



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**“DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO QUE MEJORE EL
CONTROL INTERNO EN EMPRESAS COMERCIALES: CASO
AUTOMOTORES CUMANDÁ”**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría

Línea de Investigación:

Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas

Autora:

VANESSA GABRIELA MANZANO PAZMIÑO

Director:

DR. MG. JOSÉ LUIS VITERI MEDINA

Ambato – Ecuador

Diciembre 2015

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO QUE MEJORE EL CONTROL INTERNO EN EMPRESAS COMERCIALES: CASO AUTOMOTORES CUMANDÁ”

Línea de Investigación:

Gerencia, Planificación, Organización, Dirección y/o Control de Empresas

Autora:

VANESSA GABRIELA MANZANO PAZMIÑO

José Luis Viteri Medina, Dr. Mg.

f. _____

CALIFICADOR

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg.

f. _____

CALIFICADOR

Jorge Francisco Abril Flores, Dr. Mg

f. _____

CALIFICADOR

Fanny Paulina Pico Barrionuevo, Ing. Mg.

f. _____

DIRECTORA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. _____

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Ambato – Ecuador

Diciembre 2015

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, VANESSA GABRIELA MANZANO PAZMIÑO portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 180343871-0 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

VANESSA GABRIELA MANZANO PAZMIÑO

CI. 180343871-0

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de terminar mis estudios y guiarme para lograrlo con éxito, a mis padres por ser el apoyo fundamental en cada momento de mi vida no solo profesional si no también personal, por el sacrificio y la confianza que han depositado en mí porque con el amor de ellos he podido alcanzar mis metas.

A mis maestros por el sabio conocimiento que nos comparten día a día y hacen que nos formemos unos profesionales éticos, gracias a la PUCESA por abrirme las puertas para formarme profesionalmente.

Vane

DEDICATORIA

Dedico en especial a mis padres con todo el amor del mundo y el agradecimiento infinito por darme y apoyarme para culminar mis estudios, ya que me enseñaron que con la perseverancia y es esfuerzo todo es posible.

También dedico a mi familia y a mis amigas por sus palabras de aliento y motivación para lograr una meta más en mi vida, que me servirá para salir adelante y crecer como persona.

Vane

RESUMEN

La actividad comercial de la mayoría de empresas que se dedican a la compra-venta de vehículos usados, prestan servicios de financiamiento directo, por lo cual pone en grave riesgo el capital de trabajo al no tener desarrollados procedimientos adecuados de crédito que permitan tener un control eficiente de este tipo de operaciones que realiza la empresa. En el trabajo de investigación se pretende evidenciar la falencia que existe en la empresa “Automotores Cumandá” respecto de las operaciones a crédito que ejecuta de manera habitual en sus actividades comerciales, posteriormente se comparará con diversos estudios y análisis desarrollados con anterioridad en empresas similares, en las cuales, las ventas se realizan con forma de pago a crédito, sustentándose en teorías relacionadas con la contabilidad y el control interno. La investigación propuesta es de gran impacto ya que los resultados se verán reflejados en respuesta a los requerimientos de cambio del Departamento Financiero. El presente trabajo es factible y viable ya que cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, con acceso directo a las fuentes de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y la voluntad personal para el desarrollo de la investigación. Es por ello que se realizó un análisis de las disposiciones legales vigentes para las concesionarias de vehículos, además se realizó una encuesta a los colaboradores de la empresa para determinar el grado de conocimiento acerca de los objetivos de la empresa, políticas y procedimientos de crédito y otros aspectos relacionados en esta actividad, los resultados muestran que la empresa ha estado desarrollando sus actividades de crédito de manera empírica, la misma que ha causado alto crecimiento de la cartera vencida. Finalmente el objetivo principal consiste en desarrollar un manual de procedimientos de crédito para mejorar el control interno en la empresa “Automotores Cumandá” acorde con los objetivos de control interno; este salvaguardará o protegerá los recursos de la empresa y podrá optimizar los resultados de la misma, obteniendo información real y confiable.

Palabras Claves: Manual, Crédito, procedimientos, políticas y control.

ABSTRACT

Business operation of the majority of companies that buy and sell used cars is to offer services of direct financing, which puts the working capital at great risk since it does not have adequate credit procedures developed that help to have efficient control of this type of operations that the company does. This research project outlines the weakness that exists in the company “Automotores Cumandá” concerning the credit operations that are carried out habitually in their commercial activities. It will then be compared with various studies and analyses that have previously been developed in similar companies in which sales are done with credit payments. The project is fully supported by theories related with accounting and internal control. The proposed study has great impact since the results will be seen reflected in response to the change requirements of the financial department. This study is feasible and viable since it has been developed with enough time and relies on direct access to research sources, the availability of human resources, materials and personal willingness for the development of the study. This is the reason why an analysis of the current legal dispositions has been done for the vehicle dealerships. Moreover, a survey was carried out with the company workers in order to determine the level of awareness of the company objectives. The results show that the company has been developing its credit activities empirically which has caused a significant growth in the past-due loan portfolio. Finally, the main objective is to develop a manual of credit procedures in order to improve the internal control of the company “Automotores Cumandá” according to the objectives of internal control. This will safeguard or protect the company’s resources and will optimize their results, thus obtaining true and reliable information.

Keywords: manual, credit, procedures, policies, control.

TABLA DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
<i>AGRADECIMIENTO</i>	iv
<i>DEDICATORIA</i>	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Tema.....	1
1.2. Planteamiento del problema	1
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.1.1. Contextualización Macro	2
1.2.1.2. Contextualización Meso	2
1.2.1.3. Contextualización Micro	3
1.2.2. Análisis critico.....	3
1.2.2.1 Diagrama Causa – Efecto.....	5
1.2.3. Prognosis	6
1.2.4. Formulación del Problema	6
1.2.5. Preguntas Directrices.....	7
1.2.6. Delimitación del Tema	7
1.2.6.1. Contenido	7
1.2.6.2. Temporal	8
1.2.6.3. Espacial	8
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos	9
1.4.1. General	9

1.4.2. Específicos.....	9
CAPITULO II	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentación filosófica	11
2.3. Fundamentación legal	12
2.3.1. Constitución del Ecuador	12
2.3.2. Código civil.....	12
2.3.3. Código de Comercio	13
2.3.4. Ley de Régimen Tributario Interno.....	14
2.4. Categorías Fundamentales	15
2.4.1. Contabilidad	15
2.4.2. Control	15
2.4.3. Control interno	16
2.4.3.1. Que puede hacer el control interno	16
2.4.3.2. Objetivos del control interno.....	16
2.4.3.3 Componentes del control interno	17
2.4.3.4. Fines del control Interno	18
2.4.3.5. Clasificación del control interno	19
2.4.3.6. El control interno como sistema.....	19
2.4.3.7. Características del sistema de control interno.....	20
2.4.3.8. Funciones y responsabilidades en un sistema de control interno.....	21
2.4.3.9. El control interno y el informe COSO	21
2.4.4. El Crédito	21
2.4.4.1. Importancia del crédito	22
2.4.4.2. Utilidad y ventajas del crédito.....	22
2.4.4.3. Composición de los créditos	24

2.4.4.4. Políticas de crédito	24
2.4.4.5. Ventaja de las políticas de crédito.....	25
2.4.4.6. Revisiones periódicas de las políticas de crédito	25
2.4.4.7. Informar sobre la política de crédito	26
2.4.4.8. Condiciones de crédito.....	27
2.4.4.9. Principios y políticas básicas de la política crediticia.....	28
2.4.5. Operatoria del crédito.....	29
2.4.6. Las “Cuatro Ces” del crédito.....	29
2.4.7. Tipos de crédito.....	30
2.4.8. Sujetos del crédito	31
2.4.9. Proceso de concesión de créditos	31
2.4.10. Documentación del solicitante del crédito	32
2.4.11. Técnicas de análisis para la aceptación del crédito	33
2.4.12. Integración de la Política de crédito y cobranzas.....	33
2.4.13. Documentos Mercantiles.....	34
2.4.14. El Interés	38
2.4.14.1. Tipos de interés vigentes en el Ecuador	38
2.4.15. Buro de crédito.....	39
2.4.16. Central de Riesgos	40
2.4.16.1. Qué significa cada calificación?.....	41
2.4.17. Evaluación del riesgo del crédito	41
2.4.17.1. Cómo disminuir el riesgo en un crédito	42
2.4.18. Cartera.....	42
2.4.19. Cartera de crédito	43
2.4.20. Cobranza	43
2.4.21. Procedimientos.....	44

2.4.21.1. Objetivo de los procedimientos.....	44
2.4.21.2. Características de los procedimientos	44
2.4.21.3. El mejoramiento de los procedimientos	45
2.4.22. Manuales	45
2.4.22.1. Importancia de los Manuales	45
2.4.22.2. Quienes deben utilizar el manual de procedimientos.....	45
2.4.23. Políticas	46
2.4.23.1. Como elaborar una política para la empresa	46
2.4.24. Manuales de políticas y procedimientos	47
2.4.25. Contenido del Manual	47
CAPITULO III	49
METODOLOGÍA	49
3.1. Modalidad básica de la investigación	49
3.1.1. Investigación documental-bibliográfica.....	49
3.1.2. Investigación de campo.....	49
3.2. Nivel o tipo de investigación.....	49
3.3. Métodos y Técnicas de investigación	50
3.3.1. Método Deductivo.....	50
3.3.2. Técnicas de investigación	50
3.3.3. Instrumentos de investigación.....	51
3.3.4. La entrevista	51
3.3.5. La encuesta.....	51
3.4.1 Población.....	52
CAPITULO IV	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	54
4.1. Aplicación de la entrevista	54
4.2. Aplicación de la encuesta	56

CAPITULO V	69
PROPUESTA.....	69
5.1. Título de la propuesta.....	69
5.2. Datos informativos	69
5.2. Antecedentes de la propuesta	69
5.3. Justificación.....	70
5.4. Objetivos	70
5.4.1. Objetivo General	70
5.4.2. Objetivos Específicos.....	71
5.5. Datos Generales de la Empresa.....	71
5.6. Diseño de un manual de procedimientos de créditos para mejorar el control interno dentro de la empresa Automotores Cumandá.....	73
5.6.1. Contenido	73
1. Presentación.....	73
2. OBJETIVO Y VALORES EMPRESARIALES	74
2.1. Objetivo principal.....	74
2.2. Valores empresariales.....	74
3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA – PROPUESTA.....	75
4. BASE LEGAL.....	76
4.1. DEL FINANCIAMIENTO DIRECTO DE LOS VEHÍCULOS EN LA COMPRAVENTA O EN LA INTERMEDIACIÓN	76
4.2. APLICACIÓN CORRECTA PARA UNA VENTA A CRÉDITO O EL FINANCIAMIENTO DE UNA VENTA.	78
4.3. POLÍTICAS DE CRÉDITO	82
4.4. Análisis y evaluación del crédito	83
4.5. Políticas de cobranzas	84
4.6. Estrategias de cobranza	85
4.7. PROCEDIMIENTO DEL CRÉDITO	88

4.8. DIAGRAMA DE PROCESOS	91
4.8.1. Proceso de compra del vehículo – Propuesta.....	91
4.8.1.1. Hoja de entrada y salida del vehículo – Propuesta.....	92
4.8.2. Proceso de otorgación del crédito	93
4.8.2.1. Solicitud de crédito – Propuesta.....	94
4.9. Aplicación	97
4.10. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	110
CAPITULO VI.....	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	111
BIBLIOGRAFIA	113
Anexo 1:116 Hoja de recepción del vehículo antigua.....	116
Anexo 2: Acta de Entrega – Recepción de Vehículos Usados.....	117
Anexo 3: Contrato de Servicio de Rastreo Satelital.....	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos

Grafico 1.1 Diagrama Causa – Efecto.....	5
Grafico 2.1 Objetivos del Control Interno	17
Grafico 2.2 Política Crediticia.....	28
Grafico 2.3 Proceso de Concesión de Créditos	32
Grafico 4.1. Objetivos y metas propuestas.....	56
Grafico 4.2: Manual de Políticas.....	57
Grafico 4.3: Retraso de pagos de los clientes	58
Grafico 4.4: Control Interno.....	59
Grafico 4.5: Crédito y Cobranza	60
Grafico 4.6: Política de Crédito	61
Grafico 4.7: Manual de procedimientos de crédito	62
Grafico 4.8: Notificación a clientes	63
Grafico 4.9: Medios de Comunicación	64
Grafico 4.10: Proceso de Crédito	65
Grafico 4.11: Concesión de Créditos	66
Grafico 4.12: Componentes del Crédito.....	67
Grafico 4.13. Créditos a partes relacionadas.....	68
Grafico 5.1 Organigrama	75
Grafico 5.3 Flujograma de Proceso de Recepción de Vehículos	91
Grafico 5.4 Solicitud de Crédito	94
Grafico 5.5 Proforma del vehículo.....	97

Tablas

Tabla 3.1 Población objeto de estudio	52
Tabla 4.1. Objetivos y metas planteadas	56
Tabla 4.2: Manual de Políticas.....	57
Tabla 4.3: Retraso de pagos de los clientes.....	58
Tabla 4.4 Control Interno	59
Tabla 4.5: Crédito y Cobranza	60
Tabla 4.6: Política de Crédito.....	61

Tabla 4.7. Manual de procedimientos de crédito	62
Tabla 4.8 Notificación a clientes.....	63
Tabla 4.9 Medios de Comunicación	64
Tabla 4.10 Proceso de Crédito	65
Tabla 4.11 Concesión de Créditos	66
Tabla 4.12 Componentes del Crédito.....	67
Tabla 4.13 Créditos a partes relacionadas.....	68
Tabla 5.2 Pasos para otorgar un crédito	88
Tabla 5.2. Previsión de evaluación	110

Ilustraciones

Ilustración 5.1. Venta del Vehículo	98
Ilustración 5.2 Equifax	98
Ilustración 5.3 Constancia de Compra Venta.....	99
Ilustración 5.4 Aclaratoria.....	100
Ilustración 5.5 Contrato de Prenda Industrial	101
Ilustración 5.6 Continuación del Contrato de Prenda Industrial	102
Ilustración 5.7 Continuación del Contrato de Prenda Industrial	103
Ilustración 5.8 Continuación del Contrato de Prenda Industrial	104
Ilustración 5.9 Continuación del Contrato de Prenda Industrial	105
Ilustración 5.10 Factura de Compra	106
Ilustración 5.11 Formulario de Licitud de Fondos.....	107
Ilustración 5.12 Tabla de Amortización.....	108
Ilustración 5.13 Hoja de Entrega del vehículo	109

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

“DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO QUE MEJORE EL CONTROL INTERNO EN EMPRESAS COMERCIALES: CASO AUTOMOTORES CUMANDÁ”

1.2. Planteamiento del problema

Hoy en día los países en vías de desarrollo están tratando de formar empresas económicamente viables que puedan operar con propia iniciativa, pero se ha encontrado algunas dificultades, entre las cuales se destaca el nivel generalmente bajo de formación profesional de su personal. Estas circunstancias conducen a desarrollar con un bajo nivel de compromiso, una cantidad limitada de liquidez y rentabilidad.

Las ventas que se generan a crédito en las operaciones comerciales habituales de la empresa “Automotores Cumandá” pone permanentemente en riesgo la liquidez, la estabilidad empresarial y su permanencia como tal, ya que la recuperación de cartera se hace cada vez más complicada, debido a factores internos y externos del entorno de la empresa, como consecuencia de la inexistencia de políticas de control interno dentro del departamento de crédito , en donde no se establecen pautas generales que orienten el accionar de la entidad.

La falta de controles internos en las operaciones de crédito, han derivado en procedimientos débiles que vulneran la situación financiera de la empresa, ya que en los últimos dos años (2012 y 2013), ha subido de un 15% a 30% la tasa de morosidad, razones por lo cual, es eminentemente necesario desarrollar controles internos para los procedimientos de las operaciones de crédito.

Las políticas y procedimientos de control interno del departamento de crédito y cobranzas de “Automotores Cumandá”, debe organizarse estratégicamente, en el

marco de las normas de control, y los nuevos paradigmas de gestión, de modo que contribuya a la mejora de los procesos de concesión de créditos y recuperación de cartera. (Coopers L. , 2004)

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1.Contextualización Macro

En el Ecuador la actividad comercial de la mayoría de empresas que se dedican a la compra y venta de vehículos usados, prestan servicios de financiamiento directo, por lo cual pone en grave riesgo el capital de trabajo al no tener definidos correctos procedimientos de crédito que permitan tener un control eficiente en este tipo de operaciones.

Al momento que una empresa da oportunidad a que las personas puedan acceder a diferentes formas de crédito, el nivel de endeudamiento de éstas se eleva debido a que no hacen un análisis sustentado de cuanto en realidad van a pagar por ese bien o servicio comprado y de la disponibilidad de capital para cancelar los valores comprometidos.

Es así que en nuestro país tenemos una cultura de endeudamiento alta, la misma que genera problemas a nivel social, económico y familiar, ya que estas no miden la capacidad de pago disponible causando una cartera vencida e incobrable en las empresas.

1.2.1.2. Contextualización Meso

La Provincia de Tungurahua es actualmente considerada como una zona comercial en el aspecto de compra y venta de vehículos usados, debido a que estas ofrecen varias facilidades de pago, los mismos que generan endeudamiento de forma relevante.

Se estima que exista en la ciudad de Ambato unos 60 patios de vehículos que han formalizado su actividad y una cantidad muy superior a ésta de personas que se

dedican a la venta informal, promoviendo a que los clientes busquen vehículos de acuerdo a las necesidades de cada uno y lo más importante con precios excelentes.

Cada vez es más vulnerable como va creciendo los negocios en nuestra ciudad, en la actualidad han surgido nuevos cambios legales para las personas que se dedican a la compra y venta de vehículos usados, los mismos que han afectado de manera significativa en el aspecto económico y social, debido a que hay un mayor control en los precios de los vehículos y en la manera de adquirir dicho bien.

1.2.1.3.Contextualización Micro

Automotores Cumandá es una empresa constituida legalmente, iniciando con un capital de USD 1.000.000,00 como persona natural obligada a llevar contabilidad con número de Ruc 180397881001 dedicada a la compra – intermediación – gestión de venta - venta de vehículos usados en la ciudad de Ambato, ubicada en la Av. González Suarez y Juan Cajas de propiedad de la Ing. Natalia del Rocío Pérez Vaca, esta empresa viene funcionando desde Mayo del 2012 hasta la actualidad, debidamente conformada por cada uno de sus departamentos.

A pesar de ser una empresa relativamente nueva en esta actividad, ha logrado posicionarse y encontrar un nicho de mercado. Durante este corto tiempo ha podido mantenerse en la actividad y crecer, gracias al trabajo de cada uno de los colaboradores que forman parte de la misma. La gestión administrativa durante los tres periodos fiscales ha permitido que la empresa alcance una rentabilidad que le permita subsistir en el mercado de la comercialización de vehículos usados y proyecte su crecimiento.

1.2.2. Análisis crítico

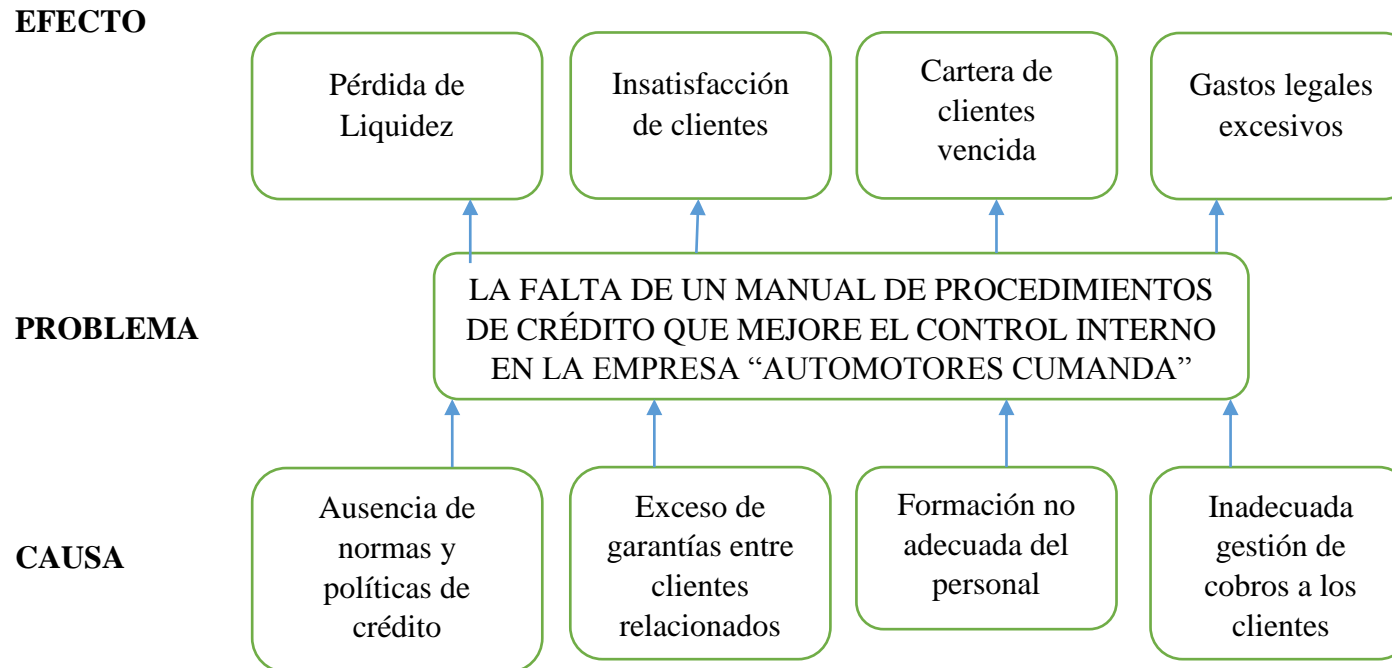
AUTOMOTORES CUMANDA dentro de su organización cuenta con 9 colaboradores de lo cual en el área de Ventas y Crédito poseen cierto grado de desconocimiento acerca del control interno, y lo más importante el riesgo que este provoca al no tener establecido adecuados procedimientos de otorgamiento de

créditos, los mismos que afectan al desempeño de las personas que laboran en la misma y permitiendo a que la empresa no tenga rentabilidad ni sostenibilidad.

En el departamento de crédito y cobranzas se ha determinado las causas al momento del cobro de dicha deuda, debido a que los clientes desconocen en algunos casos el interés que deben pagar si están en mora, es por ello que provoca una alta cartera vencida dejando problemas de liquidez y aumentado costos legales a los que se recurre cuando una persona no cancela a tiempo.

1.2.2.1 Diagrama Causa – Efecto

Grafico 1.1 Diagrama Causa – Efecto



Elaborado por: MANZANO, Vanessa

FUENTE: Investigación

1.2.3. Prognosis

Si no solucionamos la problemática que actualmente posee la empresa Automotores Cumandá, en un futuro puede generar graves riesgos, afectando de manera directa a los recursos financieros, los mismos que no van a permitir un crecimiento de la empresa ni el cumplimiento de metas propuestas.

Es por ello que la ausencia de procedimientos de crédito afecta significativamente a las operaciones crediticias de la empresa, esta es la falencia principal que ocasiona una alta cartera vencida y hasta inclusive puede que la empresa vaya perdiendo a sus colaboradores y lo más importante la credibilidad de los clientes.

Con un adecuado manual de procedimientos de crédito, la empresa podrá tener mejores herramientas para otorgar créditos, los mismos que será sustentándose en procesos que deban seguir para tener información confiable y real de la situación financiera de la empresa, basándose en el veras cumplimiento de leyes y normas vigente.

1.2.4. Formulación del Problema

¿El Desarrollo de un manual de procedimientos de crédito podrá mejorar el control interno y obtener información financiera real de la empresa Automotores Cumandá?

El principal problema en la empresa Automotores Cumandá es que no cuentan con procedimientos establecidos para el otorgamiento de créditos, lo cual genera serios problemas financieros al no tener información real de los créditos otorgados, además se detectó que no se capacita al personal constantemente y no se comunica sobre las políticas y procedimientos establecidos por la alta gerencia.

La capacitación es una herramienta fundamental para que el recurso humano se desempeñe con éxito en cada una de sus funciones y cumplir con los objetivos propuestos. Es por eso que la alta gerencia debe dar a conocer a los colaboradores cada uno de los procedimientos y políticas de crédito establecidas así como también las normativas vigentes, para que tengan un correcto funcionamiento y tener información real y confiable de la empresa.

1.2.5. Preguntas Directrices

- **¿Cómo incide el no tener procedimientos adecuados de otorgamiento de crédito en la empresa Automotores Cumandá?**

Al momento de la desorganización en los procesos crediticios, los cuales no permiten tener una información real de la situación financiera.

- **¿Las políticas y procedimientos con los que cuenta la Empresa Automotores Cumandá son las correctas para la concesión de crédito?**

Actualmente la empresa solo otorga los créditos en base a la experiencia adquirida, lo cual genera problemas financieros y no permite cumplir con los objetivos planteados, además no cuentan con un manual de procedimientos de crédito establecidos en los que ayude a los colaboradores a obtener información real.

- **¿De qué manera se ve afectada la rentabilidad por una inadecuado control interno?**

La rentabilidad de la empresa se ve afectada de manera significativa, debido a que no proporciona información real y oportuna de cada una de las transacciones realizada en el otorgamiento de crédito.

- **¿Por qué se origina el problema?**

La ausencia de procedimientos y políticas de crédito.

1.2.6. Delimitación del Tema

1.2.6.1. Contenido

Campo: Contabilidad y Auditoría

Área: Crédito y Cobranzas

Aspecto: Control Interno

1.2.6.2.Temporal

La investigación realizada será comprendida durante el año 2014.

1.2.6.3.Espacial

Estudio a realizarse en la empresa AUTOMOTORES CUMANDA, ubicada en la Av. González Suarez y Juan Cajas, provincia de Tungurahua.

1.3. Justificación

En el trabajo de disertación se pretende evidenciar la falencia que existe en la empresa “Automotores Cumandá” respecto de los controles internos para las operaciones a crédito que ejecuta de manera habitual en sus actividades comerciales, posteriormente se comparará con diversos estudios y análisis desarrollados con anterioridad en empresas similares, en las cuales, las ventas se realizan con forma de pago a crédito, sustentándose en teorías relacionadas con la contabilidad y el control interno.

La investigación propuesta será de gran impacto ya que los resultados se verán reflejados en respuesta a los requerimientos de cambio del Departamento Financiero. El presente trabajo es factible y viable ya que cuenta con el tiempo suficiente para su desarrollo, con acceso directo a las fuentes de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales y la voluntad personal para el desarrollo de la investigación.

Finalmente el aporte consiste en desarrollar un manual de procedimientos de crédito en la empresa “Automotores Cumandá” acorde con los objetivos de control interno; este salvaguardará o protegerá los recursos de la empresa y podrá optimizar los resultados de la misma.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Desarrollar un manual de control interno para los procedimientos de créditos y cobranzas aplicados en la empresa “Automotores Cumandá” y la relación con la permanencia en el mercado.

1.4.2. Específicos

- ✓ Analizar la situación actual del área de créditos y cobranzas de la Empresa Automotores Cumandá.
- ✓ Determinar la aplicación de controles internos en los procedimientos de crédito.
- ✓ Fundamentar teóricamente las técnicas de control interno para operaciones crediticias.
- ✓ Elaborar un manual para los procedimientos crediticios que ayuden a mejorar el control interno dentro de la empresa.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Surge una variedad de aspectos relevantes acerca del tema propuesto que se ha venido investigando, con el fin de que el Control Interno dentro de una organización mejore cada uno de los procedimientos para el otorgamiento de créditos, con el objeto de cumplir metas que han sido planteadas dentro de un determinado tiempo. Existen varios trabajos similares con el tema presentado, pero cada uno se enfoca a diferentes tipos de empresas del país.

Los plazos de pago definidos por la empresa, establecidos en sus políticas de crédito son considerados adecuados por los clientes y la entidad, pero los mismos no son respetados ya que un buen porcentaje de sus clientes no cumple con sus responsabilidades en el tiempo pactado y esto ocasiona el incremento de cartera vencida y morosidad.

Se encontró una disertación titulada: “Diseño de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato, se concluyó que la implementación de un manual de créditos y cobranzas ayuda a aumentar la eficiencia del personal involucrado en el área de crédito y cobranza, para la recuperación de cartera permitiendo obtener resultados que aumenten la rentabilidad de la empresa. (Núñez Morales, 2012)

Cabe mencionar que es fundamental que toda empresa comercial tenga políticas y procedimientos para otorgar un crédito de acuerdo a lo establecido en la ley y a los parámetros de la gerencia para no generar problemas de cartera vencida, debido a que la empresa en donde se va a realizar el estudio ha crecido significativamente en el mercado.

La inexistencia de un sistema de control interno en el departamento de crédito y cartera de la empresa, permite que constantemente se presenten deficiencias en el manejo de las actividades que se desarrollan a diario, esto se ve reflejado en la cartera vencida existente. También los plazos de pago definidos por la empresa, establecidos en sus políticas de crédito son considerados adecuados por los clientes y la entidad, pero los mismos no son respetados ya que un buen porcentaje de sus clientes no cumple con sus responsabilidades en el tiempo pactado y esto ocasiona el incremento de cartera vencida y morosidad, es por ello que se considera importante la necesidad de la implementación de un sistema de control interno para mejorar el otorgamiento de créditos de la empresa para obtener información financiera confiable y de calidad que ayude a la acertada toma de decisiones. No obstante recomienda que las políticas de crédito de la empresa deben ser cumplidas con eficiencia y a cabalidad, para lo que se recomienda capacitar al personal encargado de los cobros para lograr recuperar la cartera y evitar morosidad. (Mera Zurita, 2014, págs. 182-183)

Además el control interno debe garantizar la obtención de información financiera correcta y segura ya que ésta es un elemento fundamental en la marcha del negocio, pues con base en ella se toman las decisiones y formulan programas de acciones futuras en las actividades del mismo. (Lema Suárez, 2012, pág. 139)

De acuerdo a las investigaciones realizadas con anterioridad puedo decir que el control interno es imprescindible dentro de una empresa, ya que permite mejorar las normas y procedimientos establecidos, brindando un desarrollo y cumplimiento de objetivos que han sido planteados por los directivos de la empresa. Además hoy en día un adecuado sistema de control interno ayuda a salvaguardar los activos y pasivos de la empresa con el fin de prevenir fraudes y riesgos a lo largo del tiempo.

2.2. Fundamentación filosófica

La presente investigación a realizarse está basada en un enfoque critico-positivo, ya que mediante la creación de un sistema de control interno se pueden establecer normas y políticas para el otorgamiento de créditos y así reducir la cartera vencida de

la empresa logrando una eficiencia en un correcto proceso de cambio y desarrollo, la excelencia de resultados y un alto grado de efectividad en la concesión y recuperación de crédito en la comercialización de vehículos usados.

2.3. Fundamentación legal

El presente trabajo de investigación tiene como marco legal una normativa basada en leyes, reglamentos y resoluciones de las cuales se cita a las siguientes:

2.3.1. Constitución del Ecuador

Art. 308 indica que el “Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. Anatocismo esto es cobrar interés sobre interés, de conformidad con la Constitución Política de la República, el Código Civil y el Código de Comercio. Su incumplimiento será sancionado de conformidad con las penas establecidas para el delito de usura; sin perjuicio de la reliquidación de los intereses a que hubiere lugar” (Constitución del Ecuador, 2008).

2.3.2. Código civil

(Ecuador Leyes y Decretos, 2002)

- Art. 1732.- Compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa, y la otra a pagarla en dinero. El que contrae la obligación de dar la cosa se llama vendedor, y el que contrae la de pagar el dinero, comprador. El dinero que el comprador se obliga a dar por la cosa vendida se llama precio.
- Art. 1813.- Si el comprador estuviere constituido en mora de pagar el precio en el lugar y tiempo dichos, el vendedor tendrá derecho para exigir el precio o la resolución de la venta, con resarcimiento de perjuicios.
- Art. 1510.- El plazo es la época que se fija para el cumplimiento de la obligación, y puede ser expreso o tácito. Es tácito el indispensable para cumplirla. No podrá el juez, sino en casos especiales que las leyes designen, señalar plazo para el cumplimiento de una obligación. Sólo podrá interpretar

el concebido en términos vagos u oscuros, sobre cuya inteligencia y aplicación discuerden las partes.

- Art. 1585.- El pago se hará, bajo todos respectos, en conformidad al tenor de la obligación; sin perjuicio de lo que en casos especiales dispongan las leyes. El acreedor no estará obligado a recibir otra cosa que lo que se le deba, ni aún a pretexto de ser de igual o mayor valor la ofrecida.

2.3.3. Código de Comercio

(Ecuador Leyes y Decretos, 2010).

- Art 1.- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.
- Art. 189.- Luego de haber celebrado el contrato, el vendedor debe entregar las cosas vendidas, en el plazo y lugar convenidos.
- Art. 201.- El comprador tiene derecho de exigir al vendedor que le entregue la factura de la mercadería vendida, y que ponga al pie de ella el recibido del precio total o de la parte que se hubiere entregado. No reclamando contra el contenido de la factura, dentro de los ocho días siguientes a la entrega de ella, se tendrá por irrevocablemente aceptada.
- Art. 202.- La demora en el pago del precio de la cosa comprada desde que deba verificarse, según los términos del contrato, constituye al comprador en obligación de pagar el rédito mercantil de la cantidad que adeuda al vendedor.
- Art 410.- La denominación de la letra de cambio inserta en el texto mismo del documento y expresada en el idioma empleado para la redacción del mismo. Las letras de cambio que no llevaren la referida denominación, serán, sin embargo, válidas, si tuvieren la indicación expresa de ser a la orden.

La orden incondicional de pagar una cantidad determinada

- El nombre de la persona que debe pagar (librado o girado)
- La indicación de vencimiento
- Lugar donde debe efectuarse el pago
- El nombre de la persona a quien o a cuya orden debe efectuarse el pago

- La indicación de la fecha y del lugar en que se gira la letra
- La firma de la persona que la emita (librador o girador)

- Art 486.- La denominación de pagaré inserta en el texto mismo y expresado en el idioma empleado en la redacción del documento. Los pagarés que no lleven la referida denominación, serán, sin embargo, válidos, si contuvieren la indicación expresa de ser a la orden.
- La promesa incondicional de pagar una suma determinada
- La indicación del vencimiento
- La del lugar donde debe efectuarse el pago
- El nombre de la persona a quien o cuya orden debe efectuarse el pago
- La indicación de la fecha y el lugar donde se suscribe el pagaré
- La firma del que emite el documento

Se citan los artículos 410 y 486 ya que expresan la expresión correcta de aquellos documentos por los cuales se puede ejercer la función de cobro por vía legal, como ya habíamos visto antes en el código civil estos forman parte de los títulos ejecutivos permitidos por la ley para ejercer el comercio.

Así mismo se sujeta a los principios de control interno que son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional.

2.3.4. Ley de Régimen Tributario Interno

(Ecuador Leyes y Decretos, 2011)

- Del art. 10 inciso 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre 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.

La provisión voluntaria así como las realizadas en acatamiento a leyes o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación 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 haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Contabilidad

Contabilidad es un sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esta información en estados y comunica los resultados a los tomadores de decisiones. (Zapata Sánchez, 2011).

La contabilidad es la técnica fundamental de toda actividad económica que opera por medio de un sistema dinámico de control e información que se sustenta tanto en un marco teórico, como en normas internacionales. La contabilidad se encarga del reconocimiento de los hechos que afectan el patrimonio; de la valoración justa y actual de los activos y obligaciones de la empresa, y de la presentación relevante de la situación económica- financiera. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 24).

2.4.2. Control

Para J. Stoner el control “Es el proceso por medio del cual los gerentes se aseguran que las actividades efectivas estén de acuerdo con las que se ha planeado”.

(Rodríguez Valencia, 2009, pág. 22)

El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. (Warren, Reeve, & Fess, 2005, pág. 184)

De acuerdo con estos autores el control juega un papel importante dentro de las empresas, ya que permite a la administración o al Gerente evaluar el estado de los procesos de la empresa para tener resultados óptimos y tomar decisiones acertadas.

2.4.3. Control interno

El control interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, etc. (Aguirre Ormaechea J. M., 2006).

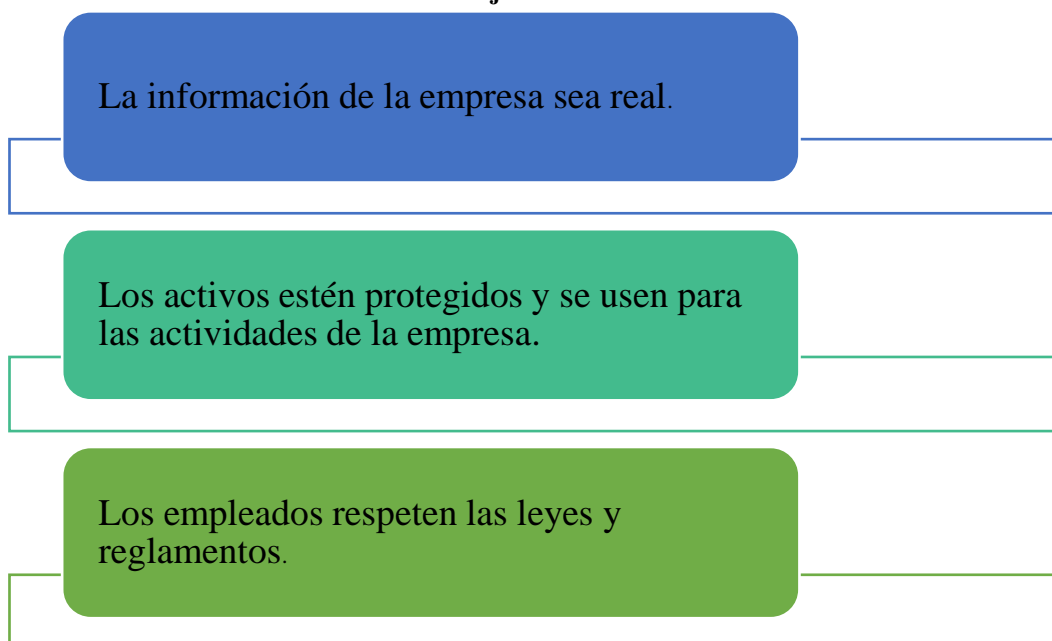
En base a lo expuesto anteriormente se puede deducir que los controles internos requieren la colaboración de todos los miembros de la organización para que estos se cumplan de manera eficaz en cada uno de los procesos que la empresa mantiene para verificar a cabalidad la consecución de objetivos.

2.4.3.1. Que puede hacer el control interno

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimientos y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables. (Coopers & Lybrand, 2007).

2.4.3.2. Objetivos del control interno

Los controles internos aseguran dentro de lo razonable que:

Grafico 2.1 Objetivos del Control Interno

Fuente: (Warren, Reeve, & Fess, 2005)

Elaborado: MANZANO, Vanessa

Los controles internos permiten salvaguardar los activos al evitar robos y fraudes, o bien, pueden prevenir el mal uso o extravió de información. La información empresarial real resulta esencial para operar con éxito una empresa. La salvaguardia de los activos y la información generalmente van de la mano para una mejor toma de decisiones. (Warren, Reeve, & Fess, 2005, pág. 184)

2.4.3.3 Componentes del control interno

- Ambiente de control: el ambiente de control de una empresa es la actitud global de sus administradores y colaboradores hacia la importancia de los controles.
- Evaluación de riesgos: todas las organizaciones enfrentan riesgos. Entre éstos se encuentran los cambios en las necesidades de los clientes, las actividades de la competencia y los cambios en las leyes y factores económicos, como tasas de interés y transgresiones de los lineamientos y procedimientos de la empresa por parte de los colaboradores. Los administradores deben evaluar

estos riesgos y tomar las medidas pertinentes para controlarlos, de modo que los objetivos del control interno se cumplan.

- Procedimientos de control: se establecen con el fin de garantizar que las metas de la empresa se alcancen, incluida la prevención de fraudes.

Según (IFAC, 2008) Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se ejecuten las directrices de la administración. Por ejemplo pueden incluir los controles para asegurar que no se despachen bienes a quien tiene mal riesgo de crédito o para asegurar que solamente se hacen compras que estén autorizadas.

- Supervisión: supervisar el sistema de controles internos permite detectar deficiencias y mejorar la eficacia del control. El sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas. Las acciones de vigilancia continua pueden incluir la observación de la conducta de los empleados y los signos de alerta que surgen del sistema contable.
- Información y comunicación: son elementos esenciales del control interno. La información acerca del ambiente de control, la evaluación de riesgos, los procedimientos de control y la supervisión son necesarios para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el apego a las especificaciones legales, reglamentarias y de información. Además esto va a ayudar a que los administradores tomen buenas decisiones y cumplan sus metas planteadas. (Warren, Reeve, & Fess, 2005, págs. 185-189).

Los componentes antes descritos permiten realizar la importancia que tiene en una empresa, por lo tanto en aquellas que no lo tienen es imprescindible su aplicación para lograr alcanzar los resultados planificados en la gestión administrativa como para brindar seguridad en los procesos operacionales.

2.4.3.4. Fines del control Interno

Un sistema de control interno presenta las siguientes finalidades: (Rodríguez Valencia, 2009).

- Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.

- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Para asegurar que un control interno cumpla con todos los fines, es importante que la alta gerencia realice un análisis de la situación actual de la empresa con el objeto de determinar si se han cumplido o no los objetivos financieros como los administrativos, pues si existiera distorsión entre los resultados obtenidos y los esperados habría que necesariamente iniciar un proceso de implantación de normas de control interno que le permita a la empresa diagnosticar de manera eficiente la debilidad en el control de los procesos.

2.4.3.5. Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en:

- **Control financiero**

Es un marco mercantil, el enfoque de sistemas se considera usualmente flujo de información por medio de una empresa. Por tanto, puede describirse como una forma de enfocar los sistemas de información que concibe a la empresa comercial como entidad compuesta de varios sistemas y subsistemas independientes, los cuales suministran información administrativa oportuna y exacta que permite la adecuada toma de decisiones. (Rodríguez Valencia, 2009).

- **Control administrativo**

Para Terry y Franklin, el control administrativo: “Determina qué se está realizando, esto es, se evalúa el desempeño y, si es necesario, se aplican medidas correctivas de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes”. (Rodríguez Valencia, 2009)

2.4.3.6. El control interno como sistema

Un sistema de control interno es aquel que sirve para mantener las características de los productos de un sistema de referencia, dentro de un rango de tolerancia predeterminado. Es decir, tenemos un sistema de referencia que queremos controlar, con el propósito de que los productos del mismo se ajusten a un patrón o norma establecida. El propósito de cualquier sistema de control interno consiste en ayudar a los administradores a incrementar el éxito de una organización mediante una acción de control efectivo. (Rodríguez Valencia, 2009, págs. 49-50).

El sistema de control interno conlleva a que el administrador se centre en tres grandes aspectos:

- ✓ Logara objetivos dentro de los plazos oportunos.
- ✓ Lograr objetivos con economía de medios, se obtienen beneficios.
- ✓ Mantener motivado al equipo de trabajo humanos involucrado en la consecución de objetivos.

2.4.3.7. Características del sistema de control interno

Las principales características del SCI son las siguientes:

- El SCI está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones estén debidamente separadas.

- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del SCI. (Cepeda, 1999, pág. 9).

2.4.3.8. Funciones y responsabilidades en un sistema de control interno

El sistema de control interno se realiza por diferentes personas, cada una con responsabilidades importantes. El consejo de administración (directamente o a través de sus comités), la dirección, los auditores internos y demás miembros del personal contribuyen de forma importante a la eficacia del sistema de control interno. Debe distinguirse entre aquellas personas que son parte del sistema de control interno y las que, sin serlo, pueden, por sus actuaciones, afectar al sistema o ayudar a alcanzar los objetivos de la organización. (Coopers & Lybrand, 2007)

Es importante que todas las personas que conforman una empresa se sientan parte de un todo, para que así puesto en marcha el sistema de control interno actúe de manera efectiva para el cumplimiento de metas establecidas y prevenir futuros errores que pongan en riesgo el capital de la empresa.

2.4.3.9. El control interno y el informe COSO

Mecanismos, sistemas, procedimientos y normas, que tratan de asegurar una eficiente gestión, que permita la consecución de los objetivos de la organización y el mantenimiento de su patrimonio, en un clima de participación e integración de todas las personas que emplea y que con ella se relacionan, desde los stakeholders, hasta los organismos responsables del control externo empresarial. (Eslava, 2011, pág. 18).

2.4.4. El Crédito

El crédito en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. Financieramente es el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe de acuerdo a la negociación

realizada, con la participación o no de una garantía. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, s.f.).

Crédito es una prerrogativa de comparar ahora y para en una fecha futura, mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en el cual los pagos de las mercancías se aplazan a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc. (Córdoba Padilla, 2007)

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo a plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los interés devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. (Morales, 2014, pág. 23).

En concordancia con estos autores podemos mencionar que el crédito es importante para las transacciones comerciales de una empresa, ya que mediante este las personas pueden adquirir un bien o servicio el cual les proporciona facilidades de pago para un determinado tiempo.

2.4.4.1. Importancia del crédito

Nadie puede negar que el crédito ocupa un lugar fundamental en el mundo de los negocios. En primer lugar; reconocer la realidad del mercado, las instituciones financieras no siempre pueden o podrán otorgar el crédito que los clientes necesitan; sin embargo alguien debe dárselos. El crédito mejora su empresa, ya que este puede incrementar las ventas, obtener mayor utilidad y tener una cartera de clientes más amplia, entre otras ventajas. (Candace L, 2009, pág. 8)

El crédito es importante para que se genere un actividad comercial entre dos o más personas, a la vez predominan sobre dos criterios entre dárselos o no, pero si no se los otorga no hay aumento en los ingresos y tal vez no se obtenga muchos clientes. Es por ello que se debe hacer un análisis para saber a quién dárselos o no y asegurar el efectivos de la empresa.

2.4.4.2. Utilidad y ventajas del crédito

- Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado. (Morales, 2014)
- Fomento de uso de tipo de servicios y bienes.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado. (Morales, 2014)
- Efecto multiplicador de la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción. (Morales, 2014)
- Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean. (Morales, 2014)

Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permite apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), que se va a restituir en el tiempo pactado. (Morales, 2014).

De acuerdo a lo antes expuesto el crédito posee algunas ventajas que ayudan a las empresas a aumentar su volumen de ventas gracias al consumo de bienes y servicios por parte de los consumidores, ya que el crédito brinda nuevas aperturas de mercado para que los consumidores puedan adquirirlos con buenas facilidades de pago. Además el crédito tiene una importante utilidad para aquellas empresas comerciales que su actividad principal es la de satisfacer las necesidades inmediatas de los consumidores brindándoles productos o servicios a crédito para fomentar el crecimiento económico y sostenible de la empresa en el mercado.

Desde el punto de vista empresarial, el establecer un sistema de créditos tiene como objetivo principal incrementar el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, pudiendo ser este comerciante, industrial o público consumidor que no presente disponibilidad para comparar bienes o servicios con dinero en efectivo y de esta forma, cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 194).

Cabe mencionar que gracias al otorgamiento del crédito algunas empresas logran obtener una rentabilidad alta y cumplir sus objetivos, ya que proporcionan facilidades de pago para sus clientes, pero hay que tener muy en cuenta hasta que cierto punto dárselos el crédito para no tener una cartera alta vencida que pueda afectar al capital de inversión de la empresa.

2.4.4.3. Composición de los créditos

Según (Córdoba Padilla, 2007, págs. 194-195). El crédito está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagarés, etc.
- Deudores Morosos
- Garantías reales o prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago

2.4.4.4. Políticas de crédito

Una política de crédito óptima incluiría ampliar el crédito comercial en forma más liberal hasta que la rentabilidad marginal sobre las ventas adicionales sea igual al rendimiento requerido sobre la inversión adicional en cuentas por cobrar. (Córdoba Padilla, 2007).

La política de crédito es un proceso que comprende las actividades encaminadas a la decisión de conceder crédito a clientes y aquellas encaminadas a recuperarlas, que permita elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada

instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos. (Faxas del Toro, 2011).

Es importante que las empresas tengan establecidas políticas de crédito, ya que les va a permitir tener procesos establecidos al momento de otorgar un crédito, a la vez reconocer la rentabilidad que se puede obtener al incrementar las ventas. Además la implementación de una política de crédito ayuda a la correcta toma de decisiones por parte de la Gerencia y así prevenir posibles fraudes que pueden afectar al capital de la empresa.

2.4.4.5. Ventaja de las políticas de crédito

La ventaja primordial que ofrece una política escrita es que permanecerá firme, sirviendo de base para la guía del personal, cuando este se ha tenido cambios por nuevos elementos y cuando las personas se encuentran en puntos distantes por su situación geográfica, además que reporta beneficios para el entrenamiento y desarrollo del elemento humano del departamento. (Bravo Malpica & Mondragón Reyes, 2003, pág. 77).

Al aplicar una política de crédito la empresa se asegura que todos los procedimientos establecidos se están cumpliendo de manera eficiente y que seguirá estable para que sirva como apoyo para el personal de la empresa a que realice las actividades de acorde a lo planificado y así poder obtener un beneficio común.

2.4.4.6. Revisiones periódicas de las políticas de crédito

Es importante que las políticas de crédito sean evaluadas y revisadas periódicamente es decir:

- Trimestralmente
- Semestralmente
- Anualmente, etc. (Candace L, 2009, pág. 23)

Tiene que ser revisadas ya que con el paso del tiempo habrá cambios sustanciales en:

- ≈ Tasa de desempleos locales
- ≈ Condiciones económicas
- ≈ Las políticas de crédito y cobranzas de sus competidores
- ≈ Flujo de efectivo
- ≈ Total de cuentas incobrables
- ≈ Promedio de antigüedad de cuentas pendientes
- ≈ Volumen de ventas
- ≈ El número de quejas internas y externas acerca de su sistema de crédito y cobranza
- ≈ Cambios de personal en el departamento de crédito y cobranzas. (Candace L, 2009, pág. 23)

“Las políticas de crédito y cobranzas deberán ser medidas en forma precisa y exhaustiva para determinar su efecto en la rentabilidad de la empresa” (Candace L, 2009, pág. 25)

De acuerdo a lo antes expuesto una política de crédito tiene que ser evaluada y medida de acuerdo a varios cambios que se presenten, ya sean económicos, políticos y sociales que pueden afectar de manera significativa a la rentabilidad de la empresa. Para que tenga éxito la política de crédito debe asumir un rol importante dentro del proceso de otorgar un crédito, ya que ayuda a que los colaboradores se comprometan a cumplir con los objetivos planteados y aumentar el nivel de ventas.

2.4.4.7. Informar sobre la política de crédito

Indica dos aspectos importantes:

- ≈ **La tarea de informar:** La empresa debe tener una persona responsable de informar a los colaboradores de la empresa las políticas de crédito y cobranzas, esta persona deberá asegurarse que los colaboradores que estén en contacto con los clientes conozca y sepa de las políticas con las que la empresa cuenta para poder responder a inquietudes.

≈ **La imagen:** la efectividad del departamento de crédito y cobranzas es el reflejo de como los directores de la empresa valoran esta área y a la persona quien la maneja. (Candace L, 2009).

De acuerdo con este autor toda empresa que se dedique a otorgar un crédito tiene la obligación de informar a su personal sobre las políticas de crédito que se apliquen para el proceso crediticio, las mismas que se deben cumplir para obtener resultados óptimos que ayuden a alcanzar los objetivos propuestos.

2.4.4.8. Condiciones de crédito

Podemos mencionar alguna de ellas:

Cantidad mínima de producto. Se debe establecer cuál es la cantidad mínima de venta, sobre todo porque se originan algunos gastos adicionales en contabilidad, cobranza y recuperación de la mercancía. (Morales, 2014)

Pago inicial. Generalmente es un porcentaje del valor de la venta. Esto dependerá del tipo de mercancía que se venda, así como de su depreciación o duración. En tanto más pequeña sea la cantidad inicial, más posibilidades tendrán los clientes de hacer su compra; no obstante, cuanto más grande sea, disminuirán los riesgos de pérdidas de cobranza. (Morales, 2014, pág. 131)

El plazo máximo. Dependerá de las políticas y condiciones económicas del medio y del momento en que se solicita el crédito. Debe examinarse el plazo medio que realmente usan los clientes, a fin de que sirva de orientación para aumentarlo, mantenerlo o disminuirlo. Decidir sobre los periodos máximos concedidos en contratos que abarcan diferentes clases de mercancías vendidas a plazos. (Morales, 2014, pág. 131)

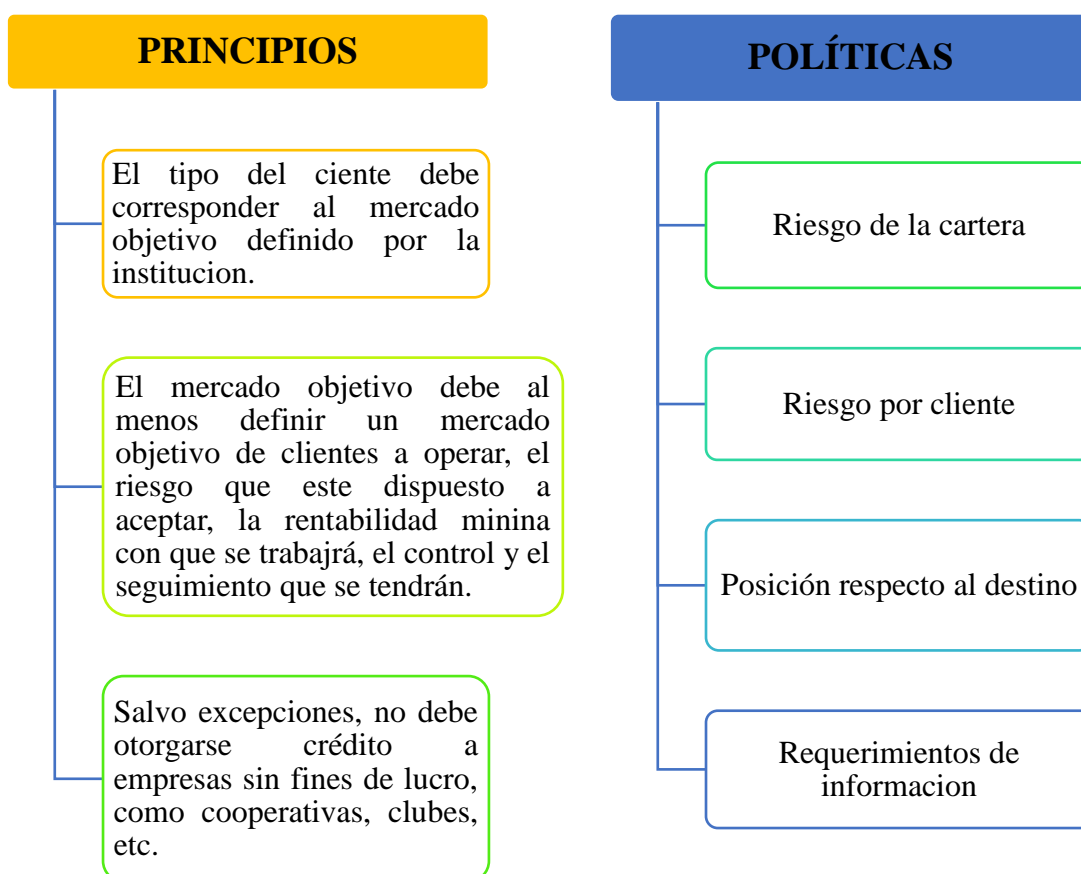
El periodo de cortesía. Éste es el plazo máximo que se permite para continuar cargando en su cuenta sin pagar el saldo vencido o para ajustar su cuenta con ciertos pagos. (Morales, 2014, pág. 131)

Hay que tomar en cuenta varias condiciones al momento de otorgar un crédito, ya que están influirán de manera significativa al momento de realizar el análisis de conceder el crédito. Además los clientes que solicitan un crédito deben estar

conscientes de aceptar las políticas establecidas por la empresa, ya sean están por ejemplo el monto requerido, el cual debe estar establecido en base a la necesidad del consumidor y a su capacidad de pago; el pago inicial que debe ser medido de acuerdo a un porcentaje total del monto requerido; el plazo máximo que va a depender de la cantidad solicitada y el pago inicial y un aspecto interesante que a todas las personas nos llama la atención que es el periodo de cortesía, este se establecerá de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa.

2.4.4.9. Principios y políticas básicas de la política crediticia

Grafico 2.2 Política Crediticia



Fuente: (Córdoba Padilla, 2007)

Elaborado por: Vanessa Manzano

2.4.5. Operatoria del crédito

Al respecto tenemos que:

- Debe existir una solicitud de intenciones en las que se especifique claramente los requerimientos del cliente (plazo, tipo de amortizaciones, periodos de gracia, valores residuales, tasa de interés, fondos, objetos, y la forma de pago).
- Una vez aprobado el crédito es necesario elaborar el control correspondiente donde se establecerán claramente las obligaciones del prestatario como del ente financiero.
- Se deberá establecer el calendario de pago de las amortizaciones.
- Es necesario estar en el completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es cambiante y tenemos que tener permanentemente información que nos colaboren con el crédito. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 200).

Al momento de otorgar un crédito es importante tomar en cuenta consideraciones básicas que el solicitante debe cumplir para tener una garantía que respalde la deuda, es así que en el momento indicado se debe dar a conocer al cliente todos los parámetros que debe cumplir para cancelar su deuda, estableciendo los intereses, el monto inicial y lo más importante hacer un seguimiento adecuado al cliente para que este cumpla y no quede en mora.

2.4.6. Las “Cuatro Ces” del crédito

En el crédito comercial, la decisión respecto al grado de riesgo de un solicitante de crédito, es básicamente un asunto de juicio. Esta decisión involucra que se tomen en cuenta cuatro criterios fundamentales, a los que comúnmente las conocemos como las cuatro CES del crédito y están integradas por: capital, capacidad, carácter y condiciones. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 197).

1. Capital

Comprende los recursos financieros mostrados por el solicitante del crédito en su balance general. Estos recursos financieros darán una idea de los activos que dispone el cliente para respaldar sus obligaciones. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 197)

2. Capacidad

Se refiere a la experiencia de los funcionarios de la empresa solicitante de crédito y a la habilidad mostrada por ésta para funcionar con éxito. El grado de este éxito estará indicando por la trayectoria histórica de sus utilidades. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 197)

3. Carácter

Considera los aspectos concernientes a la personalidad del solicitante. Así, toma en cuenta la honradez y la sinceridad de los propietarios y la forma de dirección de la empresa solicitante de crédito. La personalidad constituye la principal consideración para determinar los riesgos de crédito, lo cual involucra: responsabilidad normal y absoluta, honradez e integridad. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 198)

4. Condiciones

Este criterio se refiere a la responsabilidad de establecer limitaciones o restricciones especiales para la consecución de crédito a cuentas a que no inspiran confianza. También se usa el término condiciones para expresar la situación favorable, desfavorable tanto actual como futura en que se encuentra la empresa solicitante de crédito, en vez de la imposición de restricciones. (Córdoba Padilla, 2007, pág. 198)

El análisis de crédito implica el conocimiento detallado de una amplia gama de elementos, todos ellos pueden tener un mayor o menor valor dependiendo del tipo de crédito a otorgar, el mercado en el que se desarrolla el cliente, el monto de crédito y otros elementos. (Nuñez Rodríguez, 2010)

2.4.7. Tipos de crédito

Los créditos pueden ser de los siguientes tipos:

≈ Por su exigibilidad y plazos de pago

- ≈ Por su origen.
- ≈ Por su naturaleza
- ≈ Por su modalidad. (Córdoba Padilla, 2007)

2.4.8. Sujetos del crédito

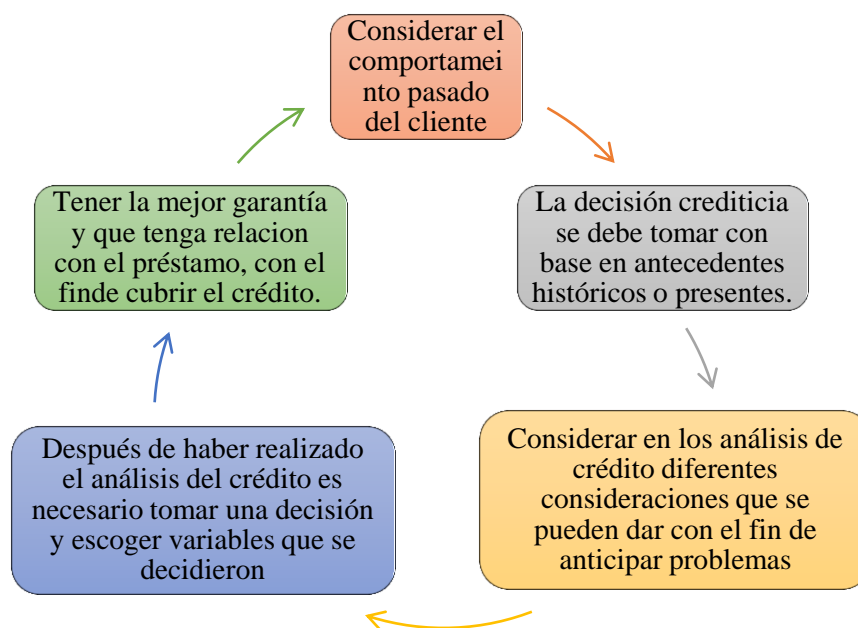
Es la persona natural o jurídica que reúne requisitos para ser evaluado, y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo, o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requerimientos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (Córdoba Padilla, 2007).

Para la consecución de un crédito es importante la presencia de dos o más personas que cumplan requerimientos establecidos por la entidad que otorga créditos para que se haga beneficiario de dicho crédito solicitado, ya se esté por la adquisición de un bien o servicio, el mismo que estará comprendido con facilidades de pago en donde el cliente se comprometerá a cancelarlas.

2.4.9. Proceso de concesión de créditos

En el proceso de evaluación de un crédito para una empresa se debe contemplar una evaluación profunda tanto de sus aspectos cualitativos como cuantitativos: (Córdoba Padilla, 2007).

Grafico 2.3 Proceso de Concesión de Créditos



Fuente: (Córdoba Padilla, 2007).

Elabora por: Vanessa Manzano.

En el proceso de concesión de créditos se debe tomar en cuenta cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, ya que estos influyen en el proceso de toma de decisión de otorgar o no un crédito, con el objeto de que cada aspecto analizado sea pertinente y este de acorde a los procedimientos de crédito establecidos.

2.4.10. Documentación del solicitante del crédito

Los documentos que generalmente se usan para el otorgamiento de un crédito, inician en el llenado que debe hacer el solicitante de crédito de una solicitud en la que se recaban diferentes datos para evaluar la información que ayudaría a formarse una opinión referente al posible cumplimiento del pago del crédito que pudiera otorgarse. La información que el solicitante de crédito proporcione es la que formará la opinión del analista de crédito, para decidir la aceptación o rechazo del crédito, si la información es falsa el riesgo más grande que se corre es otorgar un crédito a alguien que probablemente no pague, por eso es importante analizar y verificar la autenticidad de la información para: (Morales, 2014, pág. 114).

- Asegurarse de que los datos recabados son verdaderos.
- Calcular el monto de crédito que se le otorgará al solicitante de crédito.
- Conocer la liquidez del solicitante del crédito.
- Evaluar las garantías que ofrece el solicitante del crédito.
- Detectar fraudes. (Morales, 2014, pág. 114)

2.4.11. Técnicas de análisis para la aceptación del crédito

El análisis de crédito es el juicio de la posición de un cliente, apoyado en una información amplia y segura, así como la aplicación de técnicas de evaluación para calcular el riesgo relacionado con la utilidad. En el análisis de créditos no hay esquemas rígidos, por el contrario es dinámico y exige creatividad por parte del analista de crédito. Aunque si es importante dominar diferentes técnicas de análisis y complementarlas con una buena experiencia y buen criterio, asimismo contar con la información necesaria y suficiente para poder eliminar inconvenientes en la toma de decisiones. (Ettienger & Golieb, 2009)

Cuando la empresa acepta el crédito solicitado por parte del cliente debe estar basado en una amplia experiencia de criterios que se sujeten de acuerdo a las políticas establecidas cerciorándose que la información entregada por parte del cliente sea segura y confiable.

Es decir que la persona encargada de los Créditos dentro de la empresa debe hacer un análisis basado en un criterio de experiencia en donde estén comprendidos aspectos relacionado con el cliente y seguir los procedimientos y políticas establecidas para verificar que toda la información recibida para otorgar un crédito sea real y pertinente en donde la alta gerencia pueda tomar correctas decisiones y aumentar su rentabilidad.

2.4.12. Integración de la Política de crédito y cobranzas

Para integrar una política deben considerarse aquellas circunstancias que nos permitan delimitarlas con el fin de que ésta sea clara, precisa, objetiva, realista para

evitar confusiones, para que sea una base sobre la que se actuará en la administración del crédito. (Bravo Malpica & Mondragón Reyes, 2003, págs. 78-79).

- **Fuentes de información crediticia**

El trabajo a desarrollar por el gerente de crédito y cobranzas no es cosa fácil, en ocasiones la información interna proporcionada por la solicitud de crédito y los resultados obtenidos por el departamento de investigación de crédito no son suficientemente claros, lo que amerita una recopilación adicional de información; esta puede ser localizada, entre otras fuentes externas como las siguientes: (Bravo Malpica & Mondragón Reyes, 2003, págs. 78-79)

- ≈ Empresas con la que ha trabajado anteriormente el solicitante
- ≈ Las cámaras de Industria y Comercio
- ≈ Referencias comerciales
- ≈ Instituciones de crédito
- ≈ Otro tipo de información (Bravo Malpica & Mondragón Reyes, 2003, págs. 78-79)

Es importante que la empresa que otorga créditos obtenga una información real de los documentos solicitados al cliente, ya que estos permitirán al analista de crédito integrar las políticas establecidas para la concesión del crédito, además se debe considerar un diagnóstico de antecedentes del cliente para tener la seguridad de que ha trabajado con empresas de este tipo de servicios y que mantiene un historial de pagos limpio, así mismo que las garantías que presenten sean confiables y verídicas.

2.4.13. Documentos Mercantiles

El otorgar un crédito significa que el dinero se recuperará a corto plazo a través de lo cual implica tener un respaldo o una garantía por parte de los deudores con la finalidad de que el prestamista obtenga dinero al tiempo y en la fecha acordada. Podemos mencionar algunos documentos que acreditan el cobro de dinero:

✓ **Letra de cambio**

Es un documento de crédito que sirve para respaldar las operaciones comerciales realizadas a plazos, la letra de cambio es una orden de pago escrita, por la cual una persona llamada deudor está comprometida en pagarla a la fecha de su vencimiento. (Affón, 2009, pág. 8)

Personas que intervienen en la letra de cambio:

El librado o aceptante. El librador es el encargado de pagar el importe que figura en la letra de cambio, en el día y lugar reflejados en la misma, y pasara a ser aceptante en el momento que da aceptación de letra a través de su firma y con la palabra “acepto” o “aceptamos”. (Morueco Gómez, 2009, pág. 181)

El librador. Representa la figura de la persona que extiende la letra dando la orden de pago al librado. (Morueco Gómez, 2009, pág. 181)

Tenedor. Es la persona que cobrara la letra en el día y en el lugar reflejado en la misma y es el librado el que debe abonar el importe de la letra, que normalmente suele ser un banco o entidad de crédito. (Morueco Gómez, 2009, pág. 181)

El avalista. Persona quien garantiza que el importe de la letra se haga efectivo en el día de su vencimiento por el librado, ya que en el caso de que el librado no realice el pago, el avalista se compromete al pago de la misma. (Morueco Gómez, 2009, pág. 181)

El endosante y el endosatario. Representa a la persona que posee la letra, y la transmite a otra que será el endosatario y este a su vez puede crear un nuevo endosamiento, ya que el hecho de endosar consiste en realizar la transferencia de la propiedad de una letra y esto sólo lo realiza la persona que posee la misma. (Morueco Gómez, 2009, pág. 181)

La letra de cambio es un documento que ayuda a las entidades que otorgan créditos a resguardar el monto de dinero otorgado para que el cliente lo cumpla en el tiempo pactado, siempre debe de estar llena con todas las denominaciones que la letra de cambio establece, ya que si el documento no está completamente lleno no tiene validez y no será pagadera en ninguna circunstancia.

✓ **Cheque**

Es un documento de pago inmediato, a diferencia de la letra de cambio y el pagaré, que son documentos de crédito. Orden de pago pura y simple librada del banco, en el cual el librador tiene fondos depositados en cuenta corriente; o autorización para girar en cuenta corriente con sobregiro. (Affón, 2009, pág. 20)

El cheque es una orden de pago inmediato el cual debe cumplir con ciertas características físicas, electromagnéticas, de diseño y seguridad que establece la junta bancaria para que pueda ser pagado a una persona llamada beneficiario.

✓ **Pagaré**

El pagaré es un documento comercial complejo que se estudia por su base comercial y que constituye una promesa escrita por medio de la cual una persona se obliga a pagar por sí misma una suma determinada de dinero, en una fecha indicada, teniendo el carácter de comercial mediante la fórmula A la Orden o A su Orden; también es conocido que el pagare es un documento de crédito por el cual una persona o empresa se somete a pagar determinada cantidad en cierta fecha. (Trujillo Soto, 2008, pág. 67)

El pagare contendrá:

- ≈ La denominación de Pagaré, inserta mismo en el documento.
- ≈ La promesa incondicional de pagar una suma determinada.
- ≈ La indicación de vencimiento.
- ≈ La del lugar donde debe efectuarse el pago.
- ≈ El nombre de la persona a quien o cuya orden debe efectuarse el pago.
- ≈ La indicación de la fecha y el lugar donde suscribe.
- ≈ La firma del que emite el documento. (Trujillo Soto, 2008, pág. 67)

Este documento a diferencia de la letra de cambio, tiene una promesa incondicional de pagar la suma de dinero pactada en el tiempo establecido, es decir que pase lo que pase esa obligación debe ser cancelada.

✓ Prenda

“El contrato de prenda debe celebrarse por escrito y cumplir las formalidades que determina la ley para cada clase de contrato. El contrato de prenda puede ser de tres clases: prenda comercial ordinaria, prenda especial de comercio y prenda agrícola e industrial”. (Ecuador, 2010, pág. 222)

Prenda comercial ordinaria. El contrato de prenda debe celebrarse por escrito, bien sea dada la prenda por un comerciante, bien por uno que no lo sea, si es por acto de comercio. Si se trata de efectos a la orden, la prenda puede constituirse mediante un endoso regular con palabras valor en garantía u otras equivalentes. (Trujillo Soto, 2008, pág. 70)

Prenda especial de comercio. La prenda especial de comercio sólo podrá establecerse a favor de un comerciante matriculado y sobre los artículos que vende para ser pagados mediante concesión de crédito al comprador. El contrato prendario se hará constar por escrito en dos ejemplares que corresponden el uno para el vendedor y acreedor y el otro para el comprador o deudor. (Trujillo Soto, 2008, págs. 70-71)

Prenda agrícola e industrial. La que se constituye como garantía especial de préstamo en dinero cuando los objetos sobre que recae son cosas destinadas a la agro y la industria. (Trujillo Soto, 2008, pág. 70). Se trata sobre bienes máquinas industriales, herramientas, utensilios industriales, elementos de trabajo industrial. (Ecuador, 2010, pág. 237)

Todo contrato de prenda agrícola o de prenda industrial debe constar por escrito. Puede otorgarse por escritura pública, o por documento privado judicialmente reconocido. Los contratos de prenda agrícola o de prenda industrial no surtirán efecto entre las partes, ni respecto de terceros sino desde la fecha del registro. (Ecuador, 2010, pág. 238)

La prenda es un documento que garantiza el pago de una deuda de un bien que se encuentra prendado a favor de un tercero, ya que el mismo debe ser conservado para que no pierda su valor, es decir que el bien no puede ser enajenado a favor de otra persona que no esté estipulado en el contrato.

✓ **Reserva de dominio**

En las ventas de cosas muebles que se efectúen a plazos, cuyo valor individualizado por cada objeto, exceda del mínimo de los objetos vendidos hasta que el comprador haya pagado la totalidad del precio. (Trujillo Soto, 2008, pág. 79)

Este es un documento mediante el cual la entidad que otorga un crédito se reserva el dominio del bien que se queda en garantía por el valor otorgado, en donde una persona tiene el derecho al uso y al goce del bien pero no del dominio del bien, ya que no puede transferirlo a un tercero.

2.4.14. El Interés

Es un índice utilizado para medir la rentabilidad de los ahorros o también el costo de un crédito donde se expresa generalmente como un porcentaje (%). Dada una cantidad de dinero y un plazo o tiempo para su devolución o uso, el tipo de interés indica qué porcentaje de ese dinero se obtendría como beneficio, o en el caso de un crédito, qué porcentaje de ese dinero habría que pagar. El tipo de interés puede medirse con el tipo de interés nominal o como la tasa anual equivalente. (Núñez Morales, 2012, pág. 39)

Cabe mencionar que el interés cumple un papel importante en una operación crediticia, debido a que este va a determinar el valor que deben cancelar por el costo de un crédito y además representa un porcentaje mínimo de ganancia que se puede obtener gracias a la concesión del crédito. Este interés debe regirse a lo estipulado a la normativa vigente que el Banco Central establece para este tipo de segmento de empresa, ya que este no deberá ser más de lo normal.

2.4.14.1. Tipos de interés vigentes en el Ecuador

1. **Tasa de interés:** Precio que se paga por el uso del dinero durante determinado período. Es el porcentaje de rendimiento o costo, respecto al capital comprometido por un instrumento de deuda.
2. **Tasa de interés activa:** Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco

Central, cobran por los diferentes tipos de servicios de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito). Son activas porque son recursos a favor de la banca.

3. **Tasa activa de interés nominal:** Es la tasa básica que se nombra o declara en la operación; es decir, tipo de interés que se causa sobre el valor nominal de una transacción financiera. Se entenderá por valor nominal el valor (monto en dólares) que aparece impreso o escrito en los títulos de crédito.
4. **Tasa activa nominal promedio ponderada:** Tasa que tiene como finalidad dar una idea de la escala de tasas aplicadas por la entidad. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)
 - Tasa pasiva referencial 7.31%
 - Tasa activa referencial 5.31%

2.4.15. Buro de crédito

Son las sociedades anónimas cuyo objeto social exclusivo es la prestación de servicios de referencias crediticias del titular de la información crediticia

Como la Central de Riesgos sólo recibe información de las instituciones del sistema financiero que vigila la SBS; allí no están incluidos los deudores de servicios o establecimientos comerciales. Los que tienen esa información son los Burós de Crédito. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

Algunos términos que permiten entender el funcionamiento de los burós son:

- **Titular de la información crediticia:** es la persona, natural o jurídica, a la que se refiere la información de riesgos crediticios.
- **Cliente de los burós de información crediticia:** es toda persona legalmente autorizada que contrata con los burós la prestación de servicios de referencias crediticias.
- **Base de datos:** Es el conjunto de información de riesgos crediticios, administrada por los burós.
- **Información de riesgos crediticios:** es aquella información relacionada con las obligaciones o antecedentes de operaciones financieras de una persona

natural o jurídica, pública o privada, que sirva para identificarla adecuadamente y determinar sus niveles de deuda y riesgos crediticios. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

Según dice la Ley de Burós de Información crediticia, los Burós sólo pueden prestar servicios de referencias crediticias a clientes debidamente identificados.

Ellos son:

- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;
- Las personas jurídicas, empresas, fundaciones y otras sociedades legalmente autorizadas y que otorguen crédito;
- Las personas naturales que se dediquen a actividades económicas, que cuenten con el Registro Único de Contribuyentes y que otorguen créditos.

En cada reporte los Burós deberán especificar la fecha a la que corresponde la información.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014)

2.4.16. Central de Riesgos

Es un sistema de registro de información que mantiene los datos sobre los créditos que una persona o empresa (titular y/o codeudor) haya contratado con las instituciones reguladas y controladas por la Superintendencia de Bancos; que incluye entidades bancarias, sociedades financieras, tarjetas de crédito, mutualistas, cooperativas o un banco extranjero (offshore) cuya matriz se encuentra en el país entre otras.

También se registran como información adicional a la Central de Riesgos, los créditos adquiridos a través de entidades financieras no controladas ni reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (cooperativas reguladas por el Ministerio de Bienestar Social) y entidades del sector real o comercial (Créditos Económicos, La Ganga, Comandato, Fybeca, Andinatel, Porta, Deprati, Casa Tosi y similares casas comerciales) cuya información es solicitada directamente por los burós de

información crediticia, y corresponde únicamente a obligaciones que se mantiene como deudores. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

2.4.16.1. Qué significa cada calificación?

A: aquella persona que cuenta con suficientes ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

B: clientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

C: personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

D: igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.

E: es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

2.4.17. Evaluación del riesgo del crédito

Toda operación crediticia involucra un riesgo, el gerente del crédito y cobranza al otorgar un préstamo estará consciente de los problemas que pudieran ocasionarse cuando un solicitante fuera moroso o insolvente, pero se debe correr el riesgo tratando de que esté sea el menor. Solo las empresas que operan con condiciones de contado riguroso no lo conocen, pero como no es posible que esto sea una generalidad por la naturaleza de los productos y/o servicios que ofrezcan, además de que es precisamente el crédito el que genera el mayor porcentaje de las ventas. (Bravo Malpica & Mondragón Reyes, 2003, pág. 79)

Para evaluar el riesgo que se presenta al momento de otorgar un crédito se cuenta con algunas fuentes que son:

- ✓ Análisis financiero
- ✓ Fijación y actualización de límites de crédito
- ✓ Seguro de crédito
- ✓ Re investigaciones periódicas. (Bravo Malpica & Mondragón Reyes, 2003, págs. 79-81)

De acuerdo a lo antes expuesto se puede decir que el riesgo está presente en todo tipo de negocio en especial para aquellas empresas que su actividad habitual es la de vender servicios o productos a crédito, ya que esto ayuda a que la empresa permanezca en el mercado, para lo cual se debe considerar que cuando una empresa invierte en una determinada actividad es importante analizar fuentes crediticias proporcionadas por los clientes y de antemano tomar medidas que ayuden a disminuir el riesgo del crédito. Así mismo se requiere de un análisis financiero profundo para evaluar el riesgo que presenta al momento de otorgar un crédito.

2.4.17.1. Cómo disminuir el riesgo en un crédito

Las entidades de crédito tienen a su disposición distintas herramientas para mitigarlo. La primera es la de la valoración crediticia del prestatario para evaluar la probabilidad de incumplimiento, que incluye, entre otros, el análisis de ingresos del solicitante, su historial de crédito, la disponibilidad de colateral o avales, la probabilidad de éxito del proyecto a financiar, la coyuntura económica, etc. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

2.4.18. Cartera

Designación genérica que comprende los valores o efectos comerciales y documentos a cargo de los clientes que forman parte del activo circulante de una empresa comercial, de un banco o de una sociedad en general. (Vidales, 2003, pág. 96).

2.4.19. Cartera de crédito

Es el conjunto de documentos que ampara los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (Vidales, 2003, pág. 96).

2.4.20. Cobranza

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual se desarrolla las siguientes actividades:

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás. (Morales, 2014, pág. 90)

2.4.21. Procedimientos

Según Samuel Alberto Mantilla en su libro Control Interno estructura conceptual define al procedimiento como “Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración del flujo de documentos.” (Villacís Moya, 2012, pág. 22)

Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencialmente y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de la empresa. (Álvarez Torres, 2006, pág. 35)

2.4.21.1. Objetivo de los procedimientos

El principal objetivos es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero. El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más exigente en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordena de un solo modo. (Villacís Moya, 2012, pág. 73)

2.4.21.2. Características de los procedimientos

“Describe las siguientes características de procedimientos: (Villacís Moya, 2012)

- ≈ No son de aplicación general, sino que su aplicación va depender de cada situación en particular.
- ≈ Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- ≈ Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones”.(Mellinkoff,1990)

Para poder aplicar los procedimientos en una determinada área de una empresa, es importante evaluar su situación actual en la que se encuentra, ya que estos procedimientos deben ser aplicados en una actividad rutinaria para que sea acogida y poder establecer cambios de acuerdo a las exigencias que van cambiando.

2.4.21.3. El mejoramiento de los procedimientos

La forma de asegurar que las políticas o procedimientos se mejoren, es poniéndolos por escrito para que así puedan ser usados, revisados, analizados, depurados y mejorados de una manera formal. Por política general, para los documentos controlados de ha establecido que toda la documentación sea formalmente revisada por lo menos una vez al año de su emisión o antes si hay algún cambio significativo en la organización. (Álvarez Torres, 2006, pág. 38)

2.4.22. Manuales

Los manuales son una de las herramientas administrativas porque le permite a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. (Álvarez Torres, 2006)

2.4.22.1. Importancia de los Manuales

Su importancia radica en que representa un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y también ayuda a declarar políticas y procedimientos, o proporcionar soluciones rápidas a los malos entendidos y a mostrar cómo puede contribuir el empleado al logro de los objetivos de la organización. También ayuda a los administradores a no repetir la información o instrucciones. (Villacís Moya, 2012, pág. 42)

2.4.22.2. Quienes deben utilizar el manual de procedimientos

≈ Todos los empleados de la empresa deberán consultar permanentemente este manual para conocer sus actividades y

responsabilidades, evaluando su resultado, ejerciendo apropiadamente el autocontrol; además de presentar sugerencias tendientes a mejorar los procedimientos. (Villacís Moya, 2012, pág. 27)

≈ Los jefes de las diferentes unidades porque podrán evaluar objetivamente el desempeño de sus subalternos y proponer medidas para la adecuación de procedimientos modernos que conlleven a cambios en el ambiente interno y externo de la empresa para analizar resultados en las distintas operaciones. (Villacís Moya, 2012, pág. 27)

≈ Los organismos de control tanto a nivel interno como externo, que facilitan la medición del nivel de cumplimiento de los procedimientos y sus controles, que han sido establecidos para prevenir pérdidas o desvíos de bienes y recursos, determinando los niveles de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos institucionales; estableciendo bases sólidas para la evaluación de la gestión en cada una de sus áreas y operaciones. (Villacís Moya, 2012, págs. 27-28)

2.4.23. Políticas

El propósito real de las políticas en una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene una razón de ser, cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. (Álvarez Torres, 2006, pág. 27)

Las políticas ayudan a la empresa a tener datos económicos reales y sin falencias, ya que permiten visualizar un camino claro y preciso y en las actividades que se realizan a diario, sobre todo en puntos críticos donde se requiere tomar decisión.

2.4.23.1. Como elaborar una política para la empresa

Si se van desglosando todos los aspectos relacionados al tema elegido. No debe quedar ninguna duda acerca de “que”, “como”, “quien”, “cuando”, “donde” y “en

que” casos se pueden hacer las cosas. Para hacer una política se requiere redactar un conjunto de ideas en párrafos. (Álvarez Torres, 2006, pág. 32)

2.4.24. Manuales de políticas y procedimientos

El manual de procedimientos es un componente del sistema del control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada y sistemática e integral que contiene todas las instituciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Villacís Moya, 2012, pág. 39)

Los manuales son una de las mejores herramientas administrativas porque le permite a cualquier organización normalizar su operación. La normalización es la plataforma sobre la que se sustenta el crecimiento y el desarrollo de una organización dándole estabilidad y solidez. (Álvarez Torres, 2006, pág. 24)

Por ello es importante que la empresa cuente con un manual de políticas y procedimientos, para dar a conocer a todos sus colaboradores que tienen un objetivo en común, es decir que deben seguir cada uno de los pasos detallados para la ejecución de su trabajo al momento de otorgar un crédito.

Compilar la información ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en los procedimientos. (Palacio, 2005, pág. 17)

2.4.25. Contenido del Manual

Según (Álvarez Torres, 2006) los contenidos básicos para elaborar manuales de políticas y procedimientos son:

- Portada
- Índice
- Hoja de autorización del área
- Objetivo (s) del manual
- Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos

- Políticas
- Procedimientos
- Formatos
- Anexos

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Modalidad básica de la investigación

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes modalidades:

3.1.1. Investigación documental-bibliográfica

Se realizó una investigación bibliográfica documental ya que se ha utilizado fuentes bibliográficas, como libros, tesis, etc.; la utilización del internet ya que gracias a este medio se puede obtener información sobre el marco conceptual para aclarar los conceptos acerca de la temática propuesta. La investigación documental nos permite conocer la profundidad de todo lo relacionado con el problema de investigación.

3.1.2. Investigación de campo

También se realiza la investigación de campo que es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produce. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. (Herrera, 2006). Esta investigación se realiza en la empresa “AUTOMOTORES CUMANDA” de la ciudad de Ambato.

Con la presente investigación se pretende dar una solución al problema mediante datos obtenidos significativos, los que permitan comprender, controlar y evaluar la situación actual de la empresa para poder tomar mejores decisiones.

3.2. Nivel o tipo de investigación

El nivel o tipo de investigación es tanto la investigación descriptiva como la exploratoria.

- Investigación Descriptiva: Ya que en este proyecto detallamos de una manera muy precisa todo lo relacionado con el problema planteado para la

investigación. Es decir señalamos características o rasgos de la temática propuesta.

Afirma que la investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (Lema Suárez, 2012, pág. 68)

- Investigación Exploratoria: Investigación y Estudio en la búsqueda de aspectos importantes que ayuda al lector a entender con más claridad la temática propuesta también lo podemos denominar como investigación documental lo cual analiza información sobre el tema propuesto. Ya que ayuda a realizar un análisis de la situación actual de AUTOMOTORES CUMANDÁ, para determinar que problemas afectan a la situación financiera.

3.3. Métodos y Técnicas de investigación

3.3.1. Método Deductivo

Los métodos utilizados en el proyecto de investigación son: Inductivo-Deductivo; porque partimos de lo general a lo particular, en donde explicamos el tema detalladamente, dejando notar de una forma clara el tema que se investiga.

3.3.2. Técnicas de investigación

Como técnica utilizada en el presente trabajo de investigación es la entrevista que nos sirve para obtener información verbal, a través de una serie de preguntas previamente establecidas que el investigador propone cuestionario previamente elaborado. Además se utilizó también la encuesta, la cual a través de un cuestionario elaborado de preguntas, nos permitirá obtener información y opiniones diferentes a cada una de las personas encuestadas.

3.3.3. Instrumentos de investigación

Para la presente investigación se empleó la entrevista y la encuesta a todo el personal de la empresa objeto de estudio. La encuesta que consiste en una lista de preguntas preestablecida para obtener una información útil para el desarrollo de la investigación. Y la entrevista que son preguntas abiertas en las que los encuestados pueda expresarse libremente.

3.3.4. La entrevista

Es una conversación directa entre uno o varios entrevistadores y uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio. La entrevista es una técnica de gran efectividad para orientar, porque contribuye un conocimiento profundo del objeto de estudio y al análisis de sus necesidades específicas; por lo tanto es imprescindible que el entrevistador se abstenga de formular criterio personal al analizar las ventajas e inconvenientes de la situación actual. (Herrera E, Medina F, & Naranjo L, 2010)

En la presente investigación vamos a utilizar la entrevista a diferente personal de la empresa, ya que permite una mejor familiarización con la situación actual de estudio.

Se utilizó la entrevista, ya que permitirá una mejor comunicación con la alta gerencia y una observación de la situación objeto de estudio, para plantar mejores alternativas de solución. Esta entrevista va a permitir recabar información verbal a través de preguntas diseñadas por el investigador.

3.3.5. La encuesta

Para (Herrera E, Medina F, & Naranjo L, 2010, pág. 120) la encuesta es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregadas por escrito. Esta es dirigida para que puedan responder a preguntas previamente elaboradas.

3.4. Población objeto de estudio

3.4.1 Población

La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características. En muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo, que consiste en seleccionar un parte de los elementos de un conjunto, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio. (Herrera E, Medina F, & Naranjo L, 2010, pág. 98)

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado como estudio a 4 colaboradores incluyendo el personal administrativo de la empresa Automotores Cumandá, debido a que conforman el todo de la población objeto de estudio.

Tabla 3.1 Población objeto de estudio

NOMBRE	CARGO
ING. NATALIA PÉREZ	GERENTE
DRA. ANITA	CONTADORA
SR. MARCELO SEMANATE	VENDEDOR
ING. MARICELA VELOZ	FACTURADORA

Fuente: Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Pla de procesamiento de la información

- Revisión de la información recogida, de acuerdo a las preguntas establecidas.
- Tabulación de la información para la presentación de resultados y poder sacar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Plan de análisis de la información

- Análisis de los resultados obtenidos en base a los objetivos planteados.

- Interpretación de los resultados en base a los gráficos estadísticos.
- Determinación de conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Aplicación de la entrevista

- **Entrevista Gerencia General**

1. **¿Cómo considera usted que se encuentra el actual sistema de cobranzas?**

El sistema de cobranzas que se mantiene actualmente es inapropiado, no se ha creado políticas y procedimientos de crédito y de cobro, ya que no se efectúan seguimientos a los clientes morosos, además no se cuenta con una persona encargada específicamente para el respectivo proceso de cobranzas.

2. **¿Cuál es índice de cartera vencida?**

El índice de cartera vencida es del 20%

3. **¿Cree usted que se deberían cambiar las políticas y procedimientos de crédito para evitar el incremento de cartera vencida?**

Es necesario establecer políticas y procedimientos de crédito para que no genere alto porcentaje de morosidad.

4. **¿Maneja provisión cuentas incobrables y cuál es el porcentaje?**

Si se ha realizado la provisión de cuentas incobrables desde el año 2014 y es el 1% de la cartera vencida.

5. **¿Cuál es el porcentaje de ventas a crédito?**

El porcentaje de ventas a crédito asciende a un 60%

6. **¿Qué aspectos se toman en cuenta para otorgar o no el crédito al cliente?**

- El score
- Vivienda propia
- Afiliación al IESS

- Que tenga RUC
- Movimientos bancarios
- Capacidad de pago
- Un garante solvente
- Referencias comerciales y personales

4.2. Aplicación de la encuesta

1. ¿Los objetivos y metas de la empresa se encuentran bien planteados?

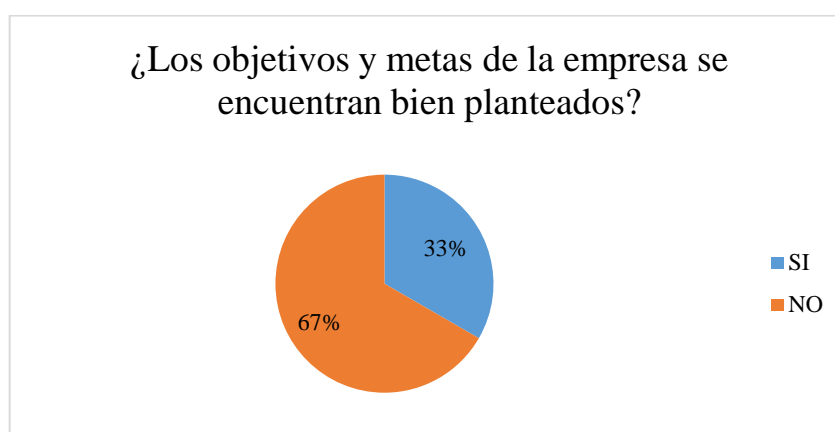
Tabla 4.1. Objetivos y metas planteadas

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.1. Objetivos y metas propuestas



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS EN INTERPRETACIÓN

Es notable que el 67% de las personas encuestadas, manifiestan que para ellos los objetivos y metas de la empresa no están bien planteadas. Por otro lado un 33% solamente 1 persona dice que si están bien planteadas. Con ello se refiere que solamente una parte de los colaboradores conoce y sabe lo que la empresa quiere alcanzar, es decir que el área de recursos humanos no hace el respectivo proceso de conocimiento de sus metas y objetivos hacia sus colaboradores.

2. ¿La empresa cuenta con un manual de políticas y procedimientos de crédito?

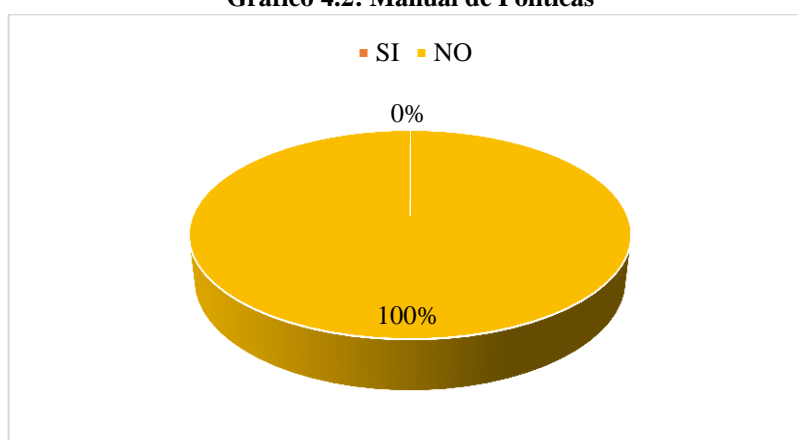
Tabla 4.2: Manual de Políticas

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	100%
NO	3	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: MANZANO, Vanessa (2015)

Grafico 4.2: Manual de Políticas



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifiesta que la empresa no cuenta con un manual políticas y procedimientos de crédito, es decir que al iniciar su actividad económica no establecieron políticas para poder otorgar créditos a sus clientes, es por ende que solamente la administraban de una forma empírica.

Cabe mencionar que la empresa en estos dos últimos años ha tenido un crecimiento alto a pesar de no tener un manual de control interno, es por ende que la aplicación de un manual de políticas y procedimientos de crédito van ayudara que la empresa obtengan mejores resultados.

3. ¿Cuál razón considera usted que es la causa principal para el retraso en los pagos de los clientes?

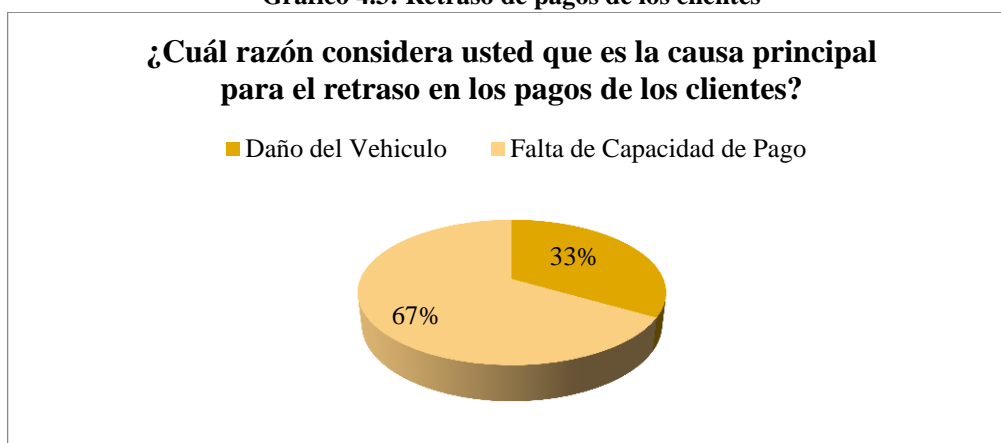
Tabla 4.3: Retraso de pagos de los clientes

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
DAÑO DEL VEHÍCULO	1	33%
NO CAPACIDAD DE PAGO	2	67%
CALAMIDAD DOMESTICA	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.3: Retraso de pagos de los clientes



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa(2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67% de los encuestados considera que la causa para el retraso de las cuotas es la falta de capacidad de pago, frente a un 33% que manifiesta que los clientes se retrasan por daño de su vehículo.

La mayoría de las personas encuestadas considera que la mayor causa para que los clientes se retrasen en sus cuotas es la falta de capacidad de pago, debido a que la empresa no realizó un análisis correcto antes de otorgar el crédito o a su vez los clientes no midieron bien sus ingresos económicos.

4. ¿Conoce usted a que se refiere el control interno?

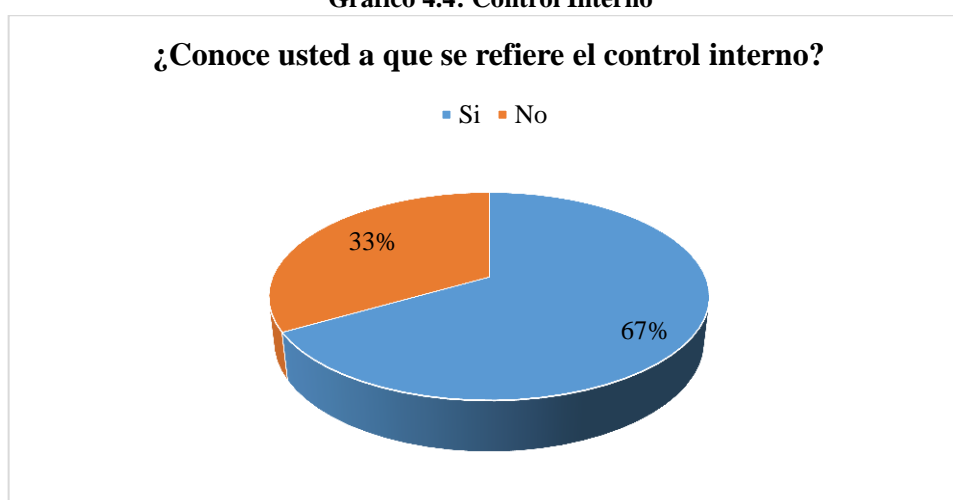
Tabla 4.4 Control Interno

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.4: Control Interno



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANALISIS E INTERPRETACION

Con respecto al control interno las personas la que laboran en la empresa Cumandá, el 67% de los encuestados si conocen a que se refiere dicho término, frente a un 33% que no conocen o no han escuchado acerca del control interno.

Esto indica que la mayoría de los colaboradores son preparados y que cuentan con la experiencia suficiente para trabajar en la empresa y que están comprometidos para cumplir con los objetivos propuestos.

5. ¿Existe un departamento de crédito y cobranza?

Tabla 4.5: Crédito y Cobranza

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Gráfico 4.5: Crédito y Cobranza



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las personas encuestadas mencionan que si existe un departamento de crédito y cobranza, por lo cual la empresa debe tener establecidos los procedimientos y políticas para dar los créditos a sus clientes.

6. ¿Existe una política de crédito?

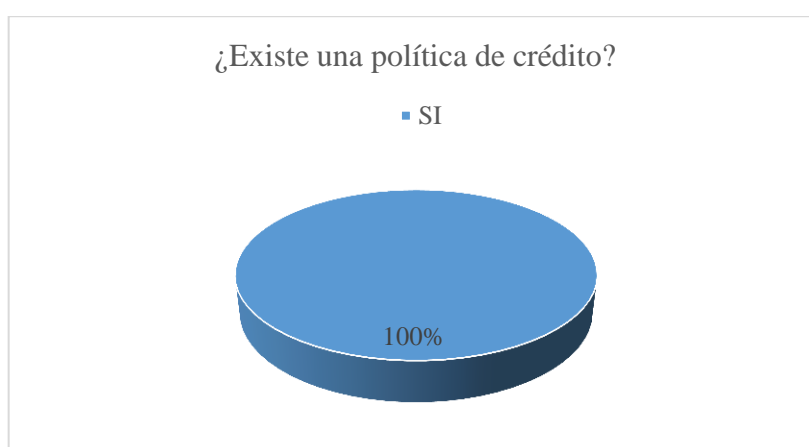
Tabla 4.6: Política de Crédito

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.6: Política de Crédito



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El total de las personas encuestadas es decir el 100% indica que si existe una política de crédito, pero que al momento de otorgar un crédito no es aplicada correctamente, ya que hay veces en que se dan créditos a personas relacionadas con la empresa y es allí que causa una pérdida económica para la empresa.

7. ¿Considera usted que la implementación de un manual de procedimientos de crédito en la empresa mejoraría el cumplimiento de sus objetivos?

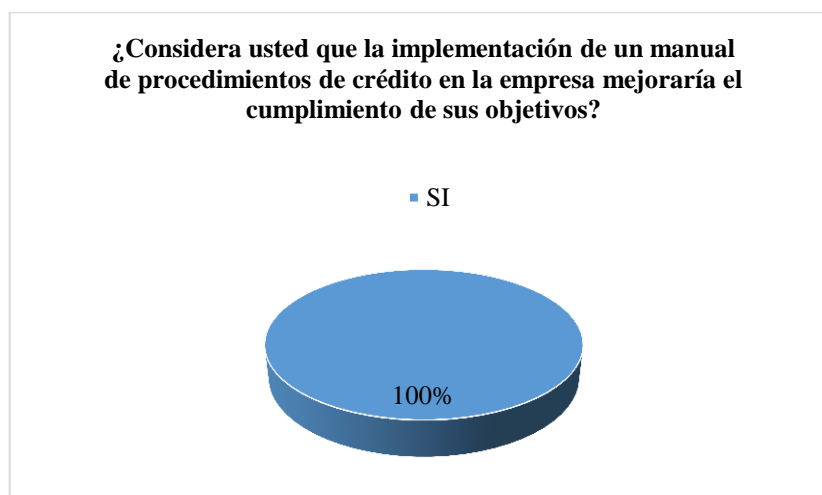
Tabla 4.7. Manual de procedimientos de crédito

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.7: Manual de procedimientos de crédito



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El total de los encuestados es decir el 100% están de acuerdo en la implementación de un manual de políticas y procedimientos de crédito, ya que esto ayudaría a que los colaboradores se sientan más comprometidos con la empresa y logren cumplir con las metas propuestas, además que va a hacer un instrumento indispensable para cada una de las transacciones que la empresa realice y también para que la concesión de los créditos sea de una manera oportuna y correcta.

8. ¿En qué tiempo la empresa notifica a sus clientes que tienen retraso en el pago de sus letras vencidas?

Tabla 4.8 Notificación a clientes

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
15 DÍAS	0	0%
30 DÍAS	0	0%
45 DÍAS	2	67%
MAS DE 45 DÍAS	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.8: Notificación a clientes



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La encuesta arroja que la empresa no tiene una norma en la que se indique el tiempo para notificar el vencimiento de las letras a sus clientes, lo que causa un gran problema en la cartera, el 33% de los encuestados indican que se notifica a los 45 días vencidos y el 67% indica que se les notifica más de 45 días vencidos a sus clientes. La empresa debe tomar una medida de acción, la misma que le permita salvaguardar su capital que está invirtiendo y así evitar problemas de cartera vencida por mucho tiempo.

9. ¿Qué medios son los que utiliza la empresa para comunicar a sus clientes del retraso de sus pagos?

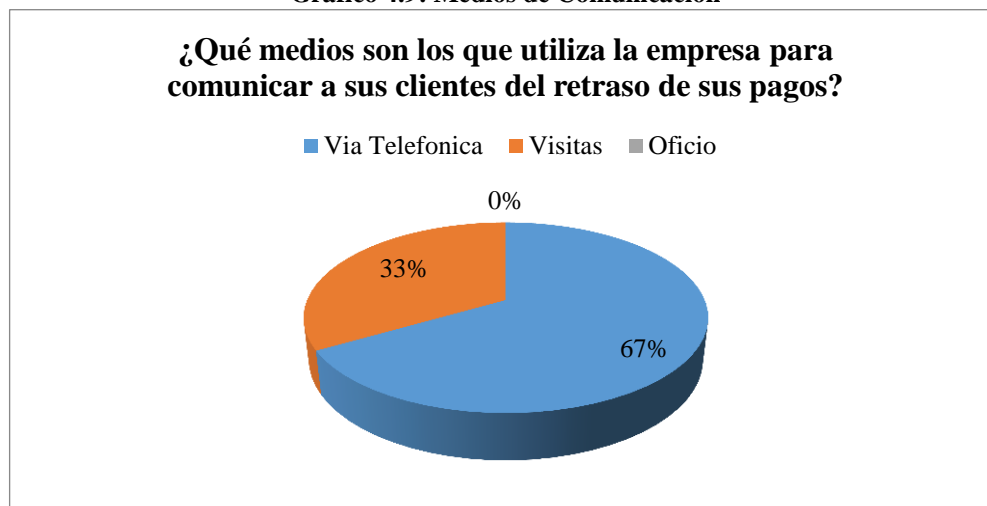
Tabla 4.9 Medios de Comunicación

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Vía telefónica	2	67%
Visitas	1	33%
Oficio	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.9: Medios de Comunicación



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados es decir el 67% mencionan que la empresa notifica el retraso de pagos a sus clientes mediante llamada telefonica, mientras que el 33% las notifica mediante visitas a sus domicilios.

Es decir que la empresa no tiene un solo metodo para notificar a sus clientes el retraso de los pagos, siendo así que la llamada telefonica no es 100% seguro, debido a que los clientes constantemente pueden cambiar de numero e inclusive dar datos falsos.

10. ¿Considera usted que el proceso de otorgación de créditos es el más adecuado para los intereses económicos de la empresa?

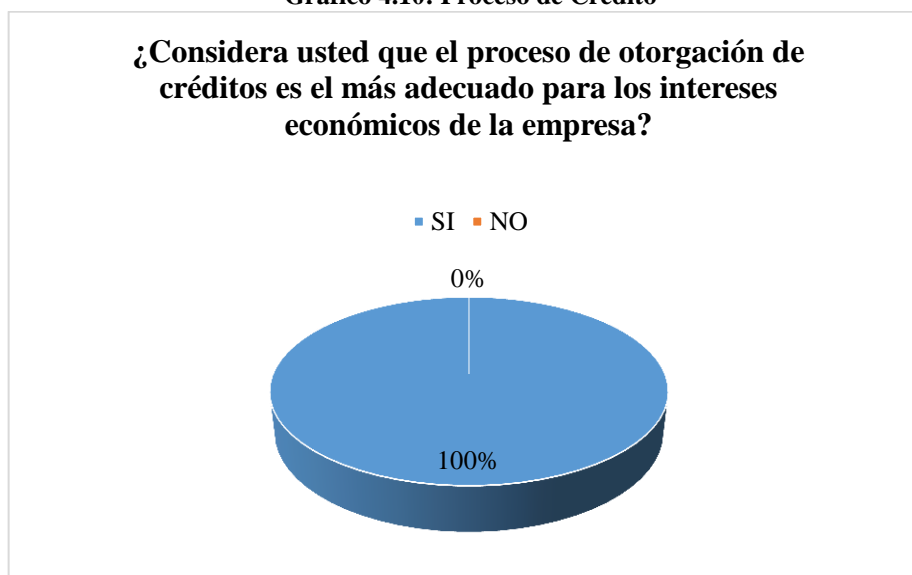
Tabla 4.10 Proceso de Crédito

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Es adecuado	0	0%
No es el más adecuado	3	100%
No es totalmente adecuado	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.10: Proceso de Crédito



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las personas encuestadas dicen que el proceso de otorgación de créditos no es el más adecuado para los fines económicos de la empresa, es decir que al iniciar con esta actividad no establecieron los respectivos procesos para ser aplicados en la concesión de créditos, ya que había casos especiales que no se les pedía todos los requisitos y es por ello que se incrementaba la cartera.

11. ¿Con respecto a la concesión de créditos a los clientes, se estudian los antecedentes de los clientes, y se realiza la aprobación del crédito antes de la otorgación?

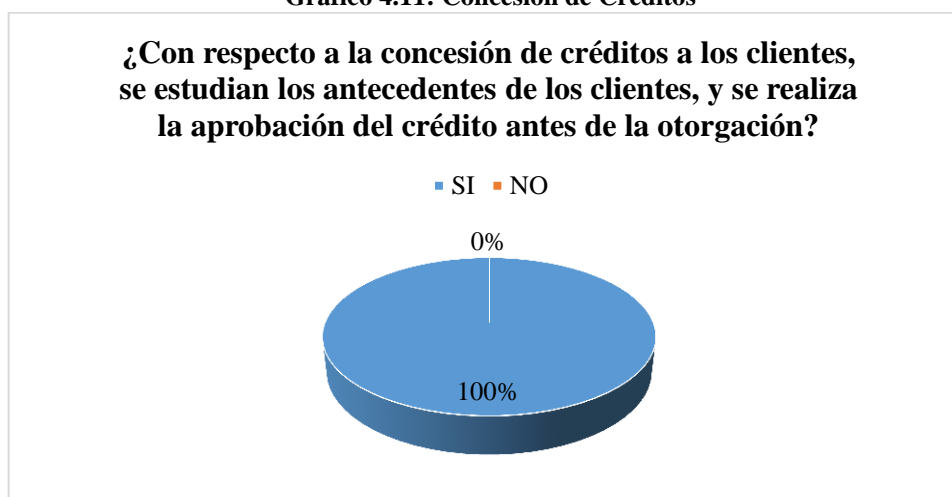
Tabla 4.11 Concesión de Créditos

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.11: Concesión de Créditos



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de las personas encuestadas dicen que si se hace un estudio minucioso acerca de los antecedentes del cliente antes de otorgar el crédito, es decir que la Gerencia con todos los documentos receptados realiza un proceso de consulta acerca de la capacidad de pago del cliente, así para tener un información real y confiable y que no afecte el capital de la empresa.

12. ¿Para la otorgación del crédito en la empresa se analiza los siguientes componentes: sujeto del crédito, plazo del crédito y monto del crédito?

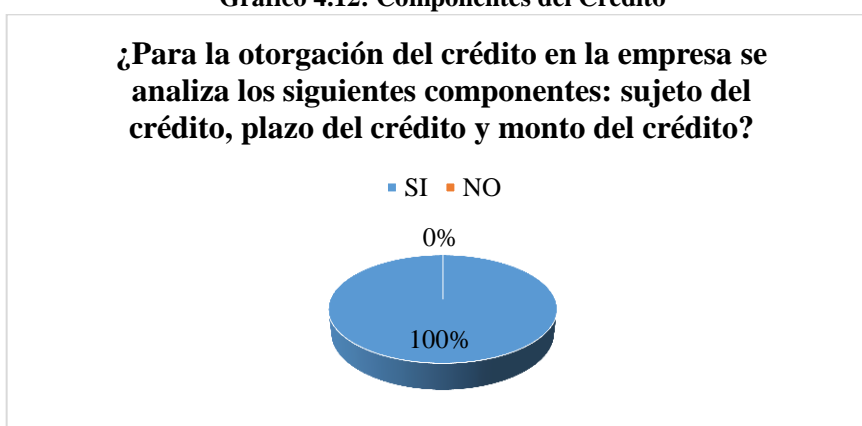
Tabla 4.12 Componentes del Crédito

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.12: Componentes del Crédito



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El total de los encuestados, es decir el 100% mencionan que para la otorgación del crédito se analizan los componentes principales que son: el sujeto del crédito, que corresponde al cliente y hace referencia en su capacidad de pago; plazo del crédito, se refiere a cuánto tiempo está dispuesto a pagar sus cuotas y el monto de crédito, este se refiere a las expectativas del cliente, es decir que vehículo necesita y de acuerdo a sus ingresos económicos con cuanto dispone para cancelar dicha deuda. Además cabe recalcar que este proceso es el más importante para la otorgación del crédito, ya que la empresa asegura su capital prestado y el cliente cumple con sus obligaciones.

13. ¿Cuándo la empresa otorga un crédito a una parte relacionada, cumple con el respectivo proceso para otorgarlo?

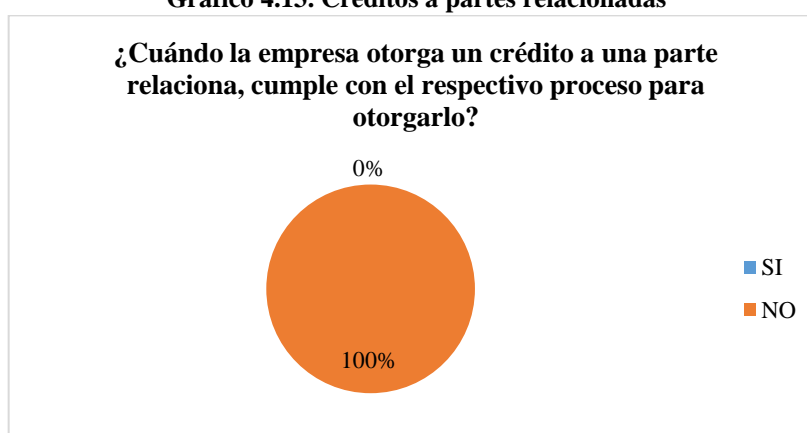
Tabla 4.13 Créditos a partes relacionadas

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

Grafico 4.13. Créditos a partes relacionadas



Fuente: Encuestas Automotores Cumandá

Elaborado por: Manzano, Vanessa (2015)

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los encuestados manifiesta que no se cumple el respectivo proceso al momento de otorgar un crédito a partes relacionadas con la empresa, es decir que esto afecta significativamente para el cumplimiento de objetivos, al no tener los documentos e información reales que se debe cumplir para otorgar o no el crédito. Cabe mencionar que esta parte si afecta para la situación económica de la empresa, ya que al otorgar un crédito se debe dejar a un lado las relaciones familiares.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Título de la propuesta

Desarrollar un manual de control interno para los procedimientos de créditos y cobranzas aplicados en la empresa “Automotores Cumandá” y la relación con la permanencia en el mercado.

5.2. Datos informativos

Beneficiarios: Gerente, colaboradores y clientes.

Tiempo estimado: Para la ejecución del presente trabajo se tomó en cuenta el primer semestre del año 2015.

5.2. Antecedentes de la propuesta

Tener procedimientos y políticas establecidas de crédito en una empresa es importante, ya que de eso dependerá cumplir con los objetivos propuestos, también que la empresa podrá contar con información real económica y de calidad para un mejor desempeño social dentro de la misma.

La empresa en estos 3 últimos años ha crecido notablemente, parte de sus ventas iniciando con una pequeña cartera de clientes que le ha permitido crecer dentro de una de sus actividades principal se ha concedido crédito directo a las personas a corto plazo, ha ido creciendo su cartera y su número de clientes por lo cual ha hecho que crezca la dificultad de recuperación de la cartera, por lo que hemos visto el análisis del comportamiento de la cartera, los riesgos y a sus ves proponer un procedimiento mediante el cual se brinde alternativas de solución a los posibles problemas que se pueden presentar en la concesión de créditos.

Por esto es importante y necesaria la elaboración de un manual de control interno para los procedimientos crediticios que ayuden a evaluar los cambios que se presentan constantemente al aplicar las normativas vigentes. Automotores Cumandá es una empresa conocida en la ciudad de Ambato y que ha captado un número significativo de clientes, por lo que pone permanentemente en riesgo su capital, al ofrecer créditos directos de vehículos usados.

5.3. Justificación

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación se logrará realizar un manual de control interno para los procedimientos de crédito de la empresa, en la que se establecerá cada uno de los pasos que se debe seguir para el otorgamiento de créditos respecto de los vehículos, logrando así tener un control adecuado en las operaciones crediticias, y con esto evitar el crecimiento de la cartera, además de precautelar que se cumpla con todas la obligaciones pertinentes.

Esta propuesta está orientada a dar una solución a los problemas actuales que la empresa presenta en la concesión de créditos, debido a la inexistencia de un manual de procedimientos de crédito en donde los colaboradores no tienen pasos establecidos para realizar el otorgamiento del crédito, falta de una mejor comunicación entre la Alta Gerencia y sus colaboradores, y así actuar y poder tomar decisiones que beneficien a la empresa.

5.4. Objetivos

5.4.1. Objetivo General

- Desarrollar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas que ayuden a mejorar el control interno en la empresa “Automotores Cumandá”

5.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar legalmente la normativa vigente respecto a la concesión de créditos en la comercialización de vehículos usados, para la implementación del manual de control interno.
- Diagnosticar la situación actual con la información recabada para que ayude a la correcta toma de decisiones.
- Desarrollo de los procedimientos de crédito en base a un manual el cual permita a los colaboradores de la empresa seguir un procedimiento adecuado al momento de otorgar un crédito.

5.5. Datos Generales de la Empresa

- **Logo**



Elaborado por: Manzano Vanessa (2015)

Fuente: La empresa

Automotores Cumandá es una empresa creada por la Ing. Natalia Pérez en el año 2012, es sucesora de la empresa Automotores Pérez cuya actividad económica en común es la compra, venta e intermediación de vehículos usados en la ciudad de Ambato.

La Empresa Automotores Cumandá nace con la idea de formar parte de un segmento más en la comercialización de vehículos, es por ello que su ubicación es el Redondel de Cumandá donde toda la ciudadanía puede visitarla y en la actualidad cuenta con una magnífica estructura con sus respectivas oficinas y con el adecuado personal para la atención a sus clientes.

Automotores Cumandá es una persona natural obligada a llevar contabilidad y legalmente constituida en el año 2012, ya que al ser una empresa que se dedica a la comercialización de vehículos debe cumplir con toda la normativa vigente que rige para este tipo de actividad.

- **Visión**

Ser el mejor referente en la compra-venta de autos usados en la región central del Ecuador y liderar las ventas en la línea de vehículos familiares y de trabajo.

- **Misión**

Satisfacer la necesidad de transporte de la ciudadanía mediante vehículos en óptimas condiciones físicas con garantía, a través de un servicio de calidad y cortesía a precios razonables, con facilidades y pago y prontitud en la entrega.

- **Política de crédito actual en la empresa**

La política de crédito actual de la empresa es que cuando los clientes desean comprar un vehículo se les otorga con el 50% de entrada y hasta 24 meses de financiamiento.

5.6. Diseño de un manual de procedimientos de créditos para mejorar el control interno dentro de la empresa Automotores Cumandá.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES CUMANDÁ.



5.6.1. Contenido

1. Presentación

El presente manual de políticas y procedimientos de crédito de Automotores Cumandá es un documento que contiene cada uno de los pasos, actividades y acciones que se debe realizar para otorgar un crédito. Esta herramienta se vuelve indispensable para la toma de decisiones dentro de la empresa, ya que las políticas y procedimientos determinan el

marco en el que la empresa debe funcionar. Es por ende que los procedimientos tiene un valor agregado para la consecución de los objetivos que la empresa persigue, en la cual deben estar identificadas las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo.

Finalmente esta manual tiene un aporte significativo para la empresa ya que tiene como objetivo ayudar a la alta Gerencia a obtener datos reales y confiables que permita tomar decisiones en base a los resultados obtenidos, también que el personal se comprometido con la empresa y cumpla con cada uno de los procedimientos de crédito descritos en el manual.

2. OBJETIVO Y VALORES EMPRESARIALES

2.1. Objetivo principal

- Satisfacer las necesidades de transporte de los usuarios, con servicios de calidad y una rentabilidad que nos permita mantenernos competitivos en el mercado.

2.2. Valores empresariales

- **Confianza**

En Automotores Cumandá le aseguramos el 100% la procedencia de su nuevo vehículo, le entregamos todos los documentos en regla y le asesoramos con nuestro servicio post-venta.

- **Garantía**

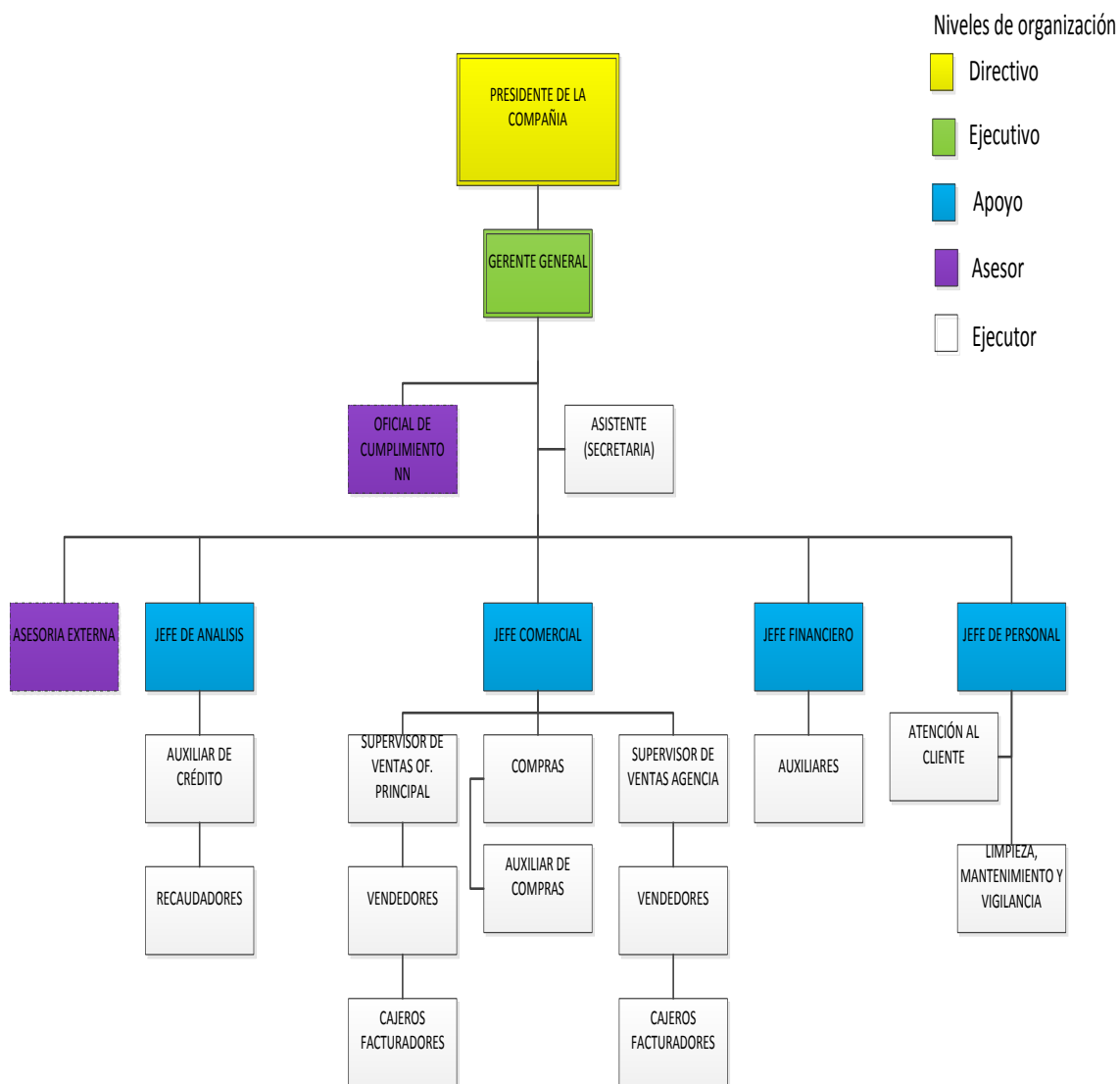
En Automotores Cumandá le garantizamos que su próximo vehículo se encuentra en las mejores condiciones, nuestro personal técnico realiza un minucioso chequeo de los componentes más importantes del auto para garantizar que su inversión esté segura.

- **Atención**

En Automotores Cumandá lo más importante son nuestros clientes, por eso contamos con un equipo de ejecutivos especializados que le asesoraran personalmente para que realice la mejor elección.

3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA – PROPUESTA

Grafico 5.1 Organigrama



Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Manzano Vanessa (2015)

4. BASE LEGAL

4.1. DEL FINANCIAMIENTO DIRECTO DE LOS VEHÍCULOS EN LA COMPRAVENTA O EN LA INTERMEDIACIÓN

PROHIBICIONES

Está prohibido por la ley otorgar financiamiento directo en compras de bienes o servicios con intereses que se encuentren pactados fuera de las normativas legales.

Cuando una persona natural o jurídica cobra intereses por financiamiento a una tasa mayor a la legal, se constituye en un delito penal, tal cual lo dispone el Código Integral Penal en el artículo 309 que prescribe lo siguiente: *“La persona que otorgue un préstamo directa o indirectamente y estipule un interés mayor que el permitido por ley, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.*

Cuando el perjuicio se extienda a más de cinco personas, será sancionado con pena privativa de libertad de siete a diez años.

La persona que simule la existencia de un negocio jurídico y oculte un préstamo usurario, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años.

En estos casos se ordenará la devolución a la víctima de lo hipotecado o prendado y la restitución de todo lo pagado de manera ilegal.”

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor también se refiere al financiamiento y pago de intereses en el inciso segundo del artículo 48, que señala: *“Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total de capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del Sistema Financiero.”*

El artículo antes citado señala dos cosas: Primero.- Prohíbe el cobro de intereses sobre intereses, esta forma de proceder se da generalmente cuando una persona cae en mora

en su crédito. Entonces el otorgante del crédito calcula un interés de mora sobre el capital e interés atrasado de la cuota del cliente, también llamado anatocismo. El anatocismo es una forma de usura, y la usura está penado por la ley como lo habíamos señalado anteriormente.

Segundo.- Señala que debe hacerse el cálculo de los intereses en las compras a crédito, exclusivamente sobre el saldo de capital impago, en otras palabras se deberá calcular el crédito con una tabla de amortización, tal cual opera una institución financiera. Además el Código Civil en el artículo 2113 señala también que: “*Se prohíbe estipular intereses de intereses.*”

En caso de que una persona natural o jurídica pese a lo señalado, pacte una tasa de interés mayor a la estipulada y decida demandar por la vía civil un título ejecutivo (Letra de Cambio) el pago de una deuda atrasada, y el demandado logre probar que se le ha cobrado una tasa mayor a lo legal, el Código Civil en el artículo 2109 señala: “*El interés convencional, civil o mercantil, no podrá exceder de los tipos máximos que se fijaren de acuerdo con la ley; y en lo que excediere, lo reducirán los tribunales aún sin solicitud del deudor.*”, y el inciso primero del artículo 2115 *Ibidem* prescribe: “*El acreedor que pactare o percibiere intereses superiores al máximo permitido con arreglo de la ley, aún cuando fuere en concepto de cláusula penal, perderá el veinte por ciento de su crédito que será entregado al Instituto de Seguridad Social, para el Seguro Social Campesino, aparte de las demás sanciones a que hubiere lugar, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 2111, por lo que, el demandado logrará hacer valer sus derechos y el otorgante del crédito será sancionado de acuerdo a lo dispuesto en el Código Civil, como el Código Orgánico Integral Penal y demás normativas que más adelante seguiremos analizando.*

4.2. APLICACIÓN CORRECTA PARA UNA VENTA A CRÉDITO O EL FINANCIAMIENTO DE UNA VENTA.

CONDICIONES LEGALES

El Registro Oficial N° 732 publicado el 26 de junio del 2012, pone en vigencia la Ley Orgánica para la Regulación de los Créditos para Vivienda y Vehículos, misma que pretende regular los créditos contraídos por personas naturales, en las condiciones establecidas en esta ley.

Esta normativa pretende proteger derechos de las personas que solicitan créditos y crear obligaciones a los otorgantes de los créditos, por lo que a continuación describiremos ésta y otras normativas que deben ser tomadas en cuenta al momento de otorgar un crédito:

1. El artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador en el numeral 19 señala como derechos de libertad: *“El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución y difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.”*

En la Constitución se garantiza la protección de datos de las personas, para su acceso y la toma de decisiones, además el mismo numeral señala que para acceder o utilizar información personal se requiere de la autorización del propietario de la información o una orden judicial para acceder a ella. Para la calificación de un crédito se requiere del acceso y análisis de información financiera personal del solicitante, sea esta información obtenida a través de bases de datos de empresas públicas o privadas, por lo que hay que observar lo citado en el párrafo anterior antes de proceder a realizar la investigación de la solvencia del cliente.

Para garantizar el derecho de protección de datos de las personas, el Código Integral Penal en el artículo 178, establece lo siguiente: *“La persona que sin contar con el consentimiento o la autorización legal, acceda, intercepte, examine, retenga, grabe,*

reproduzca, difunda o publique datos personales, mensajes de datos, voz, audio y video, objetos postales, información contenida en soportes informáticos, comunicaciones privadas o reservadas de otra persona por cualquier medio, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.”

Por lo tanto, previo a realizar una investigación sobre la información de una persona y sus bienes al momento de realizar una COMPRA, INTERMEDIACIÓN o VENTA A CRÉDITO, se requiere su autorización escrita con el fin de evitarse problemas futuros y archivarla en la carpeta de documentos del cliente o proveedor.

A continuación un ejemplo de la autorización que deberán firmar todas las personas, previo a realizar una investigación de sus datos personales en todos los portales antes indicados y en los burós de créditos:

Quito, 2 de enero de 2015

Señores

Automotores XYZ

Presente

Mario Alberto Rosales Grijalva, con cédula de ciudadanía número 1715397691, de estado civil casado, profesión arquitecto, domiciliado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, libre y voluntariamente, por medio del presente documento AUTORIZO expresamente a AUTOMOTORES XYZ, sus funcionarios y/o empleados para que obtengan de cualquier fuente de información sean estas públicas o privadas, incluida la Central de Riesgos y burós de información crediticia, anteriores o posteriores a la suscripción del presente documento, mis referencias personales y/o patrimoniales.

Faculto además a AUTOMOTORES XYZ, para que pueda utilizar, transferir o entregar toda la información aludida en los párrafos anteriores, a los burós de información crediticia, a autoridades competentes y organismos de control, así como a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas.

Atentamente,

Arq. Mario Alberto Rosales Grijalva.

2. Los créditos obtenidos para la compra de un vehículo, no podrán caucionarse con fianzas, garantía solidarias (garantes), ni con garantías reales sobre otros bienes distintos de los que son objeto del financiamiento, tampoco podrán suscribirse otros documentos de obligación autónoma en respaldo del financiamiento vehicular, cuando cumplen las siguientes condiciones:

- ✓ Que sea una persona natural la que solicita el crédito;
- ✓ Que se endeude en un único vehículo de uso familiar o personal;
- ✓ Que el monto inicial del crédito no exceda los 100 (cien) salarios básicos unificados para los trabajadores privados; y,
- ✓ Que se constituya prenda en garantía del crédito concedido o se pacte reserva de dominio sobre el vehículo.

Cualquier violación al contenido de la norma legal antes citada, dispone la ley que se entenderá como no escrita.

Es importante entonces, al momento de iniciar el análisis para el otorgamiento del crédito considerar lo señalado anteriormente.

Si la persona accede a un crédito y cumple con las condiciones antes descritas, la empresa que otorga el crédito deberá como garantía del financiamiento PRENDAR el vehículo o pactar una RESERVA DE DOMINIO sobre el bien materia del financiamiento.

3. La Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito, publicada en el Registro Oficial Suplemento N° 135 del 26 de julio del 2007, en la disposición general segunda, establece que las personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades comerciales que realicen sus ventas a crédito, sólo podrán cobrar la tasa de interés efectiva del segmento de consumo, más los impuestos de ley, y de ninguna manera comisiones u otros conceptos adicionales.

Es decir que habrá que fijarse en la tasa de interés que publica mensualmente el Banco Central del Ecuador en su portal, en la siguiente dirección:

<http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm> ; y aplicar la tasa máxima efectiva de consumo.

El artículo 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece: “*Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:*

1. *El precio de contado del bien o servicio materia de la transacción;*
2. *El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales;*
3. *El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,*
4. *La suma total a pagar por el referido bien o servicio.*

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo del capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las instituciones del sistema financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.”

Para realizar un cálculo adecuado y dentro de los términos legales de la tasa de interés para el financiamiento de los vehículos utilice el formato digital adjunto en este manual.

4.3.POLÍTICAS DE CRÉDITO

- ✓ Atender de manera amable y cortés al cliente acorde a las necesidades requeridas.
- ✓ Los colaboradores tienen la obligación de atender primero al cliente, ya que este es la base para crecer como negocio.
- ✓ Dar a conocer al cliente la variedad de vehículos que se posee en stock.
- ✓ Dependiendo del tipo de vehículo que el cliente necesite o esté interesado, proporcionarle las características y precios.
- ✓ De acuerdo al producto escogido por parte del cliente indicarle la garantía, precio, plazo y formas de pago.
- ✓ El cliente está en todo su derecho de solicitar una o varias proformas de los vehículos que más le gustaron.
- ✓ Si el cliente se decidió por adquirir un vehículo se procederá a llenar la respectiva solicitud de crédito.
- ✓ Toda solicitud de crédito será analizada por parte de la Gerencia, no habrá excepciones.
- ✓ Corroborar que la solicitud de crédito este llena con letra legible y todos los campos obligatorios.
- ✓ Revisar en la base de datos de clientes, si esta persona ya fue cliente anterior de la empresa y examinar cómo fue su historial de pagos.
- ✓ Todo cliente que realice un crédito dentro de la empresa deberá demostrar su solvencia económica.
- ✓ Revisar que todos los requisitos estén en orden y se cumpla de acuerdo a este manual.
- ✓ Verificar las referencias personales y comerciales.
- ✓ Se negará el crédito cuando su record sea menor de 600, cuando las referencias sean falsas, o si se ha detectado demora en otros establecimientos.

4.4. Análisis y evaluación del crédito

Elegibilidad y requisitos del sujeto.

Serán elegibles todas aquellas personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- ❖ Que su record en la central de riesgos este de 800 a 900.
- ❖ Mayores de edad.
- ❖ El cliente debe poseer una estabilidad laboral mayor de 1 año.
- ❖ La dirección de su domicilio o trabajo debe ser exacta y real.
- ❖ Estabilidad económica.
- ❖ Documentos de respaldo reales.
- ❖ Verificación de referencias bancarias y comerciales.

Negación del crédito

- ❖ Que su record tenga una calificación negativa.
- ❖ Personas que no posean trabajo
- ❖ Personas con créditos vencidos en otras empresas.
- ❖ Su historial de crédito sea malo.
- ❖ Personas con documentos e información falsa.

Plazos de pago

- ❖ Cuando el cliente solicite un crédito será con el plazo máximo de 24 meses.

Porcentaje de entrada del vehículo

- ❖ Cuando la venta sea a crédito y a plazos el cliente estará en la obligación de pagar el 50% de entrada del valor del vehículo.

Recargos por mora

- ❖ En caso de que el cliente se atrase en sus pagos se aplicara el respectivo porcentaje de interés (18%) y será a la cuota vencida.

Obligaciones del cliente

- ❖ Presentar documentos e información real
- ❖ Ser puntuales en sus pagos

- ❖ Estar de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa para ser beneficiado del crédito.
- ❖ Firmar los respectivos documentos de respaldo para la otorgación del crédito.

Beneficio del cliente

- ❖ Si el cliente es puntual en sus pagos se le dará un descuento de 15 dólares, este lo podrá hacer uso de las siguientes maneras: se le descontara en la cuota o se le dará un Tíket de gasolina con ese valor.

4.5. Políticas de cobranzas

- El jefe del Departamento es responsable de que revisar y organizar el envío de las cuentas de los clientes que estén vencidas.
- Gestionar la recuperación de la cartera
- Desarrollar la gestión de cobro mediante llamadas telefónicas o visitas a los clientes.
- Controlar que los clientes no tenga exceso de morosidad.
- Presentar informes semanales de la recuperación de cartera, con el fin de realizar los cobros en el menor tiempo posible.
- En caso de que los clientes se negaran a pagar comunicar de inmediato al abogado de la empresa para que proceda con el trámite legal respectivo.
- Si el cliente ya ha depositado y no comunico, ponerse en contacto con el mismo y verificar el pago de la cuota.
- En caso de que el cliente sobrepase el límite de cuotas vencidas, se procederá a la inmovilización de su vehículo mediante la ayuda del dispositivo de rastreo satelital.
- Dar seguimiento a las fechas prometidas de pago por parte de los clientes deudores.
- Visita a los clientes a sus domicilios o lugares de trabajo, para informales de sus cuotas vencidas.
- Si el cliente no responde a ninguno de los procesos anteriores se procederá a la vía legal para la recuperación del dinero o del bien.

4.6. Estrategias de cobranza

No existe un formato de 100% efectiva, así como tampoco lo hay de una llamada de cobranza; si hubiera, todo mundo lo seguiría y utilizaría, lo que obviamente les restaría fuerza. (Candace L, 2009)

Existen algunas pautas para escribir cartas de cobranza efectivas y realizar llamadas de cobranza. Sin embargo, conocer estas pautas es solo la mitad del trabajo. Lo importante es saber cómo utilizarlas. (Candace L, 2009, pág. 70)

- ¿La primera acción de cobranza, independientemente de cuál sea?
- ¿La segunda copia de la factura original?
- ¿La primera carta de cobranza?
- ¿La segunda carta de cobranza?
- ¿La primera vez que menciona una acción legal, independientemente de la forma?

Vaya a sus registros de actividades de cobranza anteriores. Si la acción de cobranza que le genera más dinero es la primera llamada de cobranza, aplique esas estrategias en su ciclo de cobranza. (Candace L, 2009, pág. 70)

Enviar la segunda copia de la factura original puede costar menos de una llamada telefónica. Las cartas de cobro también pueden costar menos. Pero si estas no consiguen cobrar grandes sumas de dinero, no existirá economía real. Usted quiere realizar lo que funciona, no lo que es barato. (Candace L, 2009, pág. 70)

Carta de cobranza

Ya que no existe una carta de cobranza perfecta, le daremos algunas reglas importantes para que esta tenga efectividad. Si una carta de cobranza cumple los siguientes criterios, estará cumpliendo sus objetivos. Su carta deberá tener:

Ante todo legible. Sin no es legible, los clientes no la leerán; y si no la leen, no conseguirás su objetivo. Las cartas legibles cumplen además con los otros criterios de estas listas.

Clara; ¿Podría el lector de su carta de comunicar el contenido a otra persona?

Concisa; Una página siempre es suficiente

Interesante; ¿Le dice al lector lo que realmente quiere comunicar?

Personal; ¿Lee usted los formatos de carta que otra persona le envía?

Precisa; ¿El cliente debe realmente lo que usted le indica?

Fácil de visualizarla; Palabras y párrafos cortos, bastantes espacios blancos, etc.

Firme y autorizada; Pero entienda que firme no es sinónimo de amenaza

Razonable; Por ejemplo; ¿Explica por qué razón va a turnar el asunto a su abogado?

Instructiva; Solicita al cliente enviar una remesa de dinero ahora

Definitiva; La debería indicar al cliente, de una manera objetiva, exactamente qué sucederá o qué medidas tomará si su solicitud de pago no es cumplida. (Candace L, 2009, pág. 70)

Llamadas telefónicas

Las llamadas por teléfono son quizá las acciones más efectivas de cobranza, ya que generan retroalimentación y permiten el diálogo. Usted sabe cuándo y con quién debe hablar.

- Tome en cuenta los siguientes puntos para que su llamada logre su objetivo:
- Escuche al cliente
- Antes de llamar asegúrese de que tiene toda la información pertinente.

Reúna todos los datos importantes como son; nombre dirección, teléfono, cantidad total adeudada, acciones de cobranza realizadas con anterioridad, promesas previas de pago realizadas por el deudor y no cumplidas, medidas que se tomarán en caso de evasivas o pretextos, nombre de pedido y nombre del comprador, artículos comprados, precio, cargos adicionales (embarque, mensajería, seguro, etc.), fecha de embarque de la mercadería y fecha de entrega. (Candace L, 2009, pág. 71)

Seguimiento. Independientemente de las promesas que haga el cliente, manténgase al tanto de sus acciones. Recuerde, una promesa no es lo mismo que un pago.

No deje mensajes. El dejar un recado con la persona equivocada, implica que la persona que le debe puede levantar una demanda. (Candace L, 2009, pág. 71)

La empresa ha establecido que la llamada será máximo en los 5 días siguientes del retraso de la cuota.

4.7. PROCEDIMIENTO DEL CRÉDITO

Tabla 5.2 Pasos para otorgar un crédito

ACTIVIDAD	PERSONA RESPONSABLE
1. El cliente debe llenar y firmar la Solicitud de Crédito;	Cliente - Vendedor
2. Llenar y firmar carta de autorización para revisión de datos del cliente (generalmente se hace constar en la misma solicitud de crédito);	Cliente
3. Verificar los datos de la información proporcionada por el cliente;	Jefe de Crédito
4. Revisión de datos del cliente en el buró de crédito;	Jefe de Crédito
5. Solicitar los requisitos básicos que se requiere adjuntar a la solicitud de crédito: <ul style="list-style-type: none"> 5.1. Dos copias a color de las cédulas de ciudadanía y certificados de votación del deudor y su cónyuge; 5.2. Copias de las matrículas de vehículos en caso de tener otros; 5.3. Copia del pago de Impuestos prediales de sus propiedades; 5.4. Copia del RUC o RISE en caso de tener negocio propio 5.5. Copia de la declaración del Impuesto a la Renta del último período fiscal; 5.6. Copia de las tres últimas declaraciones del IVA; 5.7. Certificado de ingresos o copia del Rol de pagos en caso de ser empleado; 5.8. Certificados bancarios de sus cuentas y 	Asesor de Ventas - Jefe de Crédito

<p>copia de sus dos últimos estados de cuenta o libreta de ahorros; y,</p> <p>5.9. Planilla original del pago de un servicio básico del último mes, del lugar de su residencia;</p>	
6. Proceder a la calificar o negar el crédito;	Gerente
7. Proceder a recibir el valor de la entrada del vehículo;	Jefe de Cobranzas
8. Realizar el cálculo de los intereses en la tabla de amortización e indicarle al cliente el valor de la cuota mensual;	Jefe de Cobranzas
9. Indicarle la necesidad de contratar seguro para el vehículo que se financia por todo el pazo de la deuda y el valor que corresponde anualmente, más el endoso de la póliza a favor del financista. El valor del seguro se puede incrementar en el valor del financiamiento en caso de requerirlo el cliente;	Asesor de Ventas - Jefe de Crédito
10. Indicarle que debe contratar los servicios de un dispositivo de rastreo satelital por todo el plazo de la deuda; así como correr con los gastos de legalización de contratos de compraventa, legalización de prendas o reserva de dominio, pago del 1% de transferencia del vehículo en el SRI y de los gastos de matriculación. El valor del dispositivo se puede incrementar en el valor del financiamiento en caso de requerirlo el cliente;	Asesor de Ventas - Jefe de Crédito - Gerente
11. Proceder a la firma de las letras de cambio por el saldo a financiar del vehículo más los respectivos intereses;	Cliente – Jefe de Crédito
12. Proceder a firmar la factura y el acta de entrega – recepción de vehículos usados que es	Cliente – Jefe de Crédito

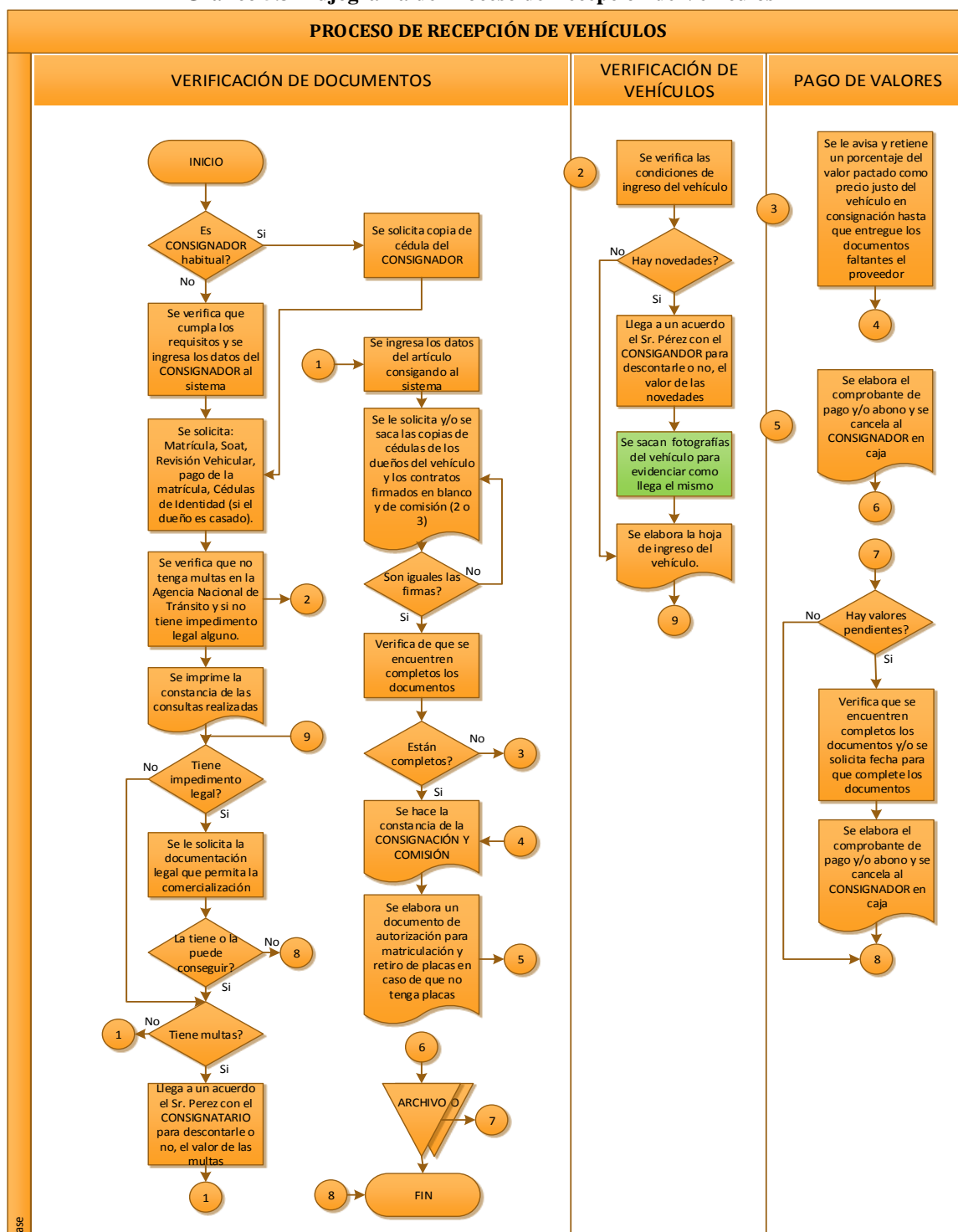
emitida por el SRI.	
12. Proceder a realizar el reconocimiento de firmas del contrato de compraventa del vehículo y simultáneamente realizar también el reconocimiento de firmas en el contrato de Prenda Industrial o Reserva de Dominio del bien, en la correspondiente Notaría;	Jefe de Crédito - Cliente
13. Firma del acta entrega recepción de papeles del vehículo, en la cual se haga constar el detalle de los documentos y los accesorios con los que se entrega el bien.	Asesor de Ventas - Cliente
14. Entrega de fechas de vencimiento de las cuotas y número de cuenta en la que debe hacer los depósitos del pago de las cuotas mensuales; y,	Jefe de Crédito
15. Enviar a la inscripción la Prenda Industrial o la reserva de Dominio en el Registro Mercantil con la copia de la matrícula ya a nombre del nuevo comprador.	Jefe de Crédito
16. Recepción del vehículo por parte del cliente. Se verificara que l vehículo entregado este en perfectas condiciones.	Asesor de Ventas - Cliente

Fuente: elaboración propia

4.8. DIAGRAMA DE PROCESOS

4.8.1. Proceso de compra del vehículo – Propuesta

Grafico 5.3 Flujograma de Proceso de Recepción de Vehículos



Fuente: elaboración propia

4.8.1.1. Hoja de entrada y salida del vehículo – Propuesta

CONTROL ENTRADA/SALIDA



N° _____

Vehículo Tipo: Marca:

Color: Placa:

Nombre Propietario:

SE REGISTRAN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS

RADIO _____	NEUMÁTICOS _____	BAYONETA _____
CENICERO _____	ENCENDEDOR _____	AIRE ACONDI. _____
ANTENA _____	BATERÍA _____	CINTURONES _____
PERRILLAS _____	T. DE GASOLINA _____	PLUMAS _____
PARLANTES _____	TAPACUBOS _____	ALFOMBRAS _____
LL. DE EMER. _____	PITO _____	T. DE ACEITE _____
GATA _____	ESPEJOS _____	PLACAS _____
LL. DE RUEDAS _____	TAPA DE AGUA _____	
NOVEDADES _____	MOQUETAS _____	KILOMETRAJE _____

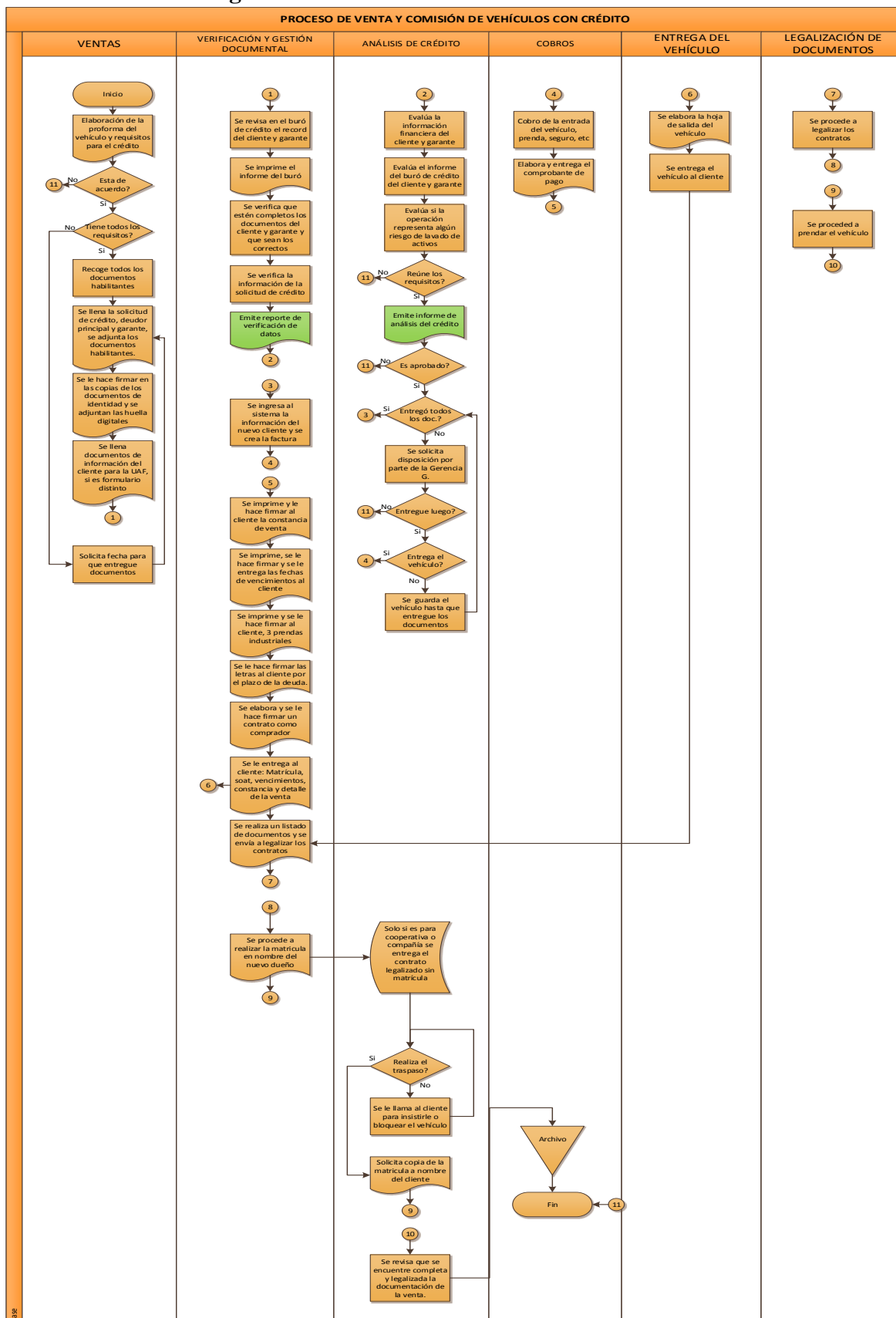
DE MOTOR

DE CHASIS

FIRMA


FIRMA

4.8.2. Proceso de otorgación del crédito



4.8.2.1. Solicitud de crédito – Propuesta

Grafico 5.4 Solicitud de Crédito

		SOLICITUD DE CREDITO				
		Esta solicitud debe ser escrita a máquina o con letra impresa, en forma clara y precisa.				
Lugar y fecha:		Tipo de sujeto:			Persona Natural	Persona Jurídica
					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DATOS DEL SOLICITANTE/GARANTE						
DATOS GENERALES						
Apellido Paterno		Apellido Materno		Nombres		Tipo de identificación <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> P
Nº Identificación	Lugar de Nacimiento	Fecha de Nacimiento	Nacionalidad	Genero	Edad	Nº de cargas
Estado Civil: Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Unión de Hechos <input type="checkbox"/> Separación de bienes: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>						
Administración de la Sociedad Conyugal por: Esposo <input type="checkbox"/> Esposa <input type="checkbox"/>				¿Tiene disuelta la sociedad conyugal? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Nivel de estudios: Sin Estudios <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Formación Intermedia <input type="checkbox"/> Superi <input type="checkbox"/> Posgra <input type="checkbox"/>						
Profesión: Ciencias Administrativas <input type="checkbox"/> Ingeniería <input type="checkbox"/> Arquitectos y afines <input type="checkbox"/> Ciencias Sociales <input type="checkbox"/> Médicos <input type="checkbox"/> C Ciencias de la Educación <input type="checkbox"/> Periodistas <input type="checkbox"/> Otros Profesionales <input type="checkbox"/>						
DIRECCION DE RESIDENCIA						
Dirección:						
País de Domicilio:		Provincia:		Ciudad:	Parroquia:	Ciudadela/Sector:
Tiempo de residencia en años:		Teléfono:		Celular:	E-mail:	
Situación de la Vivienda: Propia con gravamen <input type="checkbox"/> Propia sin gravamen <input type="checkbox"/> Arrendada <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Vive con parientes <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>						
Tipo de la Vivienda <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Vill <input type="checkbox"/> Vivienda unifamiliar <input type="checkbox"/>						
DATOS LABORALES						
Relación dependencia laboral: <input type="checkbox"/> Independiente <input type="checkbox"/> Dependiente			Nº RUC/RISE:			
Actividad económica principal:			Actividad económica secundaria:			
Nombre de la Empresa en la que trabaja:			Fecha de ingreso:		Cargo:	
Dirección:		Teléfono:		Años de antigüedad:		
Información del trabajo anterior (si es actual o menor a 2 años)						
Nombre de la empresa:		Fecha de Ingreso:		Fecha de salida:		Teléfono:
REFERENCIA PERSONAL						
Nombre de un pariente que no viva con usted:		Parentesco:		Teléfono:		Dirección:

Fuente: elaboración propia

DATOS DEL CÓNYUGE			
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	Tipo de identificación
N° de identificación	Fecha de nacimiento	Nacionalidad	Genero:
DATOS LABORALES DEL CÓNYUGE			
Origen de ingresos:	Empleado Privado	Empleado Público	Independiente Ama de Casa Otro
Nombre de la empresa:	Cargo:	Dirección:	
Antigüedad en el trabajo actual:	Teléfono:	email:	
ESTADO DE SITUACIÓN LABORAL			
ACTIVOS		PASIVOS	
Descripción del Activo	Monto \$	Descripción del Pasivo	
Efectivos y Depósitos Bancarios		Deudas bancarias	
Inversiones		Deudas por Tarjeta de Crédito	
Letras o documentos por pagar		Deudas Hipotecarias	
Mercaderías		Deudas a proveedores	
Acciones		Cuentas por pagar	
Bienes Inmuebles		Otras deudas	
Maquinarias		TOTAL PASIVOS (2)	
Vehículos			
Muebles y Enseres			PATRIMONIO (1-2)
Otros Activos			
TOTAL ACTIVOS (1)		CONTINGENTES (Garantías vigentes)	
PRINCIPALES BIENES INMUEBLES de su propiedad (casa, terreno, departamento)			
Breve descripción	Ubicación	Valor Comercial	
		\$	
		\$	
VEHÍCULOS DE SU PROPIEDAD			
Clase	Marca	Modelo	Año Valor
DETALLE DE INGRESOS PARA: EMPLEADOS FIJOS/INDEPENDIENTES/JUBILADOS			
Ingresos fijos (solo para dependientes)		Gastos Familiares (alimentos, estudios, etc)	
Ventas (para independientes)		Pagos de Arriendo	
Ingresos por honorarios		Gastos financieros (préstamo)	
Ingresos cónyuge		Gastos financieros (tarjeta de crédito)	
Ingresos por rentas		Otros gastos	
Pensión jubilar		TOTAL EGRESOS (2)	
Otros ingresos			
TOTAL INGRESOS (1)		INGRESOS NETOS (1-2)	

Fuente: elaboración propia

REFERENCIAS BANCARIAS Y COMERCIALES					
Banco	Cta. N°	Tipo	Ha obtenido Créditos:	Fecha de Apertura de Cta.	
Banco	Cta. N°	Tipo	Ha obtenido Créditos:	Fecha de Apertura de Cta.	
Casa comercial/Crédito obtenido	Año	Teléfono	Casa comercial/Crédito obtenido	Año	
N° Tarjeta de Crédito Vigente Tipo		Banco Emisor	Cupo	Fecha Emisión	
UBICACIÓN DOMICILIO					
INCLUIR EN LOS SIGUIENTES CROQUIS (ciudadela – sector – señales de vía de acceso y lugar de referencia)					
Domicilio _____			Trabajo o Negocio _____		
<p>AUTORIZACIÓN DE ACCESO A INFORMACIÓN EXTERNA: Autorizo(amos) expresa e indefinidamente a Automotores Cumanda para que obtenga de cualquier fuentes de información, incluida la Central de Riesgos y Buros de información Crediticia autorizados para operar en el país, mis(nuestras) referencias personales y/o patrimoniales anteriores o posteriores a la suscripción de esta autorización, sea como deudor principal, codeudor o garante, sobre mi comportamiento crediticio, manejo de mis cuentas corrientes, de ahorro, tarjeta de crédito, etc., y en general al cumplimiento de mis (nuestras) obligaciones y demás activos, pasivos, datos personales y/o patrimoniales, aplicables para uno o más de los servicios y productos que brindan las Instituciones Financieras del País, según corresponda. Faculto(amos) expresamente a Automotores Cumanda para transferir o entregar dicha información, referente a la presente operación crediticia, contingente y/o cualquier otro compromiso crediticio que mantengamos, sea como deudor, codeudor o garante, con Automotores Cumanda a todos los Burós de Información Crediticia autorizada para operar en el país, así como también a otras instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas.</p>					
F) _____			F) _____		

Fuente: elaboración propia


4.9. Aplicación

Ejemplo:

Un automotor tiene un precio de \$17600,00; el cliente desea dejar \$10.000,00 de entrada en efectivo y por el saldo restante solicita que se le conceda financiamiento directo a 24 meses, a un interés del 1.3%.

El cliente cumple con todos los requisitos solicitados, es por ello que La Gerencia le concede el respectivo crédito, teniendo así una calificación de 847 en su score.

Grafico 5.5 Proforma del vehículo

Automotores Cumanda				
Proforma venta de vehiculos 				
Nombre del Cliente	QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA			
Numero de telefono	2755314	Cel:	998988174	
Correo electronico				
Marca	CHEVROLET			
Modelo	SAIL			
Año	2015			
Color	DORADO			
Placa	TBE9300			
Valor			\$ 17,800.00	
Cuota inicial			\$ 10,000.00	
Adicionales				
Saldo a financiar			\$ 7,800.00	
Dispositivo de	1 año		\$ 8,250.00	
	2 años		\$ 8,450.00	
Seguro			\$ 1,000.00	Cuotas \$ 100.00
Dispositivo				
	1 año	2 años		
	450	650		
Interes	1.3%			
	Cuotas			
	6		\$ 1,482.25	
	12		\$ 794.75	
	18		\$ 579.29	
	24		\$ 461.93	

Fuente: elaboración propia.

Ilustración 5.1. Venta del Vehículo

Ventas/Cuentas por Cobrar EMPRESA: [01] AUTOMOTORES CUMANDA / 2014 USUARIO: MARICELA

Archivos Edición Ventanas Utilitarios

Facturas de Venta

Facturacion Ventas

Ciente: C0000206 QUIQUINTUNA POAQUIZA JESSICA SILVANA SEC: [CO] SERIE: 001-001 NUMERO: C0001318 Contabilizar

Ruc / Direc: 1805216197 TUNGURAHUA, AMBATO, SANTA ROSA, COCHA VERDE, CLL GONZALES SI Fecha: 20/10/2015 Cliente de Cargo

Almacén: 01 ALMACEN 01 REFEREN1 GUJA Inicio: Descarga: Si Const(CR) + FC Prenda

Vendedor: R0003 ERALDIO PEREZ Referen2 Inico: Moneda: DOLAR Const(CO) + FC Letras

Transport: R003 Anulado [NO] List. Prec: PRECIO 1 FIN Comprobante: Detalles: [NO]

Datos Varios: Documen: Cajero: Comprobante: Detalles: [NO]

Comentario: VENTA 1.3% CHEVROLET 2015 BEIGE TB9300 C0001318 Usuario: MARICELA

18,450.00

Nº	Código	Nombre	Unid.	Cajas	Cantidad	Pre. Unitario	%Dcto	IVA	Total
1	TBE9300	CHEVROLET SAIL DORADO 2015	Unid.	1.00	1.0000	17,600.0000	0.00	0	17,600.0000
2	PREN01	PRENDAS POR PAGAR		1.00	1.0000	200.0000	0.00	0	200.0000
3	DIS04	DISPOSITIVO MANPER GPS		1.00	1.0000	650.0000	0.00	0	650.0000

FACTURA CREDITO Su Descuento: 0.00 No. Unidades: 0.00 Total Unidades FAC: 0.00 Existencia: 0.00

FORMA DE PAGO Eliminar Rangos (CH + D)

0.00 Documentos No Cancelados

0.00 Pedidos por Entregar

0.00 Proformas por Entregar

Guia R Series por Facturar Egresos por Entregar

ATS Facturas por Egresar Ultimo Precio de Venta

Efectivo: 0.00 CREDITO: 18,450.00 Bienes Grav 0.00 Subtotal: 18,450.00

Cheque: 0.00 Che-Posf 0.00 Bienes Excnt 17,600.00 Descuento: 0.00 % 0.00

Deposito: 0.00 Base A 0.00 Servic Grav 0.00 Total Neto: 18,450.00

Tarjeta: 0.00 Excento 18,450.00 Servic Excnt 850.00 Otros Cargos: 0.00

Total ICE: 0.00 Ret. Rta 0.00 IVA Servicios 0.00 IVA Excm=0 Grava=1 0.00000

Total Int: 0.00 Ret. L.V.A 0.00 IVA Bienes 0.00 Total Factura Venta: 18,450.00

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.2 Equifax

20/10/2015 Equifax FULL GOLD: Cédula de Identidad 1805216197 QUIQUINTUNA POAQUIZA JESSICA SILVANA

EQUIFAX®

EMPRESA : PEREZ BONILLA JOSE ANTONIO
USUARIO : NAPEREZ
FECHA : 20- octubre -2015
HORA : 10:44:11

FULL GOLD

IDENTIFICACIÓN CONSULTADA
Cédula de Identidad: 1805216197 Nombre: QUIQUINTUNA POAQUIZA JESSICA SILVANA

MANEJO DE CUENTAS CORRIENTES (Información proporcionada por la SBS el 20 de octubre de 2015)
QUIQUINTUNA POAQUIZA JESSICA SILVANA Es persona habilitada para manejo de cuentas Corrientes de acuerdo a normativa emitida por SBS.

SCORE

847

SCORE MAX: 999 Puntaje al 20 - octubre - 2015

Una persona con un score entre 792 y 871 tiene una probabilidad de 9.1% de incurrir en morosidad en el Sistema Crediticio Ecuatoriano. Importante: El 40% de las personas en el Sistema Crediticio Ecuatoriano tienen un Score menor que el de la persona consultada. Las variables Score se construyen con información histórica desde octubre 2012 a septiembre 2015. Para más detalle del comportamiento crediticio ver el Reporte de Crédito

CENTRAL DE CREDITO (Información proporcionada por la SBS - el 16 de octubre 2015 - Periodo: octubre 2012 - septiembre 2015.)

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.3 Constancia de Compra Venta

CONSTANCIA DE COMPRA VENTA

NATALIA PEREZ VACA por una parte y la Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA legalmente capaces para contratar, convienen en celebrar la siguiente Constancia de Compra-Venta de conformidad a las estipulaciones que se indica a continuación:

NATALIA PEREZ VACA entrega el vehículo de propiedad del señor (a) CALVOPIÑA VILCASANA CRISTIAN MAURICIO, mismo que mediante contrato de compra-venta da en perpetua enajenación a la Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA el vehículo que se detalla a continuación:

Marca: CHEVROLET
 Color: DORADO
 Clase: AUTOMOVIL
 Motor: LCU142660096
 Chasis: 8LAUY527XF0295221
 Modelo: SAIL AC 1,4 4P 4X2 TM
 Año Fab: 2015
 Matriculado: AMBATO A3525712
 Año de Mat.: 2015
 Placas: TBE9300
 Soat:

La Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA declara haber recibido el vehículo ya descrito, con pleno conocimiento de causa a su entera satisfacción, es decir, que lo adquiere en el estado en que se encuentra por lo cual renuncia a evicción por vicios redhibitorios, así como a cualquier reclamo posterior en relación a su estado mecánico.

El comprador paga por este vehículo la suma de: \$ (son:) en la siguiente forma:

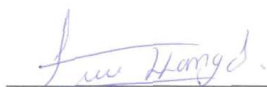
EL COMPRADOR DEJA COMO ENTRADA LA CANTIDAD DE DIEZ MIL DOLARES EN EFECTIVO, FIRMA VEINTICUATRO DOCUMENTOS POR EL VALOR DE CUATROCIENTOS SESENTA Y UN DOLARES CON NOVENTA Y TRES CENTAVOS A CANCELARSE CADA MES A PARTIR DEL 20 DE NOVIEMBRE DEL 2015. SALE CON SEGURO SUAREZ 1 AÑO VALORADO EN \$750 FINANCIADO PARA 10 MESES SALE CON DISPOSITIVO MANPER 2 AÑOS VALORADO EN \$650 INCLUIDO EN LAS LETRAS DEL VEHICULO OBSERVACION: LA MATRICULA SE ENTREGA A NOMBRE DEL SR CALVOPIÑA VILCASANA CRISTIAN MAURICIO.

ACELERACION DE PAGOS.- Si el (la) deudor (a) dejara de pagar una o mas cuotas de las convenidas en la(s) 24 letra(s) de cambio, el acreedor podra declarar vencida la totalidad de la deuda y exigir su inmediata cancelacion.

El vehículo materia de este contrato queda bajo PRENDA INDUSTRIAL a favor de NATALIA PEREZ VACA los documentos seran entregados una vez cancelados en su totalidad.

Para constancia firman por duplicado en: Ambato, 20 de Octubre del 2015

Vendedor: NATALIA PEREZ VACA



Garante: QUIQUINTUÑA LLANGANATE CRISTOBAL

Dir: TUNGURAHUA, AMBATO, SANTA ROSA, COCHA VERDE, CLL Telf: 2755314 0993497663
 GONZALES SUY VEINTIMILLA CS 1P BEIGE CON CAFE 2 CUADRAS
 ESCUELA SANTA R

Comprador: QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA
 Dir: TUNGURAHUA, AMBATO, SANTA ROSA, COCHA VERDE, CLL
 GONZALES SUAREZY VEINTIMILLA CS 1P BEIGE CON CAFE 2
 CUADRAS ESCUELA SANTA ROSA

Telf: 0998988174 2755314

CO001318
 MARICELA VELOZ
 Hora: 11:19:27

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.4 Aclaratoria

ACLARATORIA

En la ciudad de Ambato, hoy día 20 de Octubre del año 2015 comparecen a la celebración del presente instrumento aclaratorio, por una parte la Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA con C.C. 1805216197, en su calidad de ADQUIRIENTE y que en adelante se le podrá llamar simplemente el ADQUIRIENTE; y por otra parte por sus propios y personales derechos al (la) señor(a) NATALIA PEREZ VACA con C.I. 1803880978, a quien en adelante se lo denominará simplemente como la "INTERMEDIARIA", quienes hallándose en capacidad civil para contratar y por lo mismo para contraer obligaciones, libre y voluntariamente tienen a bien celebrar el presente instrumento ACLARATORIO de conformidad con las cláusulas que a continuación se detallan:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- a) El (la) señor (a) CALVOPIÑA VILCASANA CRISTIAN MAURICIO, en su calidad de propietario(a) de un vehículo de las siguientes características:

Marca:	CHEVROLET
Color:	DORADO
Clase:	AUTOMOVIL
Motor:	LCU142660096
Chasis:	8LAUY527XF0295221
Modelo:	SAIL AC 1,4 4P 4X2 TM
Año Fab:	2015
Matriculado:	AMBATO A3525712
Año de Mat.:	2015
Placas:	TBE9300
Soat:	

Dejó mediante contrato de mandato celebrado el 16 de Octubre del 2015, al MANDATARIO señor(a) NATALIA PEREZ VACA, para que realice la gestión de INTERMEDIACIÓN para la venta del vehículo antes descrito.

b) El (la) señor(a) NATALIA PEREZ VACA, es el INTERMEDIARIO, persona natural dedicada a la actividad de "Venta al por menor, comisión e intermediación de vehículos usados" con su negocio legalmente constituido.

CLAUSULA SEGUNDA: ACLARATORIA.- Con los antecedentes enunciados, los comparecientes tienen a bien por medio del presente instrumento ACLARATORIO, aclarar que el (la) señor(a) NATALIA PEREZ VACA, no es propietaria del vehículo descrito en la cláusula primera, literal a), siendo que cumple únicamente la función de INTERMEDIARIO y que por lo tanto realiza la gestión de venta del vehículo de propiedad del (la) señor (a) CALVOPIÑA VILCASANA CRISTIAN MAURICIO, en el estado, con los accesorios y las condiciones mecánicas en que se halla el vehículo y que el ADQUIRIENTE declara conocerlo y aceptarlo; por lo que se deslinda de toda responsabilidad que deviniere de esta transacción.

Vendedor: NATALIA PEREZ VACA

Comprador: QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVAN



Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.5 Contrato de Prenda Industrial

CO001318

CONTRATO DE PRENDA INDUSTRIAL ABIERTA

En la ciudad de Ambato, hoy día 20 de Octubre del año 2015, comparecen a la celebración del presente contrato de PRENDA INDUSTRIAL ABIERTO;

a) Por una parte la señora NATALIA PEREZ VACA con C.C. 1803880978, domiciliado (a) en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en su calidad de ACREEDOR PRENDARIO y que en adelante se le podrá llamar simplemente el ACREEDOR PRENDARIO

b) Por otra parte por sus propios y personales derechos la Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA, de estado civil SOLTERO y , de profesión ESTUDIANTE , respectivamente, domiciliados en provincia de TUNGURAHUA , canton AMBATO, parroquia SANTA ROSA ,a quienes en adelante se les denominará DEUDORES PRENDARIOS

c) Y por otra parte QUIQUINTUÑA LLANGANATE CRISTOBAL ,por su propios derechos, de estado civil CASADO ,y POAQUIZA TOALOMBO MARIA OLGA de profesion COMERCIANTE , COMERCIANTE respectivamente, domiciliados en la ciudad de AMBATO ,a quienes en adelante y para efectos de este contrato se los podrá denominar LOS FIADORES SOLIDARIOS ", quienes hallándose en capacidad civil para contratar y por lo mismo para contraer obligaciones, libre y voluntariamente tienen a bien celebrar el presente contrato de PRENDA INDUSTRIAL ABIERTO de conformidad con las cláusulas que a continuación se detallan:

CLAUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES.- El Deudor Prendario ha obtenido un crédito de la señora NATALIA PEREZ VACA, para la compra de un vehículo, por lo que, con el fin de garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones pasadas, presentes o futuras, directas o indirectas, contractuales o extracontractuales, que haya contraído o que contraiga a la Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA con la señora NATALIA PEREZ VACA, las partes han acordado celebrar el presente CONTRATO DE PRENDA INDUSTRIAL ABIERTO.

CLAUSULA SEGUNDA: OBJETO DE LA PRENDA INDUSTRIAL.- Con el objeto de garantizar el oportuno cumplimiento de todas las obligaciones pasadas, presentes o futuras, directas e indirectas, contractuales y extracontractuales, más los respectivos intereses, comisiones, derechos, impuestos, gastos y honorarios judiciales y extra judiciales que llegare a tener en el presente o futuro el DEUDOR PRENDARIO constituye a favor y/o a la orden de la señora NATALIA PEREZ VACA la PRIMERA Y PREFERENTE PRENDA INDUSTRIAL ABIERTA sobre el vehículo de su propiedad, el mismo que tiene las siguientes características:

Marca:	CHEVROLET
Color:	DORADO
Clase:	AUTOMOVIL
Motor:	LCU142660096
Chasis:	8LAUY527XF0295221
Modelo:	SAIL AC 1,4 4P 4X2 TM
Año Fab:	2015

Placas:	TBE9300
---------	---------

CLAUSULA TERCERA: DEFINICIONES.- En el presente contrato se define a la palabra obligación u obligaciones, a el o los créditos, pasivos o deudas vencidas y por vencer, directas o indirectas, individuales o conjuntas, sean como obligados principales o como fiadores solidarios, fiadores avalistas, sea cual fuere el origen de las obligaciones que el DEUDOR PRENDARIO, mantenga a favor o a la orden del ACREEDOR PRENDARIO, hasta la fecha de la suscripción del presente contrato, así como todas aquellas obligaciones que en el futuro contraigan, individual o conjuntamente y que hayan sido solicitadas o requeridas por cuenta u orden del DEUDOR PRENDARIO, o por terceros autorizados o avalados por ellos, directa o indirectamente.

1 de 5

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.6 Continuación del Contrato de Prenda Industrial

CLAUSULA CUARTA: DECLARACION.- El DEUDOR PRENDARIO declara que no pesan gravámenes de ninguna especie sobre el vehículo objeto de la PRENDA INDUSTRIAL que mediante este instrumento se perfecciona. Declara expresamente además, que no existe impedimento alguno que se oponga a la ejecución de este contrato y que la PRENDA INDUSTRIAL será extensiva a todos los aumentos y mejoras que reciba dicho bien.

El vehículo prendado permanecerá en poder de la Sra. QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVANA, quien declara que cuidará y conservará como corresponde, en el inmueble situado en la siguiente dirección: TUNGURAHUA, AMBATO, SANTA ROSA, COCHA VERDE, CLL GONZALES SUAREZY VEINTIMILLA CS 1P BEIGE CON CAFE 2 CUADRAS ESCUELA SANTA ROSA de acuerdo a lo previsto en el Código de Comercio.

De igual manera el DEUDOR PRENDARIO, declara expresamente que el vehículo objeto de la PRENDA, en el caso de que sufriera deterioro alguno por el efecto del uso, manipulación, disposición o por cualquier otra causa, reemplazará o sustituirá las partes o piezas, por otro u otros de la calidad y características similares. Las partes nuevas que reemplacen a las anteriores, se entenderán automáticamente prendadas a favor del ACREEDOR PRENDARIO, en los términos y condiciones que este instrumento señalan.

En caso de incumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula, se sancionará al DEUDOR PRENDARIO, conforme lo tipificado en el artículo 592 del Código de Comercio y demás normas pertinentes.

CLAUSULA QUINTA: DE LA VERIFICACIÓN.- El DEUDOR PRENDARIO se obliga a permitir hacer la inspección del bien prendado en cualquier tiempo que el ACREEDOR PRENDARIO le solicite, a fin de verificar su estado de conservación, la integridad, como el hecho de que se encuentre en posesión y tenencia del DEUDOR PRENDARIO. En el caso de que el DEUDOR PRENDARIO no prestare las facilidades para verificar la existencia o análisis de la prenda a las personas delegadas por el ACREEDOR PRENDARIO, éste podrá dar por vencido el plazo de las obligaciones garantizadas con este contrato de prenda y exigir el pago de las mismas. De la misma manera, en caso de que, el DEUDOR PRENDARIO cometiera las infracciones establecidas en el art. 592 del Código de Comercio, se aplicarán las sanciones correspondientes.

CLAUSULA SEXTA: DE LOS SEGUROS.- El DEUDOR PRENDARIO se obliga a asegurar el bien en contra de los riesgos que el ACREEDOR PRENDARIO estime necesario y renovar la póliza de seguro hasta que haya sido liberada la prenda. La póliza de seguros contratada deberá tener como beneficiario al ACREEDOR PRENDARIO, para lo cual, la póliza o pólizas y sus renovaciones deberán ser endosadas a la orden de la señora NATALIA PEREZ VACA.

Si el DEUDOR PRENDARIO, no cumpliera con este requisito, el ACREEDOR PRENDARIO se reserva el derecho de asegurar el bien objeto de la prenda a su favor, debiendo el DEUDOR PRENDARIO asumir todos los gastos que se originen en la obtención de la póliza, autorizando expresamente a la señora NATALIA PEREZ VACA, a cargar los valores de la póliza al crédito que a ese momento mantuviere el DEUDOR PRENDARIO.

En caso de siniestro del bien asegurado objeto de la PRENDA INDUSTRIAL, el ACREEDOR PRENDARIO cobrará directamente el seguro y el o los valores que reciba de los aseguradores, los mismos que los aplicarán en abono a cualquier obligación que mantuviere impaga. Si el seguro no llegara a contratarse, o si la compañía aseguradora no pagara o retardara o dificultara por cualquier motivo el cobro de la póliza o pólizas, el ACREEDOR PRENDARIO no tendrá responsabilidad alguna, siendo todos los riesgos y gastos por cuenta del DEUDOR PRENDARIO.

CLAUSULA SEPTIMA: SANEAMIENTO.- El DEUDOR PRENDARIO declara que el bien objeto de la prenda se encuentra libre de todo gravamen, no obstante de ello, se obliga al saneamiento en los términos de la Ley y se responsabiliza por los vicios ocultos de dicho bien. Se obliga también a no vender, ni arrendar o disponer de cualquier forma del mismo, sin autorización escrita del ACREEDOR PRENDARIO.

Ilustración 5.7 Continuación del Contrato de Prenda Industrial

CLAUSULA OCTAVA: DEL VENCIMIENTO ANTICIPADO.- Las partes convienen en que se dé por vencido el plazo de todas las obligaciones respaldadas por el presente contrato de PRENDA INDUSTRIAL, inclusive las obligaciones que no se encuentren vencidas y que a consecuencia de ello el ACREEDOR PRENDARIO pueda demandar el pago total de las obligaciones y sus accesorios que en este contrato se expresan, por la vía o acción judicial que estime más conveniente, en los siguientes casos:

1. Si el DEUDOR PRENDARIO se constituye en mora en el cumplimiento de sus obligaciones en favor y/o a la orden del ACREEDOR PRENDARIO, o violare de alguna forma lo establecido en este contrato, o si el bien prendado desapareciera o se deteriorara, fuera secuestrado, decomisado, embargado o limitado su dominio por terceros;
2. Si el DEUDOR PRENDARIO no cumpliera con el pago de los impuestos fiscales o municipales, tasas o contribuciones, o con el pago de los aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de sus empleados, si los tuvieran;
3. Si el DEUDOR PRENDARIO se constituyera en fiador de empleados fiscales o contratista con el fisco o entidades que tuvieran acción coactiva;
4. Si el DEUDOR PRENDARIO fuera demandado por la vía coactiva por deudas propias o ajenas, o tuvieran deudas con personas naturales o jurídicas que gocen de acuerdo a la ley de mejor privilegio en la prelación de créditos, en tal forma que pongan en peligro la recaudación normal de las obligaciones principales contraídas con el ACREEDOR PRENDARIO;
5. Si el DEUDOR PRENDARIO fuera declarado en quiebra o insolvencia;
6. Si el DEUDOR PRENDARIO solicitara admisión al concurso preventivo de acreedores o se acogieran a la cesión de pagos;
7. Si el DEUDOR PRENDARIO no contratara los seguros convenidos en este contrato o no los renovare antes de sus vencimientos, o el ACREEDOR PRENDARIO considerare inconveniente la financiación de las primas de los seguros respectivos;
8. En cualquier otra circunstancia en que, a juicio del ACREEDOR PRENDARIO, la solución de las obligaciones que esta contrató, no están garantizadas o no se encuentran lo suficientemente aseguradas.

En cualquiera de estos casos, será prueba suficiente la sola aseveración del ACREEDOR PRENDARIO. Además el ACREEDOR PRENDARIO se reserva el derecho de declarar de plazo vencido las obligaciones contraídas por el DEUDOR PRENDARIO, referidas en la cláusula segunda de este contrato, así como todas aquellas a las que acceda, y, a ejercer la acción personal o real prendaria, cuando ésta se constituya en mora de pagar cualquiera de las obligaciones contraídas con el ACREEDOR PRENDARIO, aunque estuviera al día en el pago de las demás obligaciones.

CLAUSULA NOVENA: DE LA VIGENCIA.- El DEUDOR PRENDARIO renuncia expresamente a la disposición contemplada en el Art. 586 del Código de Comercio vigente, en el sentido de que el derecho del ACREEDOR PRENDARIO no prescribirá en dos años, sino que, se mantendrá vigente hasta que las obligaciones amparadas por este contrato sean canceladas totalmente. El Acreedor Prendario se reserva el derecho de ejecutar la garantía prendaria en orden al beneficio de excusión que le favorece.

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.8 Continuación del Contrato de Prenda Industrial

CLAUSULA DÉCIMA: DE LOS GASTOS Y AUTORIZACIÓN.- Todos los gastos administrativos, impuestos, tasas y derechos a que diera lugar la celebración de este contrato, así como los reconocimientos de firmas, inscripción en el Registro Mercantil correspondiente, será de cuenta del DEUDOR PRENDARIO.

Las partes otorgantes de este contrato, de común acuerdo, autorizan a la persona que el ACREEDOR PRENDARIO designe, para que realice todas las diligencias tendientes a la legalización de este contrato y de manera especial obtenga la inscripción en el Registro Mercantil.

CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA.- DEL DOMICILIO.- Las partes, para efectos de este contrato, señalan como domicilio la ciudad de Ambato, para lo cual renuncia fuero y domicilio y se someten a los jueces competentes del cantón Ambato, y al procedimiento de ejecución contemplado en las leyes para estos casos a elección del ACREEDOR PRENDARIO.

En señal de aceptación y para constancia y ratificación de todo lo convenido en este contrato, firman las partes en tres ejemplares de igual tenor y valor, en la ciudad de Ambato, el 20 de Octubre del año 2015.



_____ ACREEDOR	
 _____ DEUDOR	_____ DEUDOR
 _____ GARANTE	_____ GARANTE

Ilustración 5.9 Continuación del Contrato de Prenda Industrial

<hr/>	
ACREEDOR	
 <hr/>	<hr/>
DEUDOR	DEUDOR
 <hr/>	<hr/>
GARANTE	GARANTE


Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.10 Factura de Compra

AUTOMOTORES CUMANDA					
RUC: 1803880978001		CIUDAD: TUNGURAHUA AMBATO			
DIRECCION: REDONDEL DE CUMANDA		032415200			
TELEFONOS : 032415200		FAX			
CLIENTE: QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SILVAI CODIGO: C0000206 1805216197 DIRECCION: TUNGURAHUA, AMBATO, SANTA ROSA, COCHA VERDE, TELEFONO: 0998988174			CONTRATO No. CO001318 EMISION: 20/10/2015 VENDEDOR: BRAULIO PEREZ		
DESCRIPCION	CANTIDAD	UND	PRECIO UNITARIO	DESC.	TOTAL
CHEVROLET SAIL DORADO 2015	1.000	UNI	17,600.000	0.00	17,600.000 I
PRENDAS POR PAGAR	1.000		200.000	0.00	200.000 I
DISPOSITIVO MANPER GPS	1.000		650.000	0.00	650.000 I
Marca: CHEVROLET Color: DORADO Clase: AUTOMOVIL Motor: LCU142660096 Chasis: 8LAUY527XF0295221 Modelo: SAIL AC 1,4 4P 4X2 TM Año de Fabricacion: 2015 Matriculado: AMBATO A3525712 Año de MATricula: 2015 Placas: TBE9300 Soat:					
			SUBTOTAL 18,450.00 DESCUENTO 0.00% 0.00 TOTAL NETO 18,450.00 GRAVADO 0.00 EXCENTO 18,450.00 I.V.A. 0.00 TOTAL: 18,450.00		
PREPARADO	ELABORADO				
LA CANTIDAD DE: DIECIOCHO MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA con 00/100 <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">  RECIBI CONFORME </div>					

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.11 Formulario de Licitud de Fondos

FORMULARIO LICITUD DE FONDOS TRANSACCIONES QUE IGUALEN O SUPEREN USD.			
Ciudad.: <i>Ambato</i>	Fecha: <i>20/10/2015</i>		
TITULAR			
Nombre o Razón Social	<i>Quintana Paquiza Jessica Silvan</i>		Teléfono(s)
Provincia	<i>Tingurahua</i>		
Identificación	Cédula	RUC	Pasaporte No.
INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE REALIZA LA TRANSACCIÓN			
Nombres Completos			Teléfono(s)
Ciudad.:	Provincia	Relación con Titular:	
Identificación	Cédula	Pasaporte No.	Dirección
TRANSACCIÓN			
Moneda	<i>Dolar</i>	Valor	<i>17.600,00</i>
Tipo de Transacción			
DECLARACIÓN DE ORIGEN DE LOS FONDOS			
Los fondos de esta transacción Proviene de: <i>Venta de Vehículo</i>			
Los fondos de esta transacción serán utilizados para: <i>Compra de Vehículo</i>			
A qué país envía el giro (en caso que aplique):			
Motivo del envío (en caso que aplique):			
Declaro que el origen de los fondos entregados son lícitos y consecuentemente no provienen de ninguna actividad ilegal o ilícita, tipificadas			
Firma del cliente o Persona que realiza la transacción		Nombre completo y Sello de quien recibe la información	
			

Fuente: Automotores Cumandá


Ilustración 5.12 Tabla de Amortización

AUTOMOTORES CUMANDA						Página: 1 de 1			
SALDOS DOCUMENTOS POR VENCIMIENTOS						Fecha: 22/10/2015			
TP	CUOTA	NUM. DOC.	F. EMISION.	F. VENC.	D.V.	DEBE	HABER	SALDO	
CLIENTE: C0000206 QUIQUINTUÑA POAQUIZA JESSICA SIL Cod. Cta									
Teléfono: 0998988174			Contacto: POAQUIZA TOALOMBO MARIA OLGA						
FC	1	C0001318	20/10/2015	20/11/2015	-29	461.93	0.00	461.93	
FC	2	C0001318	20/10/2015	20/12/2015	-59	461.93	0.00	461.93	
FC	3	C0001318	20/10/2015	20/01/2016	-90	461.93	0.00	461.93	
FC	4	C0001318	20/10/2015	20/02/2016	-121	461.93	0.00	461.93	
FC	5	C0001318	20/10/2015	20/03/2016	-150	461.93	0.00	461.93	
FC	6	C0001318	20/10/2015	20/04/2016	-181	461.93	0.00	461.93	
FC	7	C0001318	20/10/2015	20/05/2016	-211	461.93	0.00	461.93	
FC	8	C0001318	20/10/2015	20/06/2016	-242	461.93	0.00	461.93	
FC	9	C0001318	20/10/2015	20/07/2016	-272	461.93	0.00	461.93	
FC	10	C0001318	20/10/2015	20/08/2016	-303	461.93	0.00	461.93	
FC	11	C0001318	20/10/2015	20/09/2016	-334	461.93	0.00	461.93	
FC	12	C0001318	20/10/2015	20/10/2016	-364	461.93	0.00	461.93	
FC	13	C0001318	20/10/2015	20/11/2016	-395	461.93	0.00	461.93	
FC	14	C0001318	20/10/2015	20/12/2016	-425	461.93	0.00	461.93	
FC	15	C0001318	20/10/2015	20/01/2017	-456	461.93	0.00	461.93	
FC	16	C0001318	20/10/2015	20/02/2017	-487	461.93	0.00	461.93	
FC	17	C0001318	20/10/2015	20/03/2017	-515	461.93	0.00	461.93	
FC	18	C0001318	20/10/2015	20/04/2017	-546	461.93	0.00	461.93	
FC	19	C0001318	20/10/2015	20/05/2017	-576	461.93	0.00	461.93	
FC	20	C0001318	20/10/2015	20/06/2017	-607	461.93	0.00	461.93	
FC	21	C0001318	20/10/2015	20/07/2017	-637	461.93	0.00	461.93	
FC	22	C0001318	20/10/2015	20/08/2017	-668	461.93	0.00	461.93	
FC	23	C0001318	20/10/2015	20/09/2017	-699	461.93	0.00	461.93	
FC	24	C0001318	20/10/2015	20/10/2017	-729	462.03	0.00	462.03	
*	FC	1	C0001319	20/10/2015	20/10/2015	2	75.00	0.00	75.00
	FC	2	C0001319	20/10/2015	20/11/2015	-29	75.00	0.00	75.00
	FC	3	C0001319	20/10/2015	20/12/2015	-59	75.00	0.00	75.00
	FC	4	C0001319	20/10/2015	20/01/2016	-90	75.00	0.00	75.00
	FC	5	C0001319	20/10/2015	20/02/2016	-121	75.00	0.00	75.00
	FC	6	C0001319	20/10/2015	20/03/2016	-150	75.00	0.00	75.00
	FC	7	C0001319	20/10/2015	20/04/2016	-181	75.00	0.00	75.00
	FC	8	C0001319	20/10/2015	20/05/2016	-211	75.00	0.00	75.00
	FC	9	C0001319	20/10/2015	20/06/2016	-242	75.00	0.00	75.00
	FC	10	C0001319	20/10/2015	20/07/2016	-272	75.00	0.00	75.00
Por Cancelar: 33						Vencidas: 1	11,836.42	0.00	11,836.42
TOTAL CLIENTES:							11,836.42	0.00	11,836.42

Fuente: Automotores Cumandá

Ilustración 5.13 Hoja de Entrega del vehículo

CONTROL (SALIDA)



CO N° 001298

Vehículo Tipo: Automovil Marca: Chevrolet
 Color: Dorado Placa: TBE9300
 Nombre Propietario: Quinquina Paquiza Jessica Silvanq

SE REGISTRAN LAS SIGUIENTES PERTENENCIAS


RADIO	<u>Si</u>	NEUMÁTICOS	<u>Si</u>	BAYONETA	<u>Si</u>
CENICERO	<u>Si</u>	ENCENDEDOR	<u>NO</u>	AIRE ACONDICIONADO	<u>Si</u>
ANTENA	<u>Si</u>	BATERIA	<u>Si</u>	CINTURONES	<u>Si</u>
PERRILLAS	<u>Si</u>	T. DE GASOLINA	<u>Si</u>	PLUMAS	<u>Si</u>
PARLANTES	<u>Si</u>	TAPACUBOS	<u>Si</u>	ALFOMBRAS	<u>Si</u>
LLANTA DE EMERGENCIA	<u>Si</u>	PITO	<u>Si</u>	T. DE ACEITE	<u>Si</u>
GATA	<u>Si</u>	ESPEJOS	<u>Si</u>	PLACAS	<u>Si</u>
LLAVE DE RUEDAS	<u>Si</u>	TAPA DE AGUA	<u>Si</u>		
NOVEDADES	<u>X</u>	MOQUETAS	<u>Si</u>		

DE MOTOR

DE CHASIS

MROS X 126 X 820/50 JP

Observaciones: ninguna



Fuente: Automotores Cumandá

4.10. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tabla 5.2. Previsión de evaluación

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	El Gerente y la Contadora
¿Por qué evaluar?	Por la inexistencia de una manual de procedimientos de crédito que ayuden a mejorar el control interno, lo cual esto genera un gran problema al momento de tomar decisiones.
¿Para qué evaluar?	Para medir el grado de eficiencia y efectividad al momento de cumplir con los pasos establecidos para la otorgación del crédito.
¿Qué evaluar?	El correcto proceso para otorgar un crédito. Proceso para una correcta cobranza.
¿Cuándo evaluar?	En forma periódica, es decir mensualmente.
¿Cómo evaluar?	Verificando que se cumplan cada uno de los procesos establecidos.
¿Con qué evaluar	Recursos Humanos. Capacitación.

Elaborado por: Manzano VANESSA (2015)

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Al finalizar la investigación se concluye que la empresa no cuenta con un proceso crediticio adecuado que le permita la pronta recuperación de su cartera, ya que se conceden créditos sin un correcto análisis previo del cliente y estos a su vez incumplen con sus promesas de pago dejando una alta cartera vencida.
- Se concluye que la empresa otorga créditos a partes relacionadas sin cumplir con el respectivo procedimiento crediticio que es respaldado por una serie de documentos que le permite a la empresa contar con garantías sobre las obligaciones de los clientes.
- Se determinó que el problema más común para que los clientes se retrasen en sus cuotas para el pago de sus obligaciones es la falta de capacidad de pago. Es decir no existe un análisis de la situación financiera del cliente antes de otorgarle el crédito por ello se genera la cartera vencida.
- Mediante esta investigación se determinó los procedimientos de crédito adecuados que la empresa debe seguir para cumplir con sus objetivos, ya que esto permitirá que el colaborador tenga un camino claro en sus labores encomendadas.
- Un manual de políticas y procedimientos de créditos permite que las actividades establecidas se cumplan a cabalidad ya sean estas que vayan de la mano con las normas legales y con la administración de la empresa, así la institución va a crecer económicamente y su capital humano va a mejorar.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Empresa adoptar el Manual de Procedimientos de Crédito propuesto, para que realicen sus operaciones de manera eficiente y rápida en una venta con financiamiento.

- Una vez que la empresa tenga sus políticas y procedimientos de crédito, el empleado informará al cliente las condiciones que debe cumplir para acceder al financiamiento, con lo cual sabrá también sobre su responsabilidad de cancelar la deuda en la fecha establecida, caso contrario se procederá a cobrar el respectivo interés de mora.
- Es recomendable que la empresa haga un seguimiento mensual del presente manual para determinar si los colaboradores lo están cumpliendo con calidad para que de tal forma se puede conseguir mayor rentabilidad y liquidez.
- Se recomienda a la Alta Gerencia que se realiza un análisis profundo de todas las condiciones establecidas para otorgar un crédito, así como también contar con la documentación actualizada y suficiente del cliente, para que no se genera morosidad ni cartera vencida.
- Es recomendable el uso del manual de políticas y procedimientos de crédito, pues permite a la empresa tomar buenas decisiones y tener un mejor control interno en base a sus actividades principales, dándole así estabilidad y solidez empresarial en cuanto a su liquidez.

BIBLIOGRAFIA

- Affón, J. (2009). *Documentos Mercantiles*. El Cid Editor.
- Aguirre Ormaechea, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Inmagrag, S.L. Grupo Cultural.
- Aguirre Ormaechea, J. M. (2006). *Auditoria y Control Interno*. Madrid, España: Cultural.
- Álvarez Torres, M. G. (2006). *Manua para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México: Panorama Editorial.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Bravo Malpica, G. O., & Mondragón Reyes, H. (2003). *Administración Financiera*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Candace L, M. (2009). *Crédito y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Iberoamérica.
- Cepeda, G. (1999). *Auditoría y Control Interno*. Bogotá: D´VINNI EDITORIAL LTDA.
- Constitución del Ecuador*. (2008).
- Coopers, & Lybrand. (2007). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe Coso)*. Madrid: Díaz de Santos.
- Coopers, L. (2004). *Los Nuevos conceptos del Control Interno*. Espana: Ediciones diaz de Santas.
- Córdoba Padilla, M. (2007). *Gerencia Financiera Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Decretos, Ecuador Leyes y. (2002). *Código Cívil*. Quito: Ediciones Legales.
- Ecuador Leyes y Decretos. (2002). *Código Civil*. Corporación de Estudios y Publicaciones. Obtenido de <http://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-05-CODIGO-CIVIL-leyes-conexas.pdf>
- Ecuador Leyes y Decretos. (2010). *Código de Comercio*. Quito: Talleres de la Corporacion de Estudios y Publicaciones.
- Ecuador Leyes y Decretos. (2011). *Ley de Régimen Tributaria Interno*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Ecuador, L. y. (2010). *Código de Comercio*. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador.
- Eslava, J. (2011). *La Gestión del Control de la empresa*. Madrid: Esic Editorial.
- Ettienger, R. P., & Golieb, D. E. (2009). *Créditos y Cobranzas*. México: Continental.

- Faxas del Toro, P. (2011). *Eumed.net*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Herrera. (2006). *Tutoría de la Investigación Científica*.
- Herrera E, L., Medina F, A., & Naranjo L, G. (2010). *Tutoría de la Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona.
- hof, j. (4 de 5 de 2014). *ebrary*. Obtenido de "Diseño de un Manual de Políticas y Cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato"
- IAASB, C. (2000). *Normas Ecuatorianas de Auditoría - NEA - Evaluación del Riesgo y Control Interno*. Quito: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.
- IFAC, I. F. (2008). *Auditoría Financiera de PYMES*. New York: ECOE Ediciones.
- Lema Suárez, S. P. (2012). *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Empresa Aerollantas de la ciudad de Ambato*. Ambato.
- Mantilla B, S. A. (2005). *Control Interno Informe Coso*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Mera Zurita, M. J. (2014). *Implementar un sistema de control interno en el departamento de crédito y cartera de la empresa Reencauchadora de la Sierra, Cauchosierra S.A*. Ambato.
- Morales, C. J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morueco Gómez, R. (2009). *Manual práctico de Administración*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Núñez Morales, A. C. (Noviembre de 2012). *"Diseño de un Manual de Políticas y Cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato"*. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Núñez Morales, A. C. (2012). *"Diseño de un Manual de Políticas y Cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato"*. Ambato.
- Núñez Morales, A. C. (2012). *DISEÑO DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA AUTOPOLO DE LA CIUDAD DE AMBATO*. AMBATO.
- Núñez Rodríguez, D. C. (2010). *"Manual de políticas para otorgar créditos y de recuperación de cartera para la empresa Distribuciones Global book's de la ciudad de Ambato"*. Ambato.

- Palacio, R. (2005). *Propuesta de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables, Administrativos para la empresa pro Ambiente, S.A.* Maturín - Venezuela.
- Rodríguez Valencia, J. (2009). *Control Interno*. México: Trillas.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador*. (s.f.). Obtenido de <http://www.sbs.gob.ec/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. (2014). Obtenido de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=78
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. (2015). Obtenido de http://portaldelusuario.sbs.gob.ec/contenido.php?id_contenido=68
- Trujillo Soto, L. O. (2008). *Diccionario Jurídico Mercantil y Obligaciones Civiles Comerciales*. Quito: Editoria Jurídica del Ecuador.
- Vanhorne, J. C., & Wachowicz, J. J. (2002). *Fundamentos de administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Vidales, R. L. (2003). *Glosario de Términos Financieros*. México: Plaza y Valdes S.A.
- Villacís Moya, V. A. (2012). *Manual de procedimientos para mejorar el Control Interno en los departamentos de Siniestros, Cobranzas y Gerencia Comercial de la Compañía Sweaden Seguros y Reaseguros S.A. Sucursal Ambato*. Ambato.
- Warren, Reeve, & Fess. (2005). *Contabilidad Financiera*. México: Edamsa Impresiones.
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: Quad Graphics.

Anexo 1 Hoja de recepción del vehículo antigua


Anexo 1 Hoja de recepción del vehículo antigua

Fecha:		Marca:		Placa:	
Motor:			Chasis:		
Clase			Año fab:	Color:	
CANT.			CANT.		
				Llanta de emergencia	
	Gata y palanca			Radio	
	Llave de ruedas			Sticker matrícula	Año:
OBSERVACIONES: IMPRONTAS:					

Entregado por:	Recibido por:
Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre:
C.I.:	C.I.:
Teléfono:	Teléfono:
Dirección:	Dirección:

Fuente: Automotores Cumandá

Anexo 2: Acta de Entrega – Recepción de Vehículos Usados

	PEREZ VACA NATALIA DEL ROCIO González Suárez 01-23 y Juan Cajas Teléfono: (03) 2425100 / 2624304 Cel.: 0992 927 505 Ambato - Ecuador OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD	ACTA DE ENTREGA- RECEPCIÓN DE VEHÍCULOS USADOS
		001 - 001- Nº 0000291
R.U.C.: 1803880978001 AUTORIZACION SRI: 1116357681		
Sr (es): RUC/CI: Fecha Emisión: Dirección: Teléfono: Profesión o actividad económica: Correo:		
DESCRIPCIÓN DEL BIEN USADO		
Número de placa o RAMV/CPN:	
Marca:	
Modelo:	
Tipo:	
Año de fabricación:	
País de origen:	
Color:	
Cilindraje:	
Tipo de combustible:	
Número de motor:	
Número de chasis:	
Estado y condiciones particulares del vehículo:	
Precio de venta del vehículo:	
Forma de pago:	
Comisión:	
Lugar y fecha de celebración:	
Observaciones:	
_____ Firma Comitente		_____ Firma Comisionista

IMPRESIO S.A. - Salazar Guevara Alvaro Patil - Telf.: (03) 2 410631 - RUC: 1803341021001 - Aut N°: 13368 - del 0101 al 0300 - Fecha Aut.: 04/02/2015 - Válido hasta: 04/Febrero/2016
 Original: Comitente / Copia (Celeste): Comisionista

Fuente: Automotores Cumandá

Anexo 3: Contrato de Servicio de Rastreo Satelital



CONTRATO DE SERVICIOS MPGSPS-_____

En la ciudad de AMBATO, a los _____ días del mes de _____ del año 2015, se procede a celebrar el presente contrato, entre los intervinientes que a continuación se mencionarán al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA.- COMPARECIENTES.- Comparecen a la suscripción del presente contrato el Sr. DIEGO ALBERTO MANZANO PAZMIÑO en su calidad de Propietario de la Empresa MANPERGPS., parte a la que se podrá denominar LA EMPRESA; y el Sr.(a) _____, quien suscribe este instrumento por sus propios derechos y por lo que representa, a quien se podrá denominar EL CLIENTE.

SEGUNDA.- ANTECEDENTES.- MANPERGPS, se dedicada exclusivamente a la venta e instalación de un sistema de rastreo y monitoreo de vehículos, que permite prestar el servicio de localización, paralización, ubicación y rastreo de automotores a través de la utilización de los sistemas GPRS y SMS. En caso de pérdida del vehículo (robo comprobado) LA EMPRESA pondrá en uso su tecnología para ubicar, paralizar y rastrear al vehículo del cliente, dentro del área de cobertura determinada por el proveedor de comunicación provisto por las compañías CONECEL S.A. (CLARO) y/o LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DEL ECUADOR (CNT).

TERCERA.- OBJETO Y SERVICIO.- LA EMPRESA ofrece e instala el dispositivo en el vehículo cuyas características se detallan en el Anexo (1. Literal 1.), LA EMPRESA se compromete con EL CLIENTE, a iniciar, el rastreo, bloqueo preventivo y desbloqueo además servicios adicionales que constan en el anexo (1. Literal 3.), mediante una señal codificada al vehículo de propiedad de EL CLIENTE.

LA EMPRESA no será responsable por cualquier pérdida o daño que resulte por defectos y deficiencias en el sistema, ni incurrirá en responsabilidad alguna por falta o demora en el tiempo de notificación de EL CLIENTE, de la persona o personas que estén autorizadas para solicitar el servicio o por el hecho de no haber dado aviso a la policía, librándole de cualquier pérdida, costo, obligación o reclamo que tenga como consecuencia de lo descrito anteriormente, dado que el sistema opera en conjunto con el sistema de comunicación provisto por las compañías CONECEL S.A. (CLARO) y/o LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DEL ECUADOR (CNT), EL CLIENTE conoce y acepta que si dicho sistema estuviese defectuoso o sin funcionar, el sistema no podrá ser operado.

En caso de robo del vehículo determinado en el Anexo (1. Literal 1.), el cliente deberá reportar en forma inmediata el siniestro al Centro de Monitoreo que opera las 24 horas del día en forma continua, para efecto debe comunicarse en forma gratuita a los teléfonos: 032425100 ó 0939994847 los mismos que constan en la tarjeta que será entregada al cliente una vez finalizada la instalación.

Los vehículos recuperados por la Autoridad Competente, de conformidad con la ley, serán movilizados, salvo excepciones fuera de control, a los patios de la Policía Nacional y permanecerán allí hasta que bajo providencia u orden de la Autoridad Competente, previa presentación de la documentación que respalde la propiedad, puedan ser entregados a los CLIENTES propietarios o a quien legalmente corresponda, previamente a la entrega antes referida, EL CLIENTE pagará los valores que de conformidad con la ley corresponda a cualquiera de las entidades de la fuerza pública por concepto de grúas, tasas por custodia, etc.

Se deja expresa constancia que LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna por el estado en que el vehículo sea recuperado. LA EMPRESA no será responsable por lesiones o daños de ningún tipo ocasionados al CLIENTE, sus familiares o allegados, que por su propia voluntad intervengan en el operativo de recuperación. En caso de que la llamada hecha por EL CLIENTE o la persona autorizada, a la central de Monitoreo de LA EMPRESA, devenga de una "falsa alarma", EL CLIENTE desde ya, se obliga al pago de Trescientos dólares estadounidenses (\$300,00) más IVA y demás valores que se hubieren originado durante el proceso de recuperación.

En caso de que EL CLIENTE no se encontrare al día en sus pagos con LA EMPRESA, él podrá solicitar la localización GPS, el bloqueo preventivo, el desbloqueo del vehículo previo el pago de Doscientos dólares estadounidenses (\$200,00) más IVA, por concepto de reconexión o reactivación del sistema, adicionalmente a los pagos que tuviere vencidos por concepto de servicio. En caso de que EL CLIENTE tenga vigente el servicio de rastreo y sucediera el robo de su vehículo, conoce y acepta que tendrá que cancelar previamente el

MANPERASA CIA. LTDA.

www.manpergps.com

Av. González Suárez y Juan Cajas,
redondel de Cumandá
Telfs: 032824304 - 032425100
Cel: 0939994847
Ambato - Ecuador

Fuente: Automotores Cumandá

valor de Trescientos dólares estadounidenses (\$300,00) más IVA., por concepto de movilización del personal especializado de LA EMPRESA, para la recuperación del vehículo que haya sido robado.

EL CLIENTE libera de toda responsabilidad a LA EMPRESA por el mal uso que del código secreto hiciera EL CLIENTE o las personas a las cuales EL CLIENTE haya proporcionado.

LA EMPRESA solo emitirá la señal que rastrea y paraliza el vehículo en los casos en que EL CLIENTE o las personas autorizadas por éste, al llamar al centro de Monitoreo de LA EMPRESA e indiquen el número de contrato y el código secreto.

La responsabilidad de LA EMPRESA terminará a partir de la instalación del sistema en el vehículo y la prueba de funcionamiento y captación de la señal del mismo, por mantenimiento, la reparación, servicio, reemplazo (no atribuibles a la garantía) así como la obtención de un seguro para el vehículo son de cargo exclusivo de EL CLIENTE.

En los casos de que EL CLIENTE haya adquirido el vehículo a crédito y EL CLIENTE incumpla con la deuda; LA EMPRESA está autorizada en paralizar el vehículo y si la situación lo merita a retirar el mismo.

CUARTA.- OBLIGACIONES.- Será de cuenta y cargo de EL CLIENTE realizar el mantenimiento del sistema de rastreo, acudiendo a las instalaciones de LA EMPRESA para la revisión del dispositivo cada SEIS MESES o cuando LA EMPRESA lo requiera.

LA EMPRESA dispondrá de 48 horas luego de haber recibido el contrato debidamente firmado por EL CLIENTE, para activar en el sistema.

QUINTA.- PAGO POR EL SERVICIO.- EL CLIENTE en virtud del presente contrato cancelará a LA EMPRESA los valores correspondientes a la instalación del dispositivo y la activación del sistema escogido y por el período contratado. Este valor se encuentra detallado en el Anexo (1. Literal 2.)

SEXTA.- DURACION DEL CONTRATO.-El plazo de duración del contrato está estipulado en el Anexo (1. Literal 2.), de este instrumento a partir de la fecha de suscripción del mismo.

SEPTIMA.- SUSPENSION Y TERMINACION DE CONTRATO.- LA COMPAÑIA podrá suspender o terminar el contrato por las siguientes causas:

- Falta de pago de una o varias cuotas por parte de EL CLIENTE.
- La venta del vehículo en el que esté instalado el dispositivo y que no haya sido notificado previamente a LA EMPRESA.
- Manipulación del dispositivo y uso malicioso del sistema por parte de EL CLIENTE.
- Si EL CLIENTE cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos derivados de presente contrato, sin el consentimiento escrito de LA EMPRESA.

OCTAVA.- CESION DE LOS DERECHOS SOBRE EL DISPOSITIVO.- EL CLIENTE podrá en caso de transferir el dominio de su vehículo, hacerlo con el servicio de rastreo siempre y cuando la EMPRESA sea notificada por escrito de ello.

LA EMPRESA podrá emitir un nuevo contrato a nombre del nuevo usuario del sistema y dar por terminado el anterior, siempre y cuando sea notificada por escrito por EL CLIENTE y éste cumpla con los siguientes requisitos:

- Entregar una copia de la carta de venta del vehículo y las copias de las cédulas de identidad del vendedor y comprador, para certificar la identidad del nuevo usuario.
- Una carta dirigida a LA EMPRESA en la que EL CLIENTE confirma la cesión de los servicios al nuevo usuario.
- En caso de que EL CLIENTE solicite a LA EMPRESA el traspaso del dispositivo de un vehículo a otro de su propiedad, EL CLIENTE deberá entregar a LA EMPRESA una copia de la matrícula del vehículo en el que se instalará el dispositivo. En este caso EL CLIENTE deberá firmar un nuevo contrato, además de cancelar los valores de cuarenta y cuatro con 64/100 dólares estadounidenses (\$44,64) más IVA, por concepto de montaje del dispositivo en el nuevo y desmontaje del dispositivo del vehículo anterior.

Fuente: Automotores Cumandá



NOVENA.- DERECHO DE USO DE MARCAS Y NOMBRES.- Las partes expresamente convienen y aceptan que las marcas de servicios y producto, los nombres comerciales, los lemas y comerciales y en general todos los derechos de propiedad intelectual de LA EMPRESA, son de propiedad de LA EMPRESA.

DECIMA.- DECLARACIONES.- EL CLIENTE expresamente declara que conoce y acepta que el dispositivo es de propiedad de LA EMPRESA, y ésta lo da en comodato a favor de EL CLIENTE por el tiempo que dure el presente contrato, una vez terminado el contrato sino se hubiese efectuado una renovación EL CLIENTE está en la obligación de entregar el dispositivo a LA EMPRESA, el mismo que para la desinstalación EL CLIENTE llevara el vehículo a los talleres de LA EMPRESA para que los técnicos autorizados retiren el sistema de rastreo satelital.

EL CLIENTE no tiene derecho a conocer el lugar en el que se encuentra instalado el dispositivo en su vehículo, y queda completamente prohibido manipularlo de ninguna manera de lo contrario cancelara el valor de **Trescientos dólares estadounidenses (\$300,00) más IVA.**, pues las únicas personas autorizadas para hacerlo son los técnicos de LA EMPRESA.

LA EMPRESA está en la obligación de indicar al EL CLIENTE la forma cómo funciona el dispositivo e indicar como debe reportar el robo de su vehículo.

EL CLIENTE tendrá la obligación de notificar por escrito con por lo menos 30 días de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato a LA EMPRESA su decisión de dar por terminado el contrato y no continuar con el servicio de rastreo satelital, de no recibir LA EMPRESA esta notificación la misma procederá a renovar el contrato automáticamente por un año más de servicio. EL CLIENTE está obligado a cancelar los valores que se hayan originado hasta la fecha de desinstalación después de que el contrato haya terminado.

DECIMA PRIMERA. DOMICILIO JURISDICCION Y COMPETENCIA

Cualquier divergencia motivada por la aplicación de este contrato, será tratada por el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Ambato y/o por vía legal.- Para constancia y aceptación de todo lo anterior se suscribe este contrato en dos ejemplares.

LA EMPRESA

EL CLIENTE

FIRMA AUTORIZADA

Declaro de manera expresa que he leído todas y cada uno de las cláusulas que anteceden y me encuentro en completo acuerdo con las mismas.

ANEXOS 1.

1. DATOS DE VEHICULO

MARCA : _____ MODELO: _____
 PLACA : _____ COLOR: _____
 CONCESIONARIO: _____ FINANCIERA: _____

2. DATOS DE INSTALACION Y PRECIOS

FECHA CONTRATO: _____ FECHA VENCIMIENTO: _____
 FACTURA: _____ PRECIO: _____
 FACTURAR A : _____ TIEMPO: _____
 COBRAR A : _____ VENDEDOR: _____

MANPERASA CIA. LTDA.

www.manpergps.com

Av. González Suárez y Juan Cajas,
 redondel de Cumandá
 Telfs: 032824304 - 032425100
 Cel: 0939994847
 Ambato - Ecuador

Fuente: Automotores Cumandá

3. SERVICIOS ACTIVADOS

SBP BOTON PANICO:	<u>SI() NO ()</u>
SMC MICROFONO CABINA:	<u>SI() NO ()</u>
SRC MENSAJES AL CELULAR:	<u>SI() NO ()</u>
SDB DESCONEXION DE BATERIA:	<u>SI() NO ()</u>
SRR REPORTE DE RECORRIDOS:	<u>SI() NO ()</u>
SAP APERTURA DE SEGUROS:	<u>SI() NO ()</u>

4. ACCESO WEB

PARA INGRESAR A VER SU VEHICULO EN INTERNET SIGA LOS SIGUIENTES PASOS:

1. WWW.MANPERGPS.COM
2. Localiza tu vehiculo
3. Por usuario
4. Digite su usuario y contraseña



LA EMPRESA

EL CLIENTE

FIRMA AUTORIZADA

Declaro de manera expresa que la información entregada es verdadera

Fuente: Automotores Cumandá