERAZO OCHOA ROSA DOLORES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
GUAYAQUIL  
2015-02-24

FECHA DE EXPIRACIÓN  
2025-02-24

Yilmar Vera Erazo




CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

322 JUNTA No

322 - 204 NÚMERO

0925979296 CEDULA

VERA ERAZO YILMAR DARIO  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA

GUAYAQUIL CANTÓN

XIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:

ZONA: 1




REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Yilmar Vera E.

F. PRESIDENTE DE LA JRV

BOY FE: Que esta fotocopia es igual al documento original.  
Guayaquil, 26 FEB 2019

Dr. Lenin Valdivieso Salinas  
Notario Trigésimo  
Primero de Guayaquil

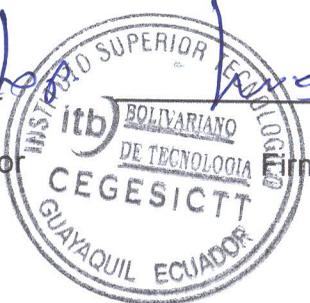


## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

*Luis Albarbora*  *Luis Albarbora*

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma