



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA**  
**EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y**  
**LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TEXTILINE DE LA**  
**CIUDAD DE AMBATO”**

**AUTORA: María Cristina Calvopiña Pacheco**

**TUTORA: Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.**

**AMBATO – ECUADOR**

**2014-2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mg. Marcela Karina Benítez Gaibor, con cédula de ciudadanía N° 1803013539, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TEXTILINE DE LA CIUDAD DE AMBATO.” desarrollado por la Srta. MARÍA CRISTINA CALVOPIÑA PACHECO, egresada de la facultad de Contabilidad y Auditoría considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad trabajo independiente y el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificadores designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 28 de Febrero del 2015

TUTORA



.....

Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg.

## **AUTORÍA DE LA TESIS**

Yo, MARÍA CRISTINA CALVOPÍÑA PACHECO, con cédula de ciudadanía N° 180446798-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación, bajo el tema: “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TEXTILINE DE LA CIUDAD DE AMBATO”, es original, auténtico y personal, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados y para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de mi persona, por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la Universidad.

Así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 28 de Febrero del 2015



.....  
**María Cristina Calvopiña Pacheco**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: “POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TEXTILINE DE LA CIUDAD DE AMBATO”, de la estudiante MARÍA CRISTINA CALVOPIÑA PACHECO, del Trabajo Final de la Investigación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.


Ambato, Abril del 2015

Para constancia firma



Econ. Diego Proaño

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Dr. Guido Tobar

PROFESOR CALIFICADOR



Econ. David Ortiz

PROFESOR CALIFICADOR

# DEDICATORIA

*A Dios quien es mi amparo y fortaleza, ya que sin la gracia de él nada de esto sería posible en este sendero incierto que es la vida; a mis padres Gustavo y María que con amor, esmeros y sacrificios han sido mis guidores y me han apoyado siempre; a mi hijo que es el motor para continuar cada día, a mis pequeñas hermanas, a mi futuro hogar, a mis maestros, que me impartieron sus conocimientos, experiencias y que con sus enseñanzas han aportado a mi formación profesional y en especial a la Dra. Karina Benitez y el Dr. Marcelo Mantilla quienes fueron mis guias en todo este trayecto en una etapa mas de mi vida.*

*Cristina Calvopiña.*

# AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios por estar presente en cada momento de mi vida y hacer posible cada minuto de mi existencia, por darme las fuerzas y ganas de seguir adelante; A la Universidad Técnica de Ambato por formarme profesionalmente a mis padres quienes con tanto amor me han apoyado siempre y en especial a mi querida madre por ser mi ejemplo de lucha y constancia, a mi hijo Teo por brindarme su sonrisa y por las largas horas que no le pude dedicar, a mi futuro esposo Fabry, a mis hermanas Dome, Mica; a mi hermano Isacc, al Sr Antonio Izurieta por ser un jefe y amigo extraordinario por la apertura a su empresa, a mis amigos y amigas en general a todas las personas que me han alegrado la vida por el sólo hecho de existir.*

*Cristina Calvopiña.*

# ÍNDICE GENERAL

## CONTENIDO

### A. PÁGINAS PRELIMINARES

- i. Página de título o portada.
- ii. Página de aprobación por el Tutor.
- iii. Página de autoría de la Tesis.
- iv. Página de aprobación del Tribunal de Grado.
- v. Página de dedicatoria.
- vi. Página de Agradecimiento.
- vii. Índice general de contenidos.
- xi. Índice de tablas.
- xiii. Índice de Gráficos.
- xv. Resumen ejecutivo.

### B. INTRODUCCIÓN

#### CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Tema.	2
1.2. Planteamiento del problema.	2
1.2.1. Contextualización.	2
1.2.1.1. Macrocontextualización.	2
1.2.1.2. Mesocontextualización.	3
1.2.1.3. Microcontextualización.	4
1.2.2. Análisis crítico.	6
1.2.3. Prognosis.	8
1.2.4. Formulación del problema.	9
1.2.5. Preguntas directrices.	9
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.	9

1.3.	Justificación.	10
1.4.	Objetivos.	11
1.4.1.	General.	11
1.4.2.	Específicos.	11

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes investigativos.	13
2.2.	Fundamentación filosófica.	16
2.2.1.	Fundamentación Ontológica.	17
2.2.2.	Fundamentación Epistemológica.	17
2.2.3.	Fundamentación Axiológica .	18
2.3.	Fundamentación legal.	18
2.4.	Categorías fundamentales.	21
2.4.1.	Superordinación Conceptual Variable Independiente.	22
2.4.2.	Sudordinación Conceptual Variable Dependiente.	23
2.4.3.	Descripción Conceptual de la Variable Independiente.	24
2.4.4.	Marco conceptual variable dependiente.	31
2.5.	Hipótesis.	37
2.6.	Señalamiento de variable.	37

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

3.1.	Enfoque Investigativo.	38
3.2.	Modalidad básica de la investigación.	38
3.3.	Nivel o tipo de investigación .	40
3.4.	Población y muestra.	42
3.4.1.	Población.	42
3.4.2.	Muestra.	43
3.5.	Operacionalización de variables.	44
3.5.1.	Operacionalización de la variable independiente.	44
3.5.2.	Operacionalización de la variable dependiente.	45



3.6.	Plan de recolección de información.	46
3.6.1.	Plan de recolección de información.	46
3.7.	Procesamiento y Análisis.	47
3.7.1.	Plan de procesamiento de información.	47

#### **CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INRERPRETACIÓN DE DATOS**

4.1.	Análisis de resultados (encuestas).	49
4.2.	Interpretación de datos.	49
4.3.	Verificación de Hipótesis.	72

#### **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1.	Conclusiones.	75
5.2.	Recomendaciones.	76

#### **CAPÍTULO VI. PROPUESTA**

6.1.	Datos informativos.	77
6.1.1	Título.	77
6.1.2.	Institución Ejecutora.	77
6.1.3.	Beneficiarios.	77
6.1.4.	Ubicación.	77
6.1.5.	Tiempo Estimado para la Ejecución.	77
6.1.6.	Equipo Técnico Responsable.	77
6.1.7.	Costo.	78
6.2.	Antecedentes de la Propuesta.	78
6.3.	Justificación.	79
6.4.	Objetivos.	80
6.4.1.	Objetivo General.	80

6.4.2. Objetivos Específicos.	80
6.5. Análisis de Factibilidad.	81
6.5.1. Factibilidad Política.	81
6.5.2. Factibilidad Tecnológica.	81
6.5.3. Factibilidad Económico-Financiera.	82
6.5.4. Factibilidad Socio-Cultural.	83
6.5.5. Factibilidad Legal.	83
6.5.6. Política Administrativa.	85
6.6. Fundamentación.	85
6.6.1. Sistema de Control Interno.	85
6.6.2. Componentes del Control Interno.	86
6.6.2.1 . Ambiente de Control.	86
6.6.2.2 . Variación de Riesgos.	87
6.6.2.3 . Actividades de Control.	87
6.6.2.4 . Información y Comunicación.	88
6.6.2.5. Monitoreo.	88
6.7. Modelo Operativo.	89
6.8. Administración propuesta.	134
6.9. Evaluación de la propuesta.	135

## **MATERIAL DE REFERENCIA**

BIBLIOGRAFÍA.	136
ANEXOS.	140

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Nómina oficial de los empleados de la empresa Textiline.	42
Tabla N° 2	Operacionalización de la variable independiente.	44
Tabla N° 3	Operacionalización de la variable dependiente.	45
Tabla N° 4	Personal responsable de crédito.	51
Tabla N° 5	Procedimientos Adecuados.	52
Tabla N° 6	Análisis previo de clientes.	53
Tabla N° 7	Montos máximos para créditos.	54
Tabla N° 8	Respaldo de créditos.	55
Tabla N° 9	Revisión periódica de documentos.	56
Tabla N° 10	Confirmación de saldos.	57
Tabla N° 11	Control de deudas.	58
Tabla N° 12	Cotejo auxiliares con mayores.	59
Tabla N° 13	Política Cuentas Incobrables.	60
Tabla N° 14	Recuperación de créditos.	61
Tabla N° 15	Nivel de activos03.	62
Tabla N° 16	Lugar específico para efectivo.	63
Tabla N° 17	Dinero depositado inmediatamente.	64
Tabla N° 18	Capital de trabajo suficiente.	65
Tabla N° 19	Cubrir pasivos con activos.	66
Tabla N° 20	Obligaciones a corto plazo.	67
Tabla N° 21	Capacidad financiera.	68
Tabla N° 22	Indicadores de liquidez.	69
Tabla N° 23	Análisis financiero.	70
Tabla N° 24	Responsable de índices financieros.	71
Tabla N° 25	Indicadores de liquidez.	72
Tabla N° 26	Cuestionario.	74
Tabla N° 27	Modelo Operativo.	90

Tabla Nº 28	Procesos actuales de concesión de crédito y cobranzas	
	Narrativas del proceso actual de concesión de crédito.	98
Tabla Nº 29	Narrativa del proceso actual de recuperación del crédito.	100
Tabla Nº 30	Manual de Referencias.	111
Tabla Nº 31	Escala para provisión de créditos.	114
Tabla Nº 32	Procedimientos propuestos para el área de crédito y cobranza narrativa del proceso de otorgamiento de crédito.	116
Tabla Nº 33	Procedimientos propuestos para el área de crédito y cobranza narrativa del proceso del proceso de cobranza.	118
Tabla Nº 34	Instructivo de Llenado – Datos Generales.	120
Tabla Nº 35	Principales Bancos y Proveedores con los que opera.	121
Tabla Nº 36	Anexos.	122
Tabla Nº 37	Datos Generales.	123
Tabla Nº 38	Plan de seguimiento de la propuesta.	129
Tabla Nº 39	Tablero de indicadores para el área de créditos.	130
Tabla Nº 40	Evaluación de la propuesta.	136

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico №1	Árbol de Problemas.	6
Gráfico №2	Red de Inclusión Conceptuales.	21
Gráfico №3	Constelación de Ideas.	22
Gráfico №4	Constelación de Ideas.	23
Gráfico №5	Personal responsable de crédito.	51
Gráfico №6	Procedimientos Adecuados.	52
Gráfico №7	Análisis previo de clientes.	53
Gráfico №8	Montos máximos de créditos.	54
Gráfico №9	Respaldo de créditos.	55
Gráfico №10	Revisión periódica de documentos.	56
Gráfico №11	Confirmación de saldos.	57
Gráfico №12	Control de deudas.	58
Gráfico №13	Cotejo auxiliares con mayores.	59
Gráfico №14	Política de cuentas incobrables.	60
Gráfico №15	Recuperación de créditos.	61
Gráfico №16	Nivel de activos.	62
Gráfico №17	Lugar específico para efectivo.	63
Gráfico №18	Dinero depositado inmediatamente.	64
Gráfico №19	Capital de trabajo suficiente.	65
Gráfico №20	Cubrir pasivos con activos.	66
Gráfico №21	Obligaciones a corto plazo.	67
Gráfico №22	Capacidad financiera.	68
Gráfico №23	Indicadores de liquidez.	69
Gráfico №24	Análisis financiero.	70
Gráfico №25	Responsable de Índices financieros.	71
Gráfico №26	Indicadores de liquidez.	72
Gráfico №27	Gráfico de Z	74

Gráfico №28	Modelo coso.	87
Gráfico №29	Mapa de ubicación de la empresa Textiline.	95
Gráfico №30	Organigrama Estructural actual de la empresa Textiline.	96
Gráfico №31	Organigrama Funcional actual de la empresa Textiline.	97
Gráfico №32	Flujo grama del proceso actual de concesión de Crédito.	99
Gráfico №33	Flujo grama del proceso actual de recuperación de crédito.	101
Gráfico №34	Mapa de ubicación propuesto de la empresa Textiline.	106
Gráfico №35	Organigrama Estructural propuesto de la empresa Textiline.	106
Gráfico №36	Organigrama Funcional propuesto de la empresa Textiline.	108
Gráfico №37	Cuestionario propuesto de control interno bajo el Modelo Coso 1.	110
Gráfico №38	Flujo grama para el proceso de otorgamiento de crédito de la Empresa Textiline.	117
Gráfico №39	Flujo grama para el proceso cobranza de la Empresa Textiline.	119
Gráfico №40	Team Viewer.	125
Gráfico №41	Outlook.	126

## RESUMEN EJECUTIVO

A pesar de la indiscutible necesidad e importancia en la actualidad en que las empresas puedan contar con un sistema de control interno que les permita salvaguardar sus activos y los intereses de las empresas, evitar riesgos, errores, irregularidades, fraudes, también se logra evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con controles internos adecuados, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de la formalidad de una organización adecuada a sus necesidades además de la falta de manuales de procedimientos y de políticas los mismos que no son conocidos por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las organizaciones independientemente de su tamaño o la naturaleza de sus operaciones, y deben ser diseñados de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables. Si bien es cierto el presente estudio apoya a la realización de un sistema de control interno desarrollando cada uno de sus elementos entre ellos, el más fundamental un ambiente de control donde se interrelacionan desde la alta gerencia hasta el empleado más nuevo con la finalidad que puedan fluir los valores éticos y de esta manera con cada uno de los componentes del control interno manteniéndose en constante comunicación. Ante este contexto el presente trabajo titulado “POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TEXTILINE” surge para tratar esta temática siendo su fin último poder definir el impacto que la empresa puede tener si no cuenta con un sistema de control interno bien estructurado. Es por ello que para alcanzar este objetivo, la metodología aplicada consistió en la ejecución tanto de un estudio documental entre ellos las políticas y manuales de procedimientos propuestos, basado por medio de encuestas y la aplicación del estadígrafo “Z”. Gracias a esto se pudo obtener información de primera mano sobre la realidad actual de la entidad Efectivamente, con los datos conseguidos se logró efectuar un análisis detallado que permitió obtener resultados precisos sobre la problemática en estudio y plantear alternativas de solución. De esta manera además de comprobar la hipótesis, se generaron conclusiones y recomendaciones valiosas que al ser aplicadas los resultados serán favorables.

## INTRODUCCIÓN

El tema a investigar se relaciona con la búsqueda de un sistema de control interno y de los diferentes procedimientos que se deben realizar al momento de otorgar un crédito a los distintos clientes

Ciertamente hoy en día las empresas tienen claro su futuro y hacia donde deben llegar, a pesar que no todas cuentan con un sistema estructurado ese es el fin, sin embargo su capacidad para competir y para diferenciarse entre empresas sale a flote pero hay que tomar en cuenta que es necesario contar con controles o medios que ayuden a surgir a la empresa

De acuerdo con los estudios previos, muchas de las empresas no cuentan con un sistema de control interno, puesto que hoy en la actualidad es de gran importancia acogerse a esta particularidad para que todo vaya bajo control en cuanto se refiere a que la empresa siga en marcha.

Ante esta situación, la presente investigación surge con la finalidad de generar un cambio de paradigma en el área de créditos de la empresa “TEXTILINE” y de esta forma motivar al gerente que se añada una persona encargada para otorgar y recuperar créditos. De esta manera, se busca lograr un mayor desarrollo económico de la empresa y de los clientes dentro de la sociedad.

Para lograr aquello, en el estudio se ha planteado el cumplimiento de varios objetivos específicos a través de tres fases que ayuden el fortalecimiento del sistema de control interno.

Cabe recalcar y mencionar que el desarrollo del presente proyecto de investigación se realiza en base a una metodología que combina tanto la investigación documental como la investigación de campo. En efecto, se inicia con un estudio bibliográfico de toda la documentación existente sobre la problemática, y prosigue con un trabajo de campo mediante encuestas realizadas a



personal de la empresa, mismo que, al estar involucrados directamente con la realidad, proporciona información legítima y confiable para el estudio.

De manera general, la investigación se ha organizado en cinco capítulos. En el Capítulo I, se lleva a cabo el planteamiento y formulación del problema, que incluye el análisis crítico, pronosis, desarrollo de preguntas directrices; así como la justificación y el establecimiento de los objetivos del proyecto.

El Capítulo II, comprende el marco teórico y conceptual, el cual incluye la revisión de los antecedentes investigativos, el establecimiento de la fundamentación filosófica y legal, y el desarrollo del marco conceptual de las variables con el fin de establecer la hipótesis de la investigación .

En el Capítulo III, se detalla la metodología a ser aplicada durante el trabajo investigativo, incluyendo el tipo de investigación utilizada, a pesar q no existía población se deja plasmado sus respectivos conceptos, las técnicas e instrumentos de recolección de la información, la operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, se desarrolla el análisis e interpretación de los datos obtenidos durante la recolección de la información primaria, los cuales se presentan a través de tablas y gráficos estadísticos, y cuyos resultados permiten la verificación o el rechazo de la hipótesis planteada previamente.

En el Capítulo V, se presentan las conclusiones generadas en base a los resultados obtenidos, y se establecen recomendaciones que contribuyan a la mejora de la problemática en estudio.

Finalmente, en el Capítulo VI, se detalla la Propuesta de solución al Problema de Investigación que, en este caso, consiste en la elaboración de un sistema de control interno basado en el informe COSO I. Este capítulo, conjuntamente con la presentación de anexos y bibliografía consultada representa la finalización del Trabajo de Tesis.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Tema de Investigación

“Políticas y procedimientos de crédito y la liquidez de la empresa Textiline de la ciudad de Ambato”

#### 1.2 Planteamiento del Problema

##### 1.2.1 Contextualización

###### 1.2.1.1. *Macrocontextualización*

El Ecuador tuvo varias crisis financieras que afectó drásticamente al conjunto de políticas y controles internos en distintas empresas perturbando de esta manera a la liquidez. El objetivo de las entidades se enmarca en mantener y fortalecer la confianza de los clientes y del público en general, convirtiéndose en protagonistas importantes en el sector productivo privado, pero ésta aceptación y credibilidad entre los clientes, proveedores y organismos reguladores puede verse perjudicada al incluir en el contexto de las entidades que no cuentan con información contable actualizada que permita analizar sus problemas actuales y prevenir inconvenientes futuros, obstruyendo su crecimiento y desarrollo para expandirse en todo el territorio ecuatoriano con la confianza y solidez que se requiere en estos tiempos para constituirse en una empresa firme que asegure estabilidad, sostenimiento y progreso económico para familias y empresas del país.

“Para la expansión del consumo la disponibilidad de crédito es determinante y en el Ecuador el financiamiento de este tipo de gastos tiene varias caras: desde el uso de tarjetas de crédito para financiar compras a plazos de hasta 5 años, pasando por créditos pre aprobados nunca solicitados por los clientes hasta chulqueros que facilitan el acceso a préstamos para quienes no tienen posibilidades de llegar a una institución financiera.”  
(Telégrafo, 2014, pág. 2)

Desde el punto de vista empresarial, el establecer y aplicar políticas y procedimientos de créditos incrementa el volumen de las ventas mediante el otorgamiento de facilidades de pago al cliente, por tal motivo se podría entregar este tipo de facilidades a comerciantes, productores o público consumidor que no presenten disponibilidad para comprar 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 liquidez.

A su vez el aplicar esas políticas y procedimientos de crédito que mejora la cantidad de ingresos de una empresa, conlleva a un riesgo en la recuperación de cartera, rotación de liquidez de la empresa y bajo capital de trabajo en relación a la competencia, esos factores se deben considerar en el momento de establecer las políticas y estrategias en cualquier institución.

La comprensión del control interno puede así ayudar a cualquier entidad pública o privada a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis de la información financiera, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

#### **1.2.1.2. Mesocontextualización**

La provincia de Tungurahua se ha distinguido históricamente por ser una de las regiones más productivas y comerciales a nivel nacional. De hecho, de acuerdo con el Gobierno Provincial de Tungurahua, la provincia se caracteriza por ser un territorio ideal para la instalación de industrias y empresas generadoras de productos y servicios tanto a nivel local, regional y nacional.

“A nivel geográfico, Pichincha, Imbabura, Tungurahua, Azuay y Guayas son las provincias donde se asientan el mayor número de establecimientos del sector textil.” (Asociación de Industrias Textiles del Ecuador [Aite], 2014)

En la actualidad se cuenta con varias empresas que ofrecen servicios y productos, así como insumos para la producción textil, las mismas entidades cuentan con normas y procedimientos crediticios no planificados e ineficientes, y esto

dificulta que se ejecute un correcto control de ingresos, aspecto que está directamente relacionado con la liquidez de la empresa.

Las empresas que brindan servicios de contabilidad de igual forma como las empresas industriales y comerciales, requieren de políticas y procedimientos, los mismos que deben ser planificados e implementados de acuerdo a las necesidades de la misma, por lo que se debe obtener una comprensión suficiente de la necesidad políticas y procedimientos de crédito y cobranzas, de acuerdo a las condiciones de la empresa.

La Empresa Textiline tiene la necesidad de planificar acciones para así poder mejorar su liquidez y por ende capacitar al personal al cien por ciento para que obtengan una recuperación de cartera exitosa.

#### **1.2.1.3. *Microcontextualización***

La Empresa Textiline es una empresa mediana y familiar de la ciudad, se encuentra equipado con maquinaria adecuada, una bodega, un almacén y con una débil infraestructura administrativa, lo que dificulta llevar a cabo una planificación y control en la aplicación procesos y políticas de crédito eficientes, así como los existencia de bajos recursos y por los medios inadecuados que se aplican, basándose en el tipo de productos que posee y ofrece.

“Toda organización debe aplicar medidas o métodos, con el fin de proteger los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus actividades, por tanto el control interno es una herramienta esencial que debe ser aplicada en las instituciones bien sea públicas o privadas, debido a que el mismo comprenden el plan de organización y la coordinación de planes de ejecución, que verifiquen la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados. El control interno a su vez establece parámetros que promueven las operaciones que se realizan dentro de los departamentos”. (Morocoima y Rojas, 2005, pág. 4)

Se hace necesario disponer de indicadores que permitan el conocimiento del impacto de la falta de planificación de cobro, específicamente de las habilidades de desempeño del personal del área de cobranzas, además ayudarán a reflejar el

resultado de la aplicación de las estrategias utilizadas, en el control de recuperación de cartera de la empresa.

Un eficaz y eficiente proceso de créditos ayuda a poner en práctica la mejora continua que desea la empresa Textiline, ya que la mayor parte de las ganancias provienen de la cartera de crédito y la concesión de crédito, que dará la liquidez a la empresa, para lo cual es importante realizar el análisis respectivo de los diferentes riesgos que se pueden presentar, entregar un crédito considerando tanto factores internos como externos, que influyen en el proceso crediticio como lo es: información básica del cliente, información financiera, capacidad de pago etc.. El controlar los ingresos y cuentas por cobrar, sirve como base para implementar un sistema de datos e información adecuada.

### 1.2.2 Análisis Crítico

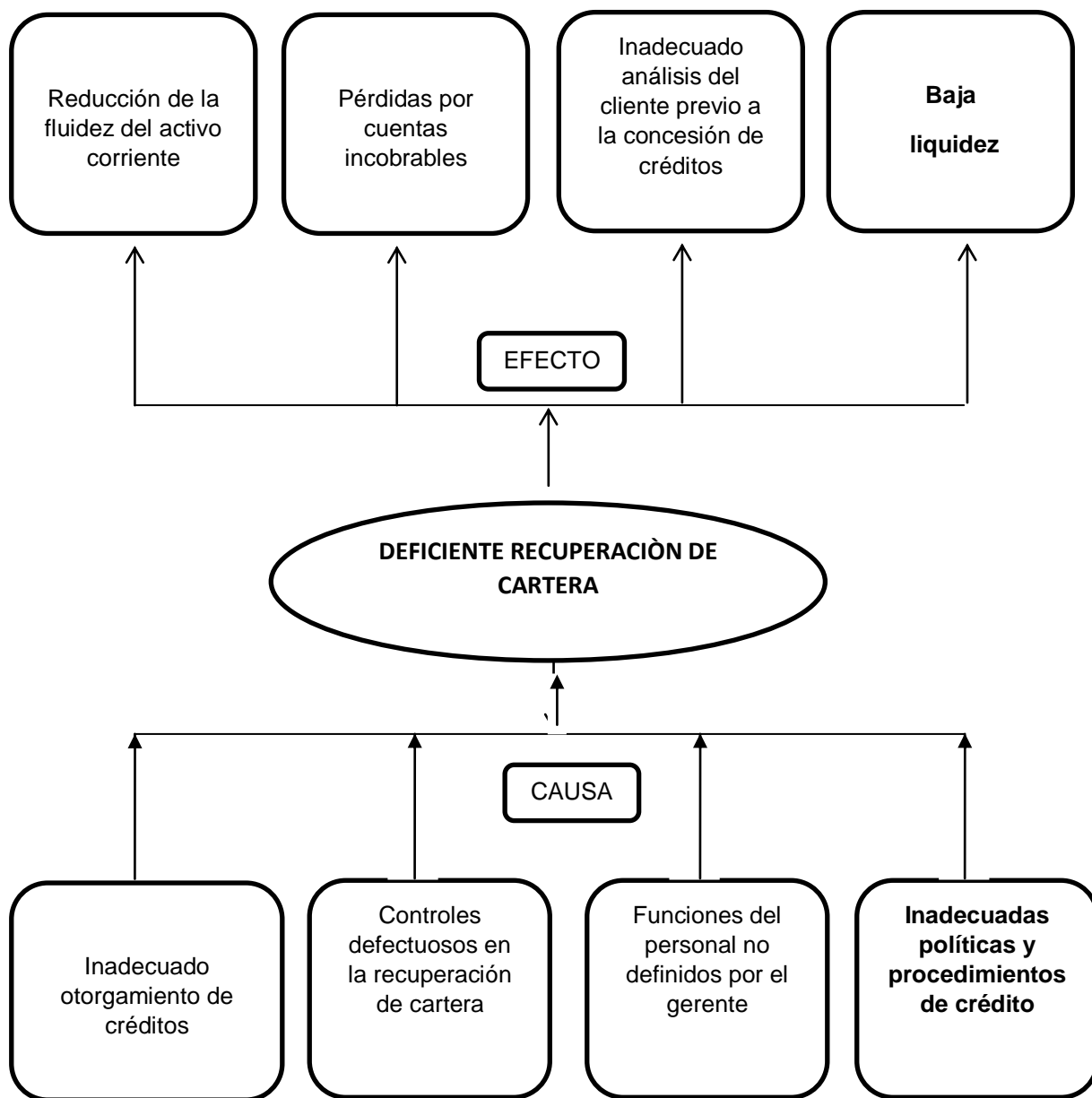


Gráfico Nº 1 Árbol de Problemas  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Empresa Textiline

Por lo general, las instituciones financieras se dedican a otorgar créditos basados en procesos y procedimientos, pero no solo las instituciones financieras otorgan créditos, las empresas comerciales, industriales y de servicios también lo hacen con el objetivo de percibir más clientes e incrementar sus niveles de ventas para lograr utilidad y que la empresa pueda desenvolverse y perdurar en su entorno.

“El riesgo de la morosidad está inmerso para todas las empresas facilitadoras de créditos, que en ciertas ocasiones se ven expuestos a la incobrabilidad de dichos valores, pero es un riesgo al que deben enfrentarse para poder obtener rendimiento.” (Calderón Prado, 2005, pág. 2).

Si bien es cierto, la incertidumbre al entregar un crédito se convierte en sinónimo de riesgo al que debe enfrentarse la empresa Textiline, debido a que no cuenta con los adecuados parámetros para otorgar créditos con exactitud, y por lo tanto, desconoce lo que ocurrirá en el futuro y las consecuencias para la empresa son: incapacidad para cubrir sus gastos, pérdidas de oportunidad de inversión por falta de liquidez y la incompetencia de afrontar emergencias financieras haciendo que reduzca sus posibilidades de crecer como empresa.

La empresa trata de vigilar los créditos, sin embargo tiene un defectuoso control de la recuperación de cartera, debido a que no se dá la misma importancia a todos los créditos entregados y autorizados por parte del gerente general de la empresa Textiline, esto se ve reflejado en cuentas que han sido otorgadas tiempo atrás que ahora en la actualidad representan una pérdida por cuentas incobrables, por tal motivo en la empresa Textiline, no existe un análisis previo de los clientes, ni información básica que le sirva de guía para la concesión de créditos, esto repercute en las funciones que desempeña el personal, debido a que no se encuentran definidas en forma correcta y por lo tanto la empresa no puede tener un control adecuado de las actividades realizadas.

Básicamente para que una empresa funcione correctamente es necesario definir un esquema en el cual se designe las actividades para cada persona y las tareas a realizar, con el fin de poder vigilar las actividades que se vayan ejecutando y de esta manera se obtendrá resultados favorables.

La Empresa Textiline, dedicado a brindar un producto de calidad, no cuenta con políticas y procedimientos de crédito adecuados. El mal manejo y control de los créditos provoca que la entidad no tenga un oportuno retorno de efectivo, afectando a su liquidez y por ende a la adquisición de la mercadería, inversiones en el sistema financiero e incremento de capital.

Las políticas y procedimientos de crédito que brinda la empresa no son óptimos, lo que resulta un problema para el área financiera y contable de la empresa, y esto se debe a muchos factores como es el hecho de que no existe un control del manejo de créditos, el escaso personal que labora para proceder con estrategias de recaudación de cartera, y por ende no responde a las necesidades de la empresa, esto no ayuda a la administración a tomar las decisiones adecuadas para garantizar que los créditos otorgados sean recuperados (en especial con políticas de financiamiento acordes al mercado y a las necesidades de la entidad), y de esta manera atender los requerimientos del cliente.

### **1.2.3 Prognosis**

Para una empresa en constante desarrollo, Textiline y como representante en Ecuador de Cintatex de Colombia, es de suma importancia conocer a profundidad el problema mencionado en la presente investigación, ya que de no efectuarse un cambio no existirá fluidez del activo corriente, que afectará directamente a la liquidez de la empresa, y por tanto dicha consecuencia perjudicará radicalmente a la estabilidad financiera de la empresa.

El gerente de la empresa tendrá dificultades para la toma de decisiones sobre el desempeño financiero. Al no existir el debido análisis, las políticas y procedimientos de crédito, se convertirán en un factor negativo que afecte al desenvolvimiento de la entidad en el sector textil en el cual se desempeña.

El departamento de créditos debe estar de la mano con la evaluación minuciosa de sus políticas y procedimientos para mantener una eficiente y eficaz gestión crediticia, a través de un control interno, para evitar que la empresa siga



manteniendo índices bajos de liquidez que conllevará a la pérdida de recursos al no poder cubrir sus requerimientos básicos.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo impacta las políticas y procedimientos de crédito en la liquidez de la empresa Textiline en la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2014?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices**

¿Las políticas y procedimientos de crédito de la empresa Textiline de la Ciudad de Ambato, responde a los requerimientos actuales de la empresa?

¿Qué herramientas utiliza la empresa para medir la Liquidez?

¿Qué modelo o proceso es el más idóneo para mejorar la recuperación de cartera en Textiline?

#### **1.2.6 Delimitación**

<b>Campo:</b>	Auditoría
<b>Área:</b>	Control Interno
<b>Aspecto:</b>	Políticas, procedimientos de crédito y liquidez.
<b>Delimitación espacial:</b>	La presente investigación se realiza en la Empresa Textiline ubicada en las calles: Los Shyris y Bartolomé Ruiz de la ciudad de Ambato – Ecuador.
<b>Delimitación temporal:</b>	El trabajo de investigación se lo realizará el Primer Semestre del 2014.

**Delimitación poblacional:** De la presente investigación los elementos informantes son: el auxiliar contable, contador y gerente propietario.

### ***1.3 Justificación***

El desarrollo del presente trabajo de investigación se efectuará en la Empresa Textiline de la ciudad de Ambato, que será de valiosa utilidad en primera instancia para el departamento crediticio evaluando lo adecuado de las políticas y procedimientos debido a que las alternativas que se propongan mejorará la situación actual de la empresa y su incidencia en la liquidez de la misma; esto beneficiará a la empresa obteniendo resultados favorables que le permitirán al Gerente trabajar con una información actualizada, para así conocer la situación real de la misma, agilizando el análisis respectivo en la concesión de créditos, presupuestos, e inversiones a corto y largo plazo.

Considerando que, la liquidez es un instrumento indispensable para el desarrollo de la empresa en general, es preciso conocer los mecanismos apropiados para detectar, controlar y mitigar posibles riesgos propios de la concesión de créditos.

“Adicionalmente al no contar con procesos bien definidos en el departamento de Crédito, como herramienta esencial de cualquier gestión, se puede comprometer gravemente los recursos monetarios captados de los clientes, que posteriormente son colocados en créditos mediante el departamento que se analizará”. (Nube, 2013)

Todas las empresas comercializadoras de insumos para la producción buscan incrementar y salvaguardar el patrimonio, así como también fomentar su crecimiento institucional a través de oportunidades actuales y futuras, las cuales le servirán de base para encontrar un punto de equilibrio entre las ganancias y aquellos riesgos que pueden poner en peligro la estabilidad económica de dicha entidad. La aplicación del presente trabajo permitirá a Textiline contar con las herramientas necesarias para minimizar la deficiencia en los procesos contables y

la correcta ejecución de las políticas y procedimientos de crédito que aseguren el retorno del efectivo dentro de plazos, logrando un desenvolvimiento oportuno para el manejo de los inventarios, además que será de gran utilidad para la gerencia pues le permitirá la toma de decisiones adecuadas y en el momento oportuno en beneficio de quienes forman parte de la entidad.

Por otro lado, el presente proyecto de investigación es de suma importancia porque ofrece un mecanismo con el cual se podrá disminuir las cuentas incobrables al establecer plazos acorde a los requerimientos de la entidad mejorando la recaudación de cartera y otorgando créditos en forma moderada.

La labor investigativa es viable de realización debido a la disponibilidad principalmente de la entidad, seguido del personal de trabajo, quienes permitirán que las recomendaciones que se propongan sean direccionadas a las distintas áreas de la organización.

La investigación efectuada servirá como antecedente para otras investigaciones relacionadas con este tema.

## **1.4 *Objetivos***

### **1.4.1 *Objetivo general***

Determinar el impacto de las políticas y procedimientos de crédito en la liquidez de la empresa “Textiline” de la ciudad de Ambato, para establecer estrategias óptimas de recuperación de cartera.

### **1.4.2 *Objetivos específicos***

Evaluar si las políticas y procedimientos de crédito en la empresa Textiline de la ciudad de Ambato, son aptas, con el fin de garantizar una adecuada recuperación de cartera.

Diagnosticar si la liquidez que actualmente mantiene la empresa es suficiente para cubrir sus obligaciones y realizar inversiones.

Proponer un Sistema de Control Interno basado en el informe COSO I para el área de créditos, de la empresa Textiline de la Ciudad de Ambato, con el fin de mejorar la gestión de recuperación de cartera.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

“El mundo actual sufre cambios acelerados económicamente. Ecuador atraviesa momentos difíciles en el sector textil. Como lo abarca (Cevallos, 2014, pág. 1) que muestra que Ecuador lleva una desventaja ante Perú y Colombia, dichos países son los grandes competidores textiles como lo es el caso de Medellín abordado por (Sánchez Jabba, 2013) quien menciona que ésta ciudad fue la más importante en la industria textil, a pesar de los desfases ocurridos, buscó la innovación apoyándose de la mano con la tecnología, provocando así altos niveles de competencia”. Esta situación ha impulsado a las empresas ecuatorianas a buscar maneras de desarrollarse, entre ellas la de objeto de estudio Textiline, generando facilidades a los clientes mediante créditos acorde a las necesidades tanto de la empresa como del beneficiario, con el fin de comercializar sus productos y la manufactura en general, receptando en forma directa la liquidez que genera dicha transacción, con el fin de capitalizar el desarrollo de la empresa.

Es por ello que considerando los criterios antes mencionados se puede evidenciar la importancia de conocer más a profundidad las políticas y procedimientos de crédito, que se encuentran inmersos directamente con la liquidez, por tal motivo es necesario conocer los antecedentes que a continuación se describen.

Según Paredes Vega (2012), en su trabajo de investigación denominado: “Recuperación de Cartera Vencida para Mejorar la Liquidez de la empresa LAVACLASSIC”, se planteó como objetivos: **a)** “Determinar cómo afecta la cartera vencida en la liquidez”; **b)** “Diagnosticar cuál es el impacto de la cartera vencida”; **c)** “Analizar cómo se origina el problema de liquidez en la empresa; **d)** “Elaborar un manual de procedimientos y reglamento interno para recuperación de cartera y para créditos”. Esta investigación fue desarrollada con un profundo trabajo de campo utilizando la técnica de la encuesta a través de un cuestionario y entrevista que le permitió recoger información de fuente primaria. Los datos

obtenidos se procesaron con la ayuda de la herramienta de Microsoft Excel para su respectiva tabulación, codificación, análisis y presentación se los resultados. El autor verificó la hipótesis mediante el estadígrafo de Chi- Cuadrado que le permitió entre otras, llegar a las siguientes conclusiones: **a)** “La mayoría de los empleados conocen los riesgos que tiene la empresa al otorgar créditos y saben que la iliquidez es un riesgo que causa mayor amenaza para la empresa, el mismo que causa la desaparición de la entidad y el desempleo para sus colaboradores”; **b)** “ La mayoría de los encuestados desconocen los tipos de garantías de crédito que la empresa ofrece a sus clientes y consideran que la organización debe implantar a los clientes las garantías de crédito en prioridad a las garantías de prenda”; **c)** “ Se determina que todos los clientes externos en conjunto con el gerente propietario consideran necesario aplicar un Manual de Procedimientos y un Reglamento Interno, para la Recuperación de Cartera y para crédito en la empresa LAVACLASSIC de la ciudad de Pelileo ”.

En el trabajo investigativo de Núñez (2002), en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de la Política de Crédito y Cobranzas para la gasolinera Lubriauto Cía. Ltda.”. Se planteó como objetivos: **a)** “ Diseñar la Política de Crédito y Cobranzas ”; **b)** “Recopilar la información administrativa, financiera y contable necesaria, para determinar el comportamiento histórico de los créditos y las cobranzas”; **c)**“ Calcular y analizar los índices financieros que nos reflejen la salud de la cartera y en general la situación financiera de la empresa ” ;**d)** “Diseñar las normas que regulen las ventas a crédito y que logren las cobranzas oportunas, todas estas recogidas en la Política de Crédito y Cobranzas. Esta investigación fue desarrollada con un profundo, permitiendo llegar a las siguientes conclusiones: **a)** “ Por el inadecuado manejo de la cartera, ha perdido reiteradamente dinero por cuentas incobrables que no han contado con garantías idóneas y sobre todo por no contar con una persona que se responsabilice del oportuno seguimiento de la cartera. Más no ha faltado malos empleados que al notar la falta de control, se han hecho pasar por deudores, provocando estafas a la empresa”; **b)** “Su Gasolinera” es muy susceptible a bajar sus ventas por las razones expuestas de falta de provisión del producto. Pero nada se ha dicho de la disminución de ventas por fallas técnicas de los equipos electrónicos para

despacho o daños en las bombas sumergibles o del generador de energía eléctrica. De algún modo estos se desgastan con más celeridad cuanto más sofisticados son, además porque se llega a un punto que es más barato reemplazarlos que repararlos. Se trae este tema debido a que, como se mencionó, Shell del Ecuador S.A. entregó e instaló en comodato todos éstos equipos en 1996”.

En el trabajo investigativo de Tagsichana León (2012) denominado “El Control Interno y su Incidencia en la Información Financiera Real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. ” se planteó como objetivos: **a)** “Estudiar el inapropiado control interno y su incidencia en el desconocimiento de información financiera real para evitar deficientes procesos contables...”; **b)** “Evaluar el inapropiado control interno para la determinación de los problemas que tienen cada uno de los procesos analizados”; **c)** “Determinar el desconocimiento de información financiera real para el establecimiento de reglamentos, normas y políticas”; **d)** “Proponer la evaluación de los procesos vigentes para emitir una opinión que oriente a reestructurar el sistema de control interno, al mismo tiempo lograr una optimización de recursos. Esta investigación fue desarrollada con un profundo trabajo de campo utilizando la técnica de la encuesta que le permitió recoger información de fuente primaria, los datos obtenidos se procesaron con la ayuda de Microsoft Excel para su respectiva tabulación, codificación, análisis y presentación de los resultados, el autor verificó la hipótesis mediante el estadígrafo de CHI-CUADRADO que le permitió entre otras llegar a las siguientes conclusiones: **a)** “Según el análisis realizado en base a los resultados obtenidos, esta investigación ha demostrado que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., si se han establecido procedimientos de control interno para los procesos contables, pero no se están aplicando adecuadamente en los procesos de las áreas de Créditos y Cobranzas, Dirección Administrativa Financiera y Supervisiones de Agencias”; “Se evidencia una acumulación de trabajo en el departamento de contabilidad debido a que deben cumplir con funciones y operaciones correspondientes a Créditos y Cobranzas, presentar informes que no corresponden a su área, buscar y ajustar o reclasificar registros erróneos de otros usuarios, lo que implica laborar fuera de horario y un retraso en el cumplimiento de sus propias funciones”; “Se puede mencionar además que la

mayor parte de los procesos para la reestructuración de los informes financieros son manuales, lo cual por la gran cantidad de información que debe ser procesada toma mucho más tiempo que el requerido”; “Debido a que no existe una adecuada planificación y coordinación para el suministro de reportes de los diversos departamentos al departamento contable, los registros de depósitos, giro de cheques para las reposiciones de Caja Chica y pago a facturas de cada agencia no se los elabora a tiempo”.

Tomando como referencia los criterios antes descritos se puede evidenciar que el desarrollo de la empresa gira en torno a las necesidades de los clientes, por lo que los requerimientos deben ser atendidos de manera eficiente por parte de la empresa para lograr la satisfacción mutua, es por ello que mediante esta investigación, la empresa tendrá el panorama ampliamente clarificado con el fin de tomar decisiones acertadas.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se fundamenta en el paradigma Crítico- Propositivo; crítico porque estudia, analiza y debate la realidad referente a los procedimientos y políticas de crédito, como factor clave para la recuperación de la cartera vencida de la empresa; y propositivo porque a través de él se busca plantear una alternativa de solución a la problemática.

De acuerdo con Herrera, Medina & Naranjo (2004), “Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad”. Dado que el diagnóstico de la situación de las pequeñas y medianas empresas requiere de un análisis en totalidad del contexto del fenómeno, el paradigma crítico propositivo constituye la mejor alternativa con el fin de lograr una adecuada comprensión del tema.

De igual manera, al estar comprometido con los seres humanos, el enfoque crítico propositivo propicia la participación de los actores involucrados en el proceso



investigativo. En este caso, permite el análisis acerca de la problemática, lo cual facilita la definición de alternativas de solución acordes a las necesidades específicas de la empresa.

### **2.2.1 Fundamentación Ontológica**

A la ontología clásicamente se la ha definido como “Aquella ciencia del ser como tal y de las propiedades que le pertenecen, estudia el ser en general, es decir el fundamento de todo lo que es (Gilson, 1962).

De acuerdo al concepto anterior al desarrollo del presente proyecto, la fundamentación ontológica se refiere a la razón de ser del proyecto, que consiste en el hallazgo de los factores que generaron el problema a fin de generar una posible solución.

En efecto, la investigación está orientada a la determinación de las causas que originan el problema en base a las variables: políticas y procedimientos de crédito y la liquidez de la empresa Textiline de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2014, de esta forma se facilita el desarrollo de una propuesta de solución que genere beneficios tanto para los clientes como para la empresa.

### **2.2.2 Fundamentación Epistemológica**

La presente investigación busca generar conocimiento científico dentro de la empresa Textiline sobre un adecuado control a las políticas y procedimientos de crédito, con la finalidad de proporcionar alternativas de solución que ayuden a mejorar la liquidez de la empresa.

Para Bunge (2004): “La epistemología, o filosofía de la ciencia, es la rama de la filosofía que estudia la investigación científica y su producto, el conocimiento científico”. En este contexto, el fundamento epistemológico del trabajo se enfoca en la ejecución de un trabajo de investigación sistemático, controlado y empírico en el sentido de que sus resultados deben de ser comprobados científicamente.

Por consiguiente, se puede afirmar que el presente proyecto no sólo busca solucionar la problemática en estudio, sino también contribuir a la generación de nuevo conocimiento por medio del proceso dialéctico entre las variables políticas y procedimientos de crédito y la liquidez de la empresa Textiline de la ciudad de Ambato.

### **2.2.3 Fundamentación Axiológica**

El trabajo a desarrollarse estará basado en el respeto y la defensa de la verdad por sobre todas las cosas, sin realizar comentarios perjuicios, con criterio propio y honestidad en las conclusiones equidad y responsabilidad en todos los ámbitos con un número extenso de fuentes de información relevante y genuina que facilitara obtener los resultados fidedignos de la investigación. Lo que conllevara a la consecución satisfactoria de los fines previstos.

### **2.3. Fundamentación Legal**

Se considera tomar como referencia a la NIA 6 pues esta refiere a la Evaluación de Riesgo y Control Interno y siendo este el punto clave y punto de partida para la investigación.

En él (Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), 2002) se expresa que:

1. El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
2. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.

3.—"Riesgo de auditoría" significa el riesgo de que el auditor de una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

4."Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

5."Riesgo de control" es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

6. "Riesgo de detección" es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

7. Sistema de contabilidad" significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.

8.El término —Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de

asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de la información contable.

## 2.4 Categorías Fundamentales

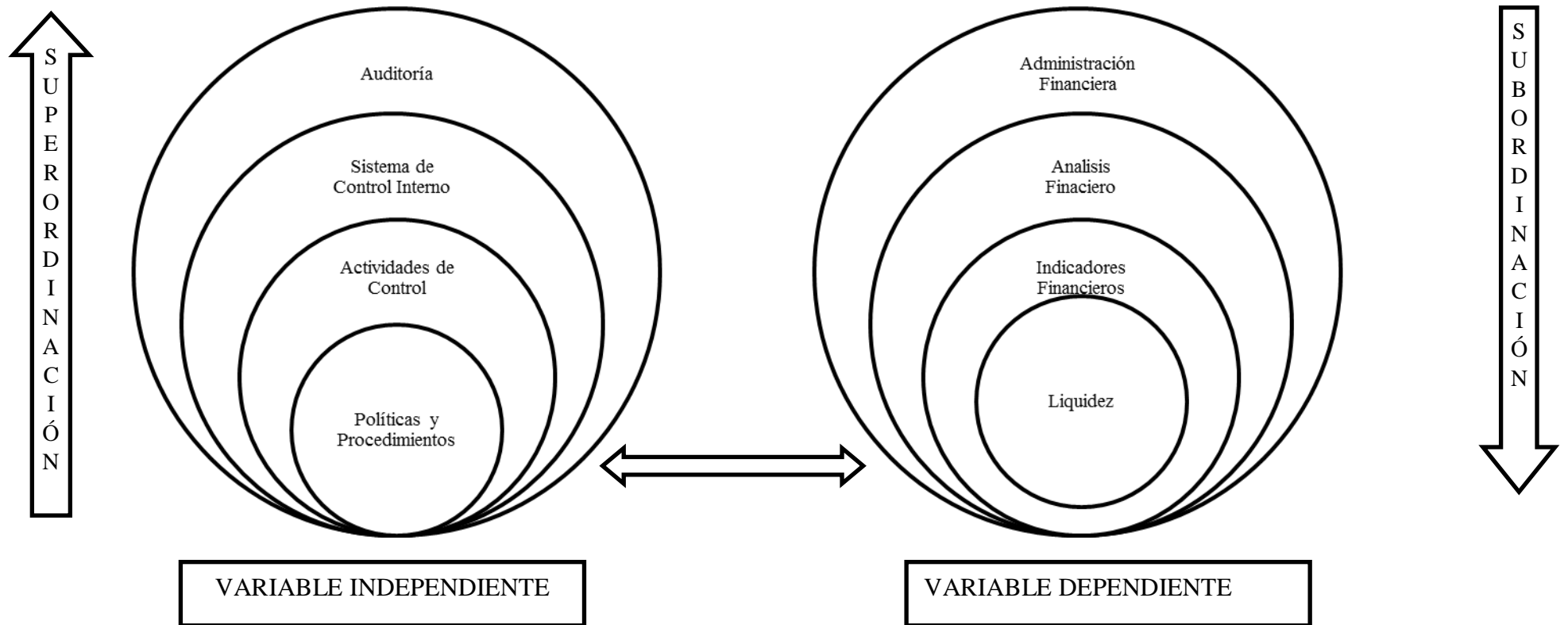


Gráfico № 2 Red de Inclusión Conceptuales  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

### 2.4.1 Superordinación Conceptual Variable Independiente

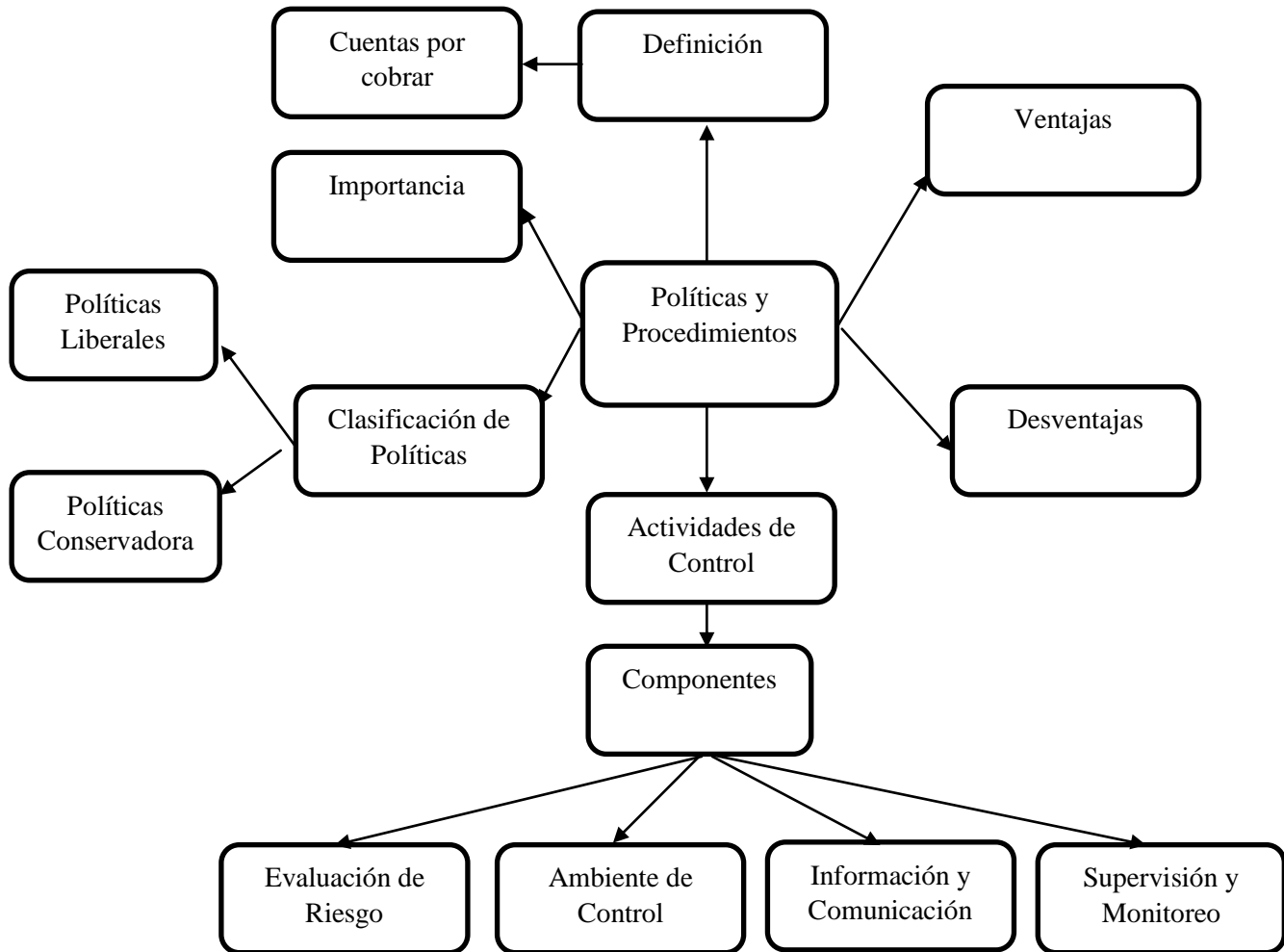


Gráfico № 3 Constelación de Ideas  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

## 2.4.2 Subordinación Conceptual Variable Dependiente

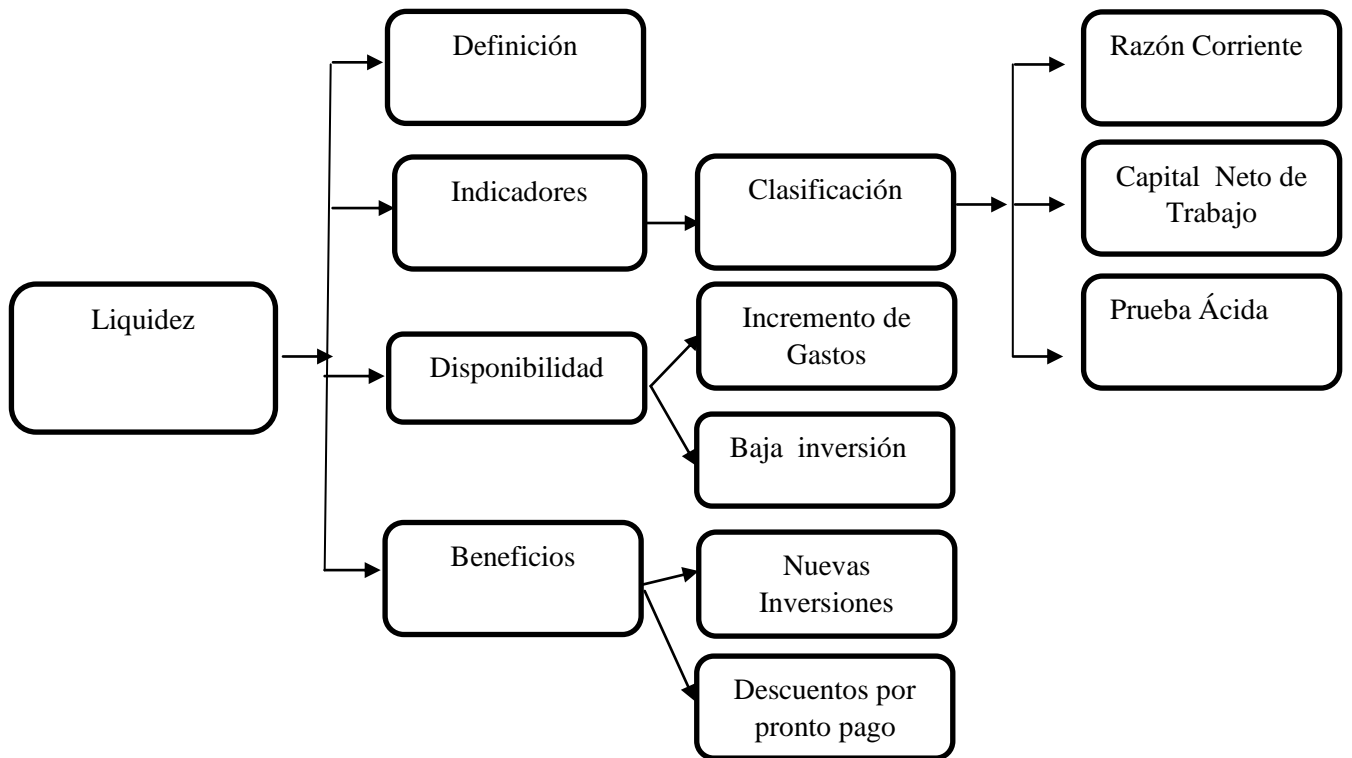


Gráfico № 4 Constelación de Ideas  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

### **2.4.3 Descripción Conceptual de la Variable Independiente**

#### **Auditoría**

“El vocablo auditoría es sinónimo de examinar, verificar, investigar, consultar, revisar, comprobar y obtener evidencias sobre informaciones, registros, procesos, circuitos.” (De la Peña, 2004, pág. 7)

#### **Auditoría Financiera**

En la Ley de Auditoría de Cuentas LAC (1998) se expone que: “Se entenderá por auditoría de cuentas la actividad consistente en la revisión y verificación de documentos contables, siempre que aquella tenga por objeto la emisión de un informe que pueda tener efectos frente a terceros.”

Auditoría es “verificación de la información económico-financiero de una empresa o entidad para formarse una opinión profesional sobre ella” (Andersen, 1999)

La información financiera presentada por la empresa Textiline es verídica ya que sus rubros corresponden a las transacciones y operaciones realizadas por la entidad y están debidamente documentadas

#### **Sistema de Control Interno**

Según (Mantilla S. , 2005, pág. 5) “ El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la Información Financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

Las políticas y procedimientos se encuentran enmarcados en el control interno y puede contribuir a una entidad en el alcance de metas y objetivos para prevenir la pérdida de recursos, asegurar que la presentación de la información financiera sea



segura y confiable, permitiendo que cumpla con todas las leyes y regulaciones que la rigen a fin de evitar falencias a lo largo de las operaciones que realiza en ella.

### **Componentes del Control Interno**

En palabras de Mantilla B. (Mantilla B, 1997, pág. 18) El control interno está compuesto por cinco componentes:

#### **1) Ambiente de Control**

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

#### **2) Valoración de Riesgos**

La entidad debe ser consistente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

#### **3) Actividades de Control**

“Se debe establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar asegurar que se está aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesaria para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad”.

#### **4) Información y Comunicación**

“Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones”.

## **5) Monitoreo**

“Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen”

Para Mantilla Blanco (2009, pág. 69) Control Interno se define así:

“El control Interno se define ampliamente como un proceso realizado por la junta de directores, los administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el logro de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, salvaguarda de activos.”

Sus componentes del control interno son:

### **1.- Ambiente de Control**

“El ambiente de control da el tono de una organización, influenciado la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como lo administra asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por la junta de directores.”

### **2.- Valoración de Riesgos**

“Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuente externa e interna, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.”

### **3.- Actividades de Control**

“Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas

administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.”

#### **4.- Información y Comunicación**

“Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. Tiene que ver no solamente generado con los datos internamente, sino también con la información sobre eventos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones, informe de los negocios y reportes externos.”

“La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro de parte de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben tomarse seriamente. Deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que la manera como las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros, deben tener un medio de comunicar la información significativa. También necesitan comunicarse efectivamente con las partes externas, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.”

#### **5.- Monitoreo**

“Los sistemas de control interno deben monitorearse proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. La deficiencias del

control interno deberán reportarse a la ata gerencia y a la junta solamente los asuntos serios.”

## **Políticas y Procedimientos**

Las Políticas de Crédito sirven de ayuda al gerente financiero de una empresa, para otorgar facilidades de pago a un determinado cliente.

“La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa. La ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producen resultados óptimos”. (Calderón Prado, 2014).

## **Política de Crédito**

En la revista Gestipolis (2014, pág. 3) un crédito se define como “un beneficio de comprar ahora y pagar en una fecha futura, se ha convertido en un modelo actual de comercialización, a través del cual una persona o entidad adquiere un pacto de futuro pago receptando un bien o servicio ante otra persona o entidad; en donde los pagos se aplazan normalmente a través del uso general de documentos negociables. Ej. Letras de cambio, cartas de crédito, factura conformada, etc.”

Es importante poseer políticas y procedimientos de crédito basándose en el fundamento antes descrito se llega a la conclusión que: la política es un medio de acción que le permite a la empresa Textiline alcanzar el logro de sus fines propuestos, facilitando al consumidor la forma de pago e incrementando los riesgos crediticios para la empresa sin embargo cabe recalcar que las políticas pueden ser flexibles de acuerdo a las condiciones de la empresa.

## **Procedimientos**

Para Aguirre (2005, pág. 192) “es necesario que exista un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo-contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.)”.

Se considera que en la empresa Textiline los equipos informáticos que utilizan no son los adecuados debido a que son dispositivos que deben ser sometidos constantemente a actualización y por lo tanto, no ha permitido que el Gerente General tome decisiones de una manera rápida y oportuna.

Es por ello que se considera a los procedimientos son herramientas necesarias para un mejor control al otorgar créditos. Estos registros deben mantenerse siempre al día con el objeto de disponer de la información lo más recientemente posible, reduciendo la posibilidad de detectar errores en forma inmediata.

## **Cuentas por Cobrar**

“Las cuentas por cobrar incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos.” (O. Ray, 2000, pág. 345)

Las cuentas por cobrar representan parte fundamental de la empresa, cumplen la función de representar las decisiones para el otorgamientos de créditos, con el objetivo principal de hacer que el rendimiento sobre la inversión sea elevado, equilibrando a la empresa, facilitando las ventas de los productos, mejorando las utilidades. Obteniendo la capacidad de convertir sus inventarios e insumos se transformen velozmente en dinero en efectivo que le permita a la empresa cubrir sus obligaciones a corto plazo.

## **Importancia**

Las políticas de Crédito son importantes de acuerdo con (Crédito) debido a que:

- ✓ Facilitan la delegación de autoridad
- ✓ Motivan y estimulan al personal, al dejar al libre arbitrio algunas decisiones
- ✓ Evitan pérdida de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados
- ✓ Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- ✓ Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa
- ✓ Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones
- ✓ Indican al personal como se debe actuar en sus operaciones
- ✓ Facilitan la inducción del nuevo personal

Las políticas de procedimientos de crédito tienen una función primordial de servir como soporte para las diferentes acciones, que en forma cotidiana la entidad debe realizar.

## **Clasificación de las Políticas de Crédito**

Según (Crédito y Cobranza) clasifica a las políticas de crédito en lo siguiente:

### **1.- Liberales**

“Se refieren a aquellas empresas que no miden el grado de riesgo al otorgar créditos sin tomar en cuenta los montos, ni los plazos enfrentándose así a riesgos que posteriormente asumirá la empresa de no contar con garantía alguna.”

### **2.- Conservadoras**

“Se refieren aquellas empresas limitadoras para otorgar créditos, miden el riesgo que ocasionará dicho crédito y a diferencia de las liberales exigen garantías sólidas que aseguren la recuperación de las cuentas por cobrar.”

En ocasiones “Textiline” toma la posición de la política de crédito liberal, lo cual es incorrecto, porque de una u otra manera los clientes se adhieren a esta posibilidad reduciendo al máximo la viabilidad de generar a liquidez en la

empresa, sin embargo el estudio de este presente trabajo investigativo, ayudará a que la empresa Textiline se enfoque con más exactitud en la política de crédito conservadora, ya que mediante ella las políticas y procedimientos de crédito estarán alineadas al perfil de la empresa, favoreciendo internamente a la liquidez, para poder cubrir gastos en un plazo no mayor a un año.

### **Ventajas**

En la actualidad, el crédito es de vital importancia para la economía, ya que su utilización adecuada produce lo siguientes: (Del Valle Córdova, 2005, pág. 8)

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

### **Desventajas**

“La principal desventaja del uso de estos instrumentos, radica en el sentido de que cuando aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.” (Del Valle Córdova, 2005, pág. 8)

#### **2.4.4. Marco conceptual variable dependiente**

##### **Administración Financiera**

La Administración Financiera es concebida por Dávalos (2001, pág. 23), “como un conjunto orgánico y sistemático de principios, métodos, técnicas y procedimientos aplicados en una entidad o empresa, con el propósito de dirigir, ejecutar, registrar y controlar la gestión financiera, para lograr los objetivos de las diferentes áreas, mediante la selección y adecuación de medios y recursos disponibles que posibiliten alcanzar los resultados previstos, de manera eficiente y económica.”

Todas las empresas tienen objetivos y metas que cumplir. En el caso particular de la empresa Textiline es necesario aplicar el conjunto sistemático de principios y procedimientos de una forma correcta.

### **Análisis Financiero**

El análisis financiero es un proceso mediante el cual se selecciona, relaciona y se evalúa la información obtenida, a través del cual la información será pura, para contribuir a la toma de decisiones del gerente General de la empresa Textiline.

“Se conceptualiza como un proceso en el cual está inmerso la recopilación, interpretación, comparación de la información financiera, aquello implica cálculos, interpretaciones y datos operacionales de una empresa, que permitirán ser evaluada su desempeño, contribuyendo de esta manera a una toma de decisiones certera.” (Ortiz Anaya, 2006, pág. 34)

“El análisis financiero es un proceso de recopilación, e interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de una compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisiones.” (Baena Toro, 2010, pág. 12)

De acuerdo con Ortiz Anaya (2004, pág. 157) Los métodos más importantes para evaluar son:

#### **1. Método Vertical:**

“Es un análisis estático, pues estudia la situación financiera en un momento determinado, sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo.”

#### **2. Método Horizontal:**

“Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de uno periodo a otro.”

### **Indicadores Financieros**

En palabras de Ortiz Anaya (2006, pág. 215) Las razones o indicadores financieros constituyen la forma más común de análisis financiero.



“Se conoce con el nombre de “razón” el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades. En nuestro caso estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y/o del estado de pérdidas y ganancias.”

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores económicos y financieros está entrelazada en la función directa a las actividades, organización y controles internos de la empresa.

### **Liquidez**

La liquidez se ve reflejada íntimamente con la capacidad de cancelar las obligaciones que la empresa ha contraído, para cancelarlas con facilidad y en un tiempo no mayor a un año. Como lo dice (Ochoa Setzer, 2002) “La liquidez es la factibilidad de convertir la inversión en efectivo”

“La liquidez de un activo es, básicamente, una cualidad. Esta reflejada la forma en que se concretan la velocidad, la factibilidad y el grado de certidumbre con los cuales un activo puede ser intercambiado por efectivo a un precio tal que el rendimiento del activo sea tan alto como el esperado en un período corto.” (Pascale, 2009, pág. 573)

La importancia de la liquidez se aprecia si se mira con un horizonte mucho más amplio y si se piensa en las repercusiones que conlleva la incapacidad de una empresa de cumplir con las obligaciones a corto plazo, esto implica que la liquidez es la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponibilidad para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

### **Indicadores de Liquidez**

Para Ortiz Anaya (1996, pág. 145) “los indicadores de liquidez surgen de la necesidad de medir la capacidad que tiene las empresas para cancelar sus obligaciones a corto plazo.”

Lo que se busca en la empresa Textiline es que se dé la importancia adecuada de tener bien claro las razones para no aplicar mecánicamente los procedimientos y utilizar herramientas que le permita medir y evaluar la situación financiera de esta

manera la empresa estará en capacidad para solventar sus obligaciones a corto plazo.

## **Clasificación de los Indicadores**

### **Razón Corriente**

“Se denomina también relación corriente, y trata de verificar las disponibilidades de la empresa, a corto plazo, para afrontar sus compromisos, también a corto plazo”

Fórmula:

$$\textit{Razon Corriente} = \frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

### **Capital Neto de Trabajo**

“Este no es propiamente un indicador sino más bien una forma de apreciar de manera cuantitativa los resultados de la razón corriente. Dicho de otro modo, este cálculo expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación.”

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

### **Prueba Ácida**

“Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un test más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes pero sin depender de la venta de sus existencias, es decir, básicamente con sus saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios.”

Fórmula:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

### **Disponibilidad**

“Cantidad de dinero o de bienes que se tienen para gastar o usar en un momento determinado.” (The Free Dictionary, 2014)

“Dícese de todo aquello que se puede disponer libremente, la disponibilidad en contabilidad se refiere al grado de utilización que tiene las cuentas de activo para cubrir las obligaciones que se presenten en la empresa”. (Contabilidad I, 2014, pág. 28).

“Se debe entender por grado de disponibilidad, a la mayor o menor facilidad que se tiene para convertir en efectivo el valor de un determinado bien. Un bien tiene mayor grado de disponibilidad en tanto se mas fácil su conversión en dinero en efectivo.” (Contabilidad III, 2014, pág. 9)

### **Incremento de gastos**

Si la empresa no tiene liquidez, producto de sus ventas, los gastos incrementarán notablemente, haciendo que el Gerente General reduzca su actividad económica, resultando imposible cubrir los gastos.

### **Baja Inversión**

“Una inversión, en el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura. Esta colocación supone una elección que resigna un beneficio inmediato por un futuro y, por lo general, improbable”. (Diccionario Deficiniones, pág. 1)

Tomando en consideración del concepto antes mencionado la baja inversión no permitirá que la empresa Textiline obtenga un beneficio inmediato, debido a que el capital se queda con pocas posibilidades de ser invertido.

### **Beneficios**

“EL beneficio es un concepto positivo pues significa dar o recibir algún bien, o sea aquello que satisface alguna necesidad. El beneficio aporta, adiciona, suma, y de él que se obtiene utilidad o provecho”. (De Conceptos. com, 2014, pág. 1)

### **Nuevas Inversiones**

“La inversión es el gasto monetario en la adquisición de capital fijo o capital circulante, o el flujo de producción encaminado a aumentar el capital fijo de la sociedad o el volumen de existencias.” (Evaluación de Alternativas, pág. 1)

Sin embargo se define también como una actividad económica en la cual se renuncia a consumir en el presente para aumentar la producción a futuro. En otras palabras según (Cárdenas, pág. 1)” Sacrificar hoy un recurso, con la esperanza de tener más en el futuro.”

Las nuevas inversiones son caminos amplios para el desarrollo progresivo de una empresa es así que pensando que el sacrificio será en el presente para obtener con el pasar de tiempo las utilidades que generó dicha inversión, los bienes producidos se convertirán pronto en utilidades.

### **Descuento por Pronto Pago**

La empresa Textiline adopta la modalidad de entregar un cierto tipo de descuentos por pronto pago, a los clientes más grandes y cumplidos como lo es por pago en efectivo 3% , incentivando así a los clientes a que el volumen de venta sea mucho más amplio del que espera la empresa.

## 2.5. HIPÓTESIS

Las políticas y procedimientos de crédito inciden significativamente en la liquidez de la empresa Textiline.

## 2.6. SEÑALAMIENTO VARIABLES DE LA HIPOTESIS

- **Variable independiente:** Políticas y Procedimientos
- **Variable dependiente:** Liquidez
- **Unidad de observación:** Empresa “Textiline”, de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato, Ciudad Ambato

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Enfoque Investigativo

La presente investigación se encuentra enmarcada dentro del enfoque predominante el Cualitativo.

El cual de acuerdo con (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2004, pág. 43) “recolecta datos en un ambiente, una situación o un evento; y aunque el planteamiento del problema de investigación surge en cualquier parte del proceso, debe existir dicho planteamiento.”

En efecto el estudio se ha desarrollado con el enfoque cualitativo, puesto que para (Sandoval, 2002, pág. 313) considera que “Investigación cualitativa”, permite establecer una mejor explicación entre los hechos entre las variables en estudio. Puesto que de esta forma se logra una perspectiva más precisa de la investigación.

Bajo esta premisa, la investigación emplea un enfoque predominantemente cualitativo por cuanto su propósito principal consiste en analizar la problemática tal y como la perciben los actores involucrados en su contexto, De esta manera, el investigador puede involucrarse, obteniendo información que, después de ser analizada , permita generar conclusiones encaminadas a obtener una perspectiva general del problema con la finalidad de contribuir con mecanismos de solución de la aplicación adecuada de las políticas y procedimientos de crédito que contribuyan a la eficacia de la organización.

#### 3.2 Modalidad básica de la Investigación

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades.

##### **Investigación de campo**

De acuerdo con Elizondo (2002, pág. 23) la investigación de campo o directa “es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objetos de

estudio”; de otro modo la investigación de campo es aquella que implica el contacto directo del investigador con los sujetos involucrados a fin de obtener información trascendente sobre la problemática.

En este caso, el investigador ha procedido a interactuar con el Gerente General de la empresa Textiline que funciona en el Cantón Ambato, de manera que se convierta en fuente de información directa respecto a la existencia o no de las políticas de crédito en dicha entidad y su relación con la liquidez.

Sin embargo, para lograr aquello, es indispensable recurrir a la aplicación de métodos propios al tipo de investigación. Tomando como referencia a (Garza, 2007, pág. 20): “El trabajo de campo asume las formas de la exploración y observación del terreno, la encuesta, la entrevista y la observación participante”.

Conforme a lo expresado, la empresa “Textiline” constituye el eje central de la investigación pues se ha acudido aquí tanto para detectar el problema de estudio como para la recolección posterior de datos mediante la utilización de la siguiente técnica:

### **Investigación Bibliográfica- Documental**

Para Bernal (2006, pág. 110) la investigación documental “consiste en un análisis de la información escrita sobre determinado tema con el propósito de establecer relaciones, diferencias, posturas o estado actual de conocimiento respecto al tema de objeto de estudio”. Ciertamente, el objetivo de este tipo de investigación radica fundamentalmente en la recopilación de las fuentes de información que puedan aportar información sobre la realidad estudiada.

Para el caso del presente proyecto, la investigación bibliográfica se desarrolla mediante la revisión de toda la información secundaria existente sobre t a fines a la problemática, es decir, aspectos relacionados con las políticas y procedimientos de crédito y la liquidez; para lo cual se ha consultado todo el material disponible como fuente de referencia

En palabras de Zorilla (2012, pág. 31), “La investigación bibliográfica puede realizarse de forma independiente o como parte de la investigación de campo y de la de laboratorio. En ambos casos, busca conocer la contribuciones culturales o científicas del pasado.”. En este sentido cabe mencionar que las principales fuentes documentales que existen son: “documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias transcritas, etc.), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etc) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc.”). (Bernal C. , 2006, pág. 110).

Por tanto la investigación se ha ejecutado, principalmente mediante la revisión de documentos de tipo escrito entre ellos leyes, reglamentos, libros, periódicos, revistas, estudios y proyectos relacionados con las variables del problema.

### **3.3 Nivel o tipo de Investigación**

En base al criterio la forma y el momento en que será analizado el problema, la presente investigación comprende varios niveles.

#### **Investigación exploratoria**

La investigación exploratoria se utiliza cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio, es por ello que se ha considerado este tipo de investigación que será útil en el proceso de la presente investigación, considerada como la primera que se ha realizado sobre las políticas y procedimientos de crédito y la liquidez de la empresa “Textiline”.

Además, hay que tomar en cuenta que dicha investigación determinara cuando, a partir de los datos recolectados, haya sido posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte como para determinar qué factores son relevantes al problema y por lo tanto deben ser investigados.

“En pocas ocasiones los estudios exploratorios constituyen un fin en sí mismos, establecen el tono para investigaciones posteriores y se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por



parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir.” (Bernal C. A., 2006, pág. 116).

En efecto, dentro de este nivel se procede a examinar el problema mediante el análisis de la bibliografía existente, con el objeto de lograr un acercamiento con la realidad que se investiga y así obtener elementos de juicio que permitan enriquecer e conocimiento del problema planteado y dar mayor seguridad al proceso investigativo. Cabe recalcar que la investigación exploratoria es débil para una toma de decisiones como lo menciona (Namakforoosh, 2005).

Por lo tanto, este tipo de investigación solo ha sido utilizada como parte introductoria de un nivel investigativo superior: la investigación descriptiva o causal.

### **Investigación Descriptiva**

Una vez finalizado el aspecto exploratorio, se continúa con la investigación descriptiva, la cual de acuerdo con (Tamayo & Tamayo, 2003, pág. 46) “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”. Es decir, en este nivel investigativo se busca describir las propiedades, características y aspectos más sobresalientes relacionados a la problemática en estudio.

Sin embargo, para lograr aquello el investigador debe recurrir a la recolección de datos como medio para obtener información relevante sobre el problema, así como lo expresa (Gómez, 2006, pág. 66): “El estudio descriptivo se centra en recolectar datos que muestren como se manifiesta un evento, un hecho o situación, está en su máxima aspiración”.

Por lo tanto, si bien la investigación descriptiva tiene como objetivo principal describir el estado actual del fenómeno sujeto a estudio, aquí también se determina la relación ente variables medidas por estimadores estadísticos con el fin de verificar la hipótesis.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.4.1. Población

En palabras de (Grande & Abascal, 2011, pág. 255) la población es: “una colección finita o infinita de unidades (individuos o elementos) de las cuales se desea obtener información. “Si bien es cierto para el desarrollo de cualquier proceso investigativo, e tamaño de la población involucrada es un factor de gran importancia y se da por el número de elementos que constituye el universo de estudio.

Para esta investigación se han seleccionado como población al personal directivo-administrativo de la empresa Textiline., debido a que el estudio necesita plenamente conocer el desenvolvimiento interno de la empresa.

El universo total es de quince (15) empleados vigentes en nómina laboral.

Tabla 1. Nómina oficial de los empleados de la empresa Textiline.

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>CARGO</b>	<b># DE EMPLEADOS</b>
Gerencia	Gerente	1
Administración 1	Contador, Auxiliar Contable	2
Administración 2	Administradora	1
Créditos	Créditos	1
Servicios Atención al Cliente	Vendedor Estrella	1
Servicios Atención al Cliente	Vendedor Junior	1
Ventas	Empleadas	7
Jurídico	Abogada	1

Fuente: Empresa Textiline.  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)

### 3.4.2. Muestra

Para Herrera (2002, págs. 142-143) “La muestra consiste en seleccionar una parte de las unidades de un conjunto o subconjunto de la población, de manera que sea lo más representativo del colectivo en las características sometidas a estudio.” Si bien es cierto esto dará resultado de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio.

En esta investigación el proceso no amerita hacer muestreo, sin embargo se presenta la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{z^2 p \cdot q N + N e^2}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza (95%)

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de Fracaso

N = Universo

e= Error estándar de muestreo (5%)

### 3.5 Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1 Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente: **Políticas y Procedimientos**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
Las políticas y procedimientos de crédito son una secuencia lógica que sirven para otorgar créditos 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 la mercadería de aplazan. Y se reflejan en documentos negociables.	Políticas	Seguimiento de pasos	<p>¿Las funciones asignadas a cada persona están debidamente estructuradas en el área de créditos?</p> <p>¿Existen actualizaciones de los pasos a seguir al otorgar un crédito?</p>	<p>Encuestas</p> <p>Colaboradores de la empresa</p> <p>TEXTILINE</p> <p>ANEXO 2</p>	Cuestionario
	Procedimientos	Cumplimiento de metas	<p>¿Considera que los procedimientos actuales de control son pertinentes para brindar un óptimo nivel de confianza en el sistema de control interno de la Empresa?</p> <p>¿Existe un seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades?</p>	<p>Encuesta</p> <p>Colaboradores de la empresa</p> <p>TEXTILINE</p> <p>ANEXO 2</p>	Cuestionario

Fuente: Empresa Textiline  
 Elaborado por: Calvopiña C. (2014)

**3.5.2** Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente: **Liquidez**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
<p>La liquidez se conceptúa así: Es la capacidad de una empresa para atender sus obligaciones en el corto plazo</p> <p>El análisis de liquidez de una empresa es especialmente importante para los acreedores. Si una empresa tiene una posición de liquidez deficiente, puede generar un riesgo de crédito y quizá presentar una incapacidad de efectuar los pagos</p>	Análisis	Índices de Liquidez	<p>¿Existe información oportuna que permita aplicar indicadores de liquidez?</p> <p>¿El departamento de créditos está consciente de los riesgos de liquidez?</p>	Encuestas	Colaboradores de la empresa TEXTILINE (ANEXO 2)
	Riesgo	Retraso en obligaciones con terceros	<p>¿Se elaboran flujos de caja que permitan planificar el pago de obligaciones con terceros?</p> <p>¿Se han detectado en el último semestre dificultad para cumplir las obligaciones a corto plazo?</p>	Encuestas	Colaboradores de la empresa TEXTILINE (ANEXO 2)

Fuente: Empresa Textilene.  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)

### **3.6 Plan de recolección de información**

#### **3.6.1 Plan de recolección de información**

Para recolectar información referente al problema objeto de estudio se aplicara las siguientes técnicas que a continuación se detallan:

**¿Para qué?** La recolección de información permite cumplir con el objetivo general de la investigación que es:

- Determinar el impacto de las políticas y procedimientos de crédito en la liquidez de la empresa Textiline de la ciudad de Ambato, para establecer estrategias óptimas de recuperación de cartera

**¿Para Quienes?** Los elementos que conforman la fuente de recolección de datos lo conforman: los colaboradores de la empresa Textiline.

**¿Sobre qué aspectos?** La recolección de datos está orientada a descubrir el control a las políticas y procedimientos de crédito de la empresa.

**¿Quién?** La obtención de la información lo realizará la Srta. Cristina Calvopiña.

**¿A quiénes?** A los colaboradores que proporcionan la información, es decir los empleados de la empresa Textiline; pues, al ser quienes más conocen la situación de la empresa.

**¿Cuándo?** El desarrollo del trabajo de campo se realizó en el segundo semestre del 2014.

**¿Dónde?** El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos e recolección de datos es la empresa Textiline del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua.

**¿Cuántas veces?** Las que se requieran.

**¿Qué técnicas de recolección?** Se tomará en cuenta la siguiente técnica: Encuesta

**¿Con que?** Cuestionario.

**¿En qué situación?** En un ambiente de total colaboración por parte del Gerente-Propietario, contador y empleados, y para mayor facilidad se realizara cita previa para recolectar la información.

### **3.7 Procesamiento y Análisis**

#### **3.7.1 Plan de procesamiento de información**

Se utilizará la técnica de la Encuesta con su instrumento Cuestionario, los cuáles permitirán la recolección de información, misma que estará expuesta a: revisión para detectar posibles errores, organización para facilitar su análisis y codificación.

La categorización de la información conllevará a algunas clases de interés para determinar las respuestas requeridas, y se muestran a continuación:

- Conocer cuál ha sido el proceso a seguir para la otorgación de créditos en la empresa.
- Identificar las la información requerida para dicho proceso.

La lista de verificación se aplicará al personal de la empresa de manera individual y escrita. La misma debe ser revisada y analizada de una manera crítica.

Se proseguirá a tabular dicha información mediante el programa Excel, de manera que esta herramienta nos facilite el análisis de cada una de las preguntas planteadas, permitiendo realizar cuadros para interpretar de mejor manera la información obtenida.

Para una mejor presentación de los análisis realizados a cada pregunta, se utilizará gráficos de barras o columnas, ya que este nos permitirá hacer contraste entre variables, de igual manera la información graficada será relativa, es decir, porcentual, lo cual facilitara la interpretación de los resultados con relación a las variables estudiadas, dando respuestas a varias interrogantes, indicando falencias, sus causas y consecuencias, para luego poder emitir sus conclusiones y recomendaciones aceptables que puedan ser acogidas por la gerencia de la organización.



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de Resultados

Una vez que se ha concluido la etapa de recolección de la información, es decir, cuando se ha obtenido todos los datos necesarios para el desarrollo de la investigación, el siguiente paso es el procesamiento y análisis de los mismos.

El analizar los datos radica en realizar un estudio cuidadoso de la información recolectada con el fin de lograr una mayor comprensión del fenómeno estudiado en base a la descripción pormenorizada de cada uno de los elementos evidentes en el trabajo de campo.

Una herramienta fundamental en esta investigación fue la encuesta como técnica básica para el trabajo de campo, su instrumento fue el cuestionario que sirvió para recabar todos los datos pertinentemente de la situación actual por la que atraviesa la empresa Textiline, esta técnica fue aplicada a los colaboradores de la empresa. La forma con la que se realizó la encuesta fue con preguntas cerradas de carácter dicotómico, es decir, respuestas sencillas de *si* o *no*, modalidad en la que el encuestado tenga un libre arbitrio de su respuesta dada. Se ha aplicado dichas preguntas debido a que éstas no requieren un mayor esfuerzo y son fáciles de formular, contestar y tabular.

Cabe resaltar que el proceso de exposición de la información fue realizado con la ayuda del programa informático excel, el mismo que permitió la preparación de tablas con frecuencia y porcentajes así como de gráficas de barra en base a las diferentes preguntas del cuestionario

A más de ello se presenta el análisis e interpretación de los resultados sobre la base de los porcentajes de cada ítem que se presenta a continuación:

**Pregunta 1. ¿Cuenta la empresa con personal responsable encargado de otorgar y autorizar créditos?**

Tabla 4. Personal responsable de crédito

ALTERNATIVAS	F	%
SI	2	25
NO	6	75
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

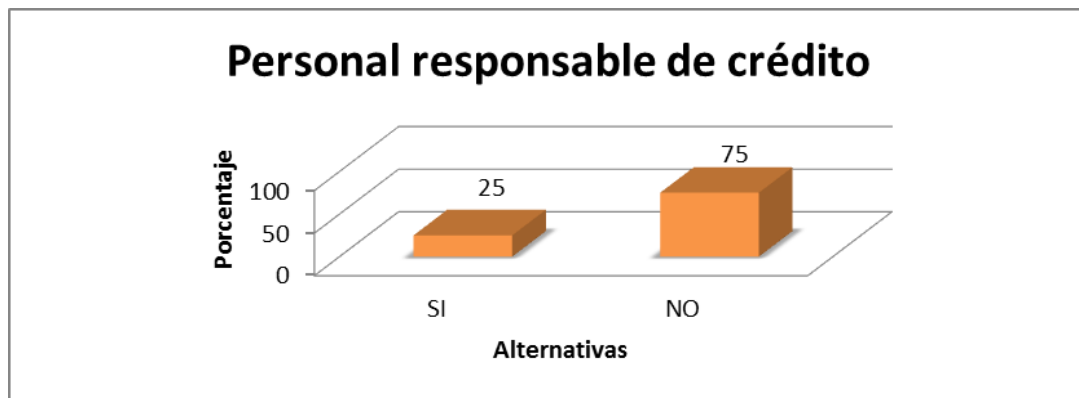


Gráfico 5 Personal responsable de crédito

Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

Fuente: Tabla 4

### **Análisis**

La encuesta realizada indica que el 25% de las personas expresan que la empresa cuenta con un personal responsable del crédito, mientras que, el 75% responden que *no*.

### **Interpretación**

La empresa Textiline no pretende contratar nuevo personal para el área de créditos, debido a que se considera que es un rubro adicional que no se podrá cubrir, por tanto la alta gerencia es quien toma la decisión del estudio, análisis y otorgamiento de crédito sin ninguna base técnica más que la experiencia propia.

## Pregunta 2.- ¿Existen procedimientos adecuados para otorgar créditos?

Tabla 5 Procedimientos Adecuados

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	37,5
NO	5	62,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

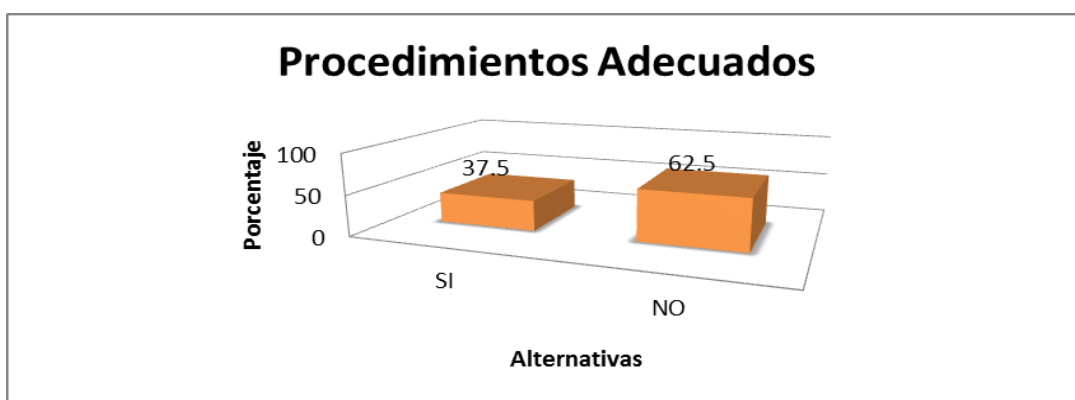


Gráfico 6 Procedimientos Adecuados  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 5

### Análisis

Del 100% de personas encuestadas, el 37.5% consideran que la empresa aplica procedimientos adecuados, mientras que el 62.5% no tienen la misma opinión por lo tanto responden que *no*.

### Interpretación

Técnicamente en la empresa no existen procedimientos adecuados para otorgar créditos, siendo esta una debilidad mayor en cuestiones de administración financiera por las razones explicadas anteriormente.

### Pregunta 3.- ¿Se realiza un análisis de clientes previo a otorgar créditos?

Tabla 6 Análisis previo de clientes

ALTERNATIVAS	f	%
SI	7	87,5
NO	1	12,5
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

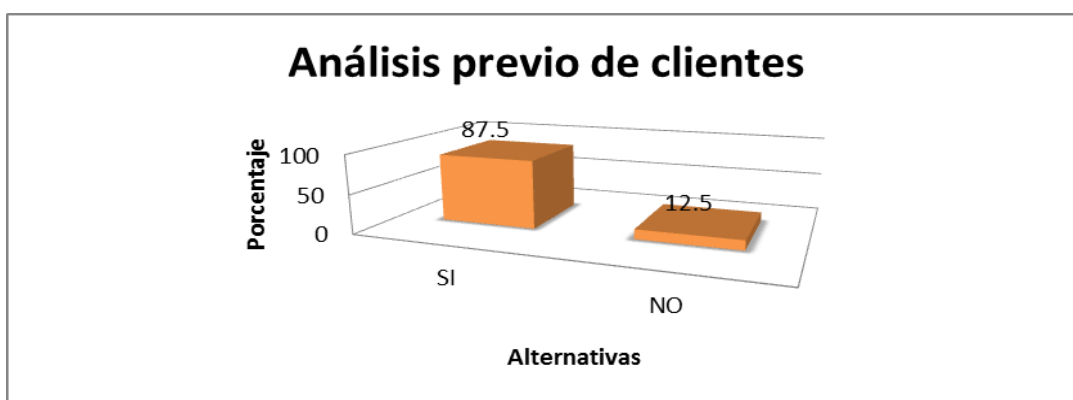


Gráfico 7 Análisis previo de clientes  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 6

### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas el 87.5% responden que si se realiza un análisis previo de clientes, mientras que el 12.5% responden que no se realiza dicho estudio.

### Interpretación

Los resultados muestran que si se realiza el análisis de clientes para otorgar el crédito, se realiza de una manera informal, lo cual debería ser de una forma acuciosa.

**Pregunta 4.- ¿Existe alguna política para establecer montos máximos en la concesión de créditos?**

Tabla 7 Montos máximos para créditos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	5	62,5
NO	3	37,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

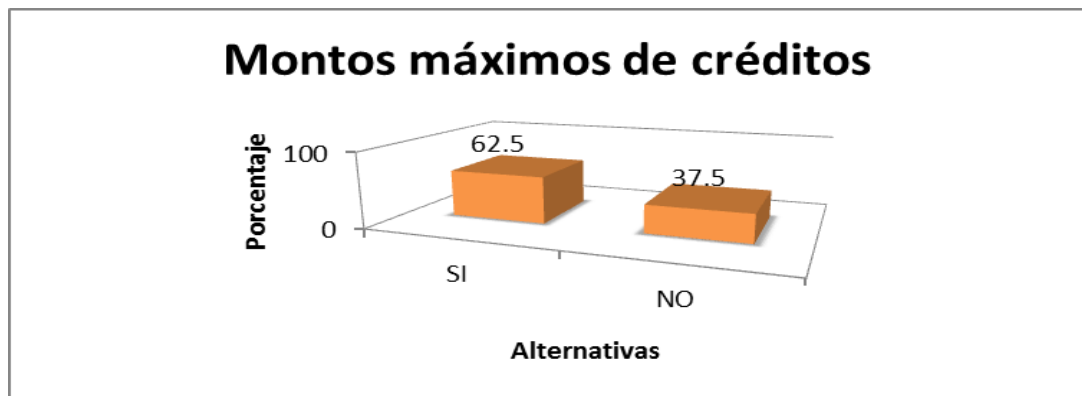


Gráfico 8. Montos máximos de créditos

Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

Fuente: Tabla 7

### **Análisis**

Del total del 100% de personas encuestadas el 62.5% contestaron que si existe una política de crédito sobre los montos máximos para otorgar los mismos y el 37.5% opina lo contrario.

### **Interpretación**

Fijar un máximo de crédito a los clientes reduce el riesgo de que los consumidores no cancelen sus deudas a tiempo y dentro de los plazos acordados por las dos partes.

### Pregunta 5.- ¿Existen documentos que respalden el crédito otorgado?

Tabla 8 Respaldo de créditos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	1	12,5
NO	7	87,5
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

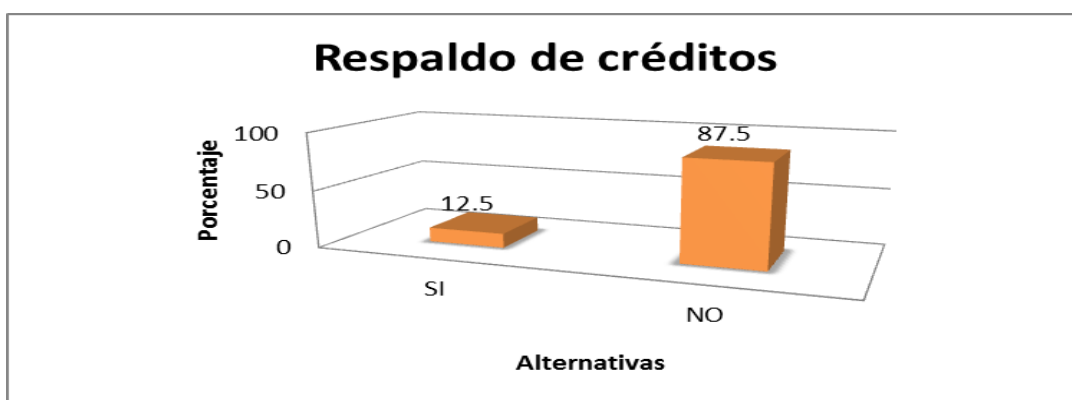


Gráfico 9 Respaldo de créditos

Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

Fuente: Tabla 8

### Análisis

De un total de 100% de personas encuestadas, 12.5% de los colaboradores de la empresa aprueban que si hay los respectivos respaldos del crédito, mientras que el 87.5% dan su respuesta negativamente.

### Interpretación

La empresa no cuenta con documentos suficientes que respalden los créditos otorgados a los clientes, por tanto su cobro se vuelve difícil de recuperar.

**Pregunta 6.- ¿Se hace una revisión periódica en forma detallada de los documentos vencidos pendientes de cobro?**

Tabla: 9 Revisión periódica de documentos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	6	75
NO	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

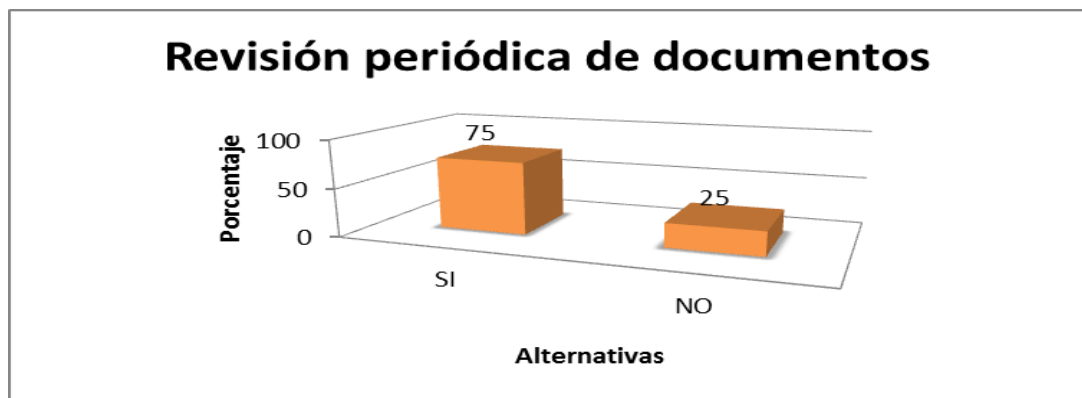


Gráfico10. Revisión periódica de documentos  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 9

### **Análisis**

Del total de 100% de personas encuestadas el 75% de ellas respondieron que si existe una revisión periódica de documentos vencidos de cobro y el 25% respondieron lo contrario.

### **Interpretación**

Existe una revisión periódica de documentos a pesar que éstos son pocos, esto es importante porque ayuda a la empresa a controlar las deudas que generan los créditos otorgados a los clientes.

**Pregunta 7.- ¿Se confirman periódicamente con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar?**

Tabla: 10 Confirmación de saldos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	2	25
NO	6	75
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

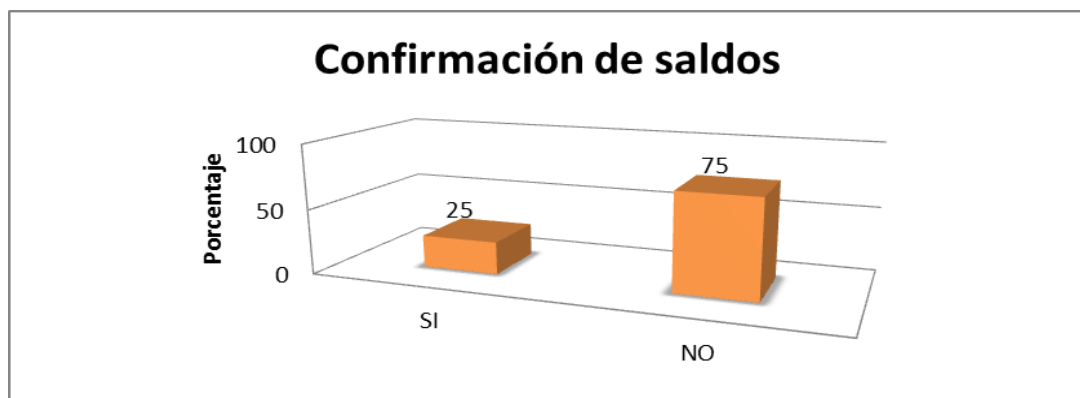


Gráfico 11. Confirmación de saldos  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 10

### **Análisis**

Del 100% de las personas encuestas el 25% respondieron que *si* se realizan una confirmación de saldos con los deudores y el 75% que *no*.

### **Interpretación**

La mayor parte de las personas de la empresa Textiline a las que se le aplicó la encuesta responden que no se realizan confirmaciones de saldos con los deudores, factor básico e importante para realizar el seguimiento a los clientes con sus cuentas pendientes.



**Pregunta 8.- ¿Existe un control de las deudas pendientes por cliente que permita hacer un seguimiento de los créditos entregados?**

Tabla: 11 Control de deudas

ALTERNATIVAS	f	%
SI	7	87,5
NO	1	12,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

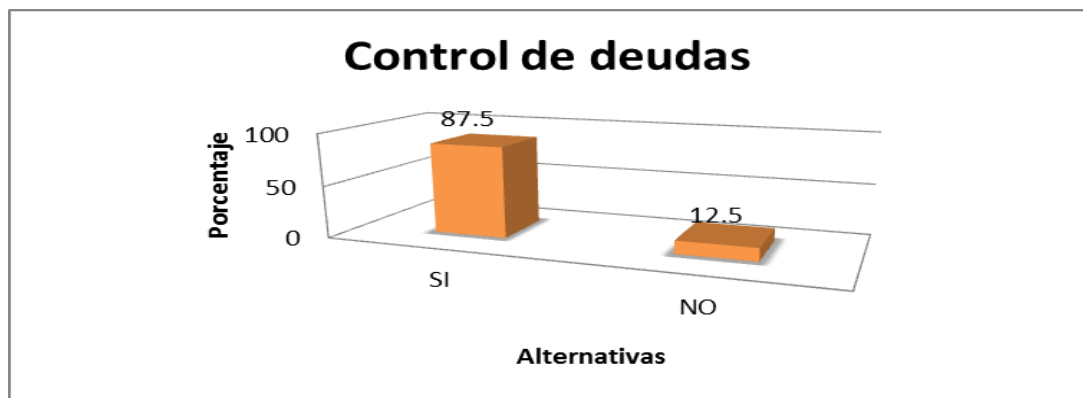


Gráfico 12. Control de deudas  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)  
Fuente: Tabla 11

### **Análisis**

Del total de personas encuestadas el 87.5% responden que existe control de deudas y un 12.5% señala que *no* existe

### **Interpretación**

Se puede manifestar que en la empresa Textiline no existe un control adecuado de las deudas pendientes por cliente, factor que afecta para realizar un seguimiento a los créditos entregados.

**Pregunta 9.- ¿Se cotejan mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos?**

Tabla: 12 Cotejo auxiliares con mayores

ALTERNATIVAS	f	%
SI	2	25
NO	6	75
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

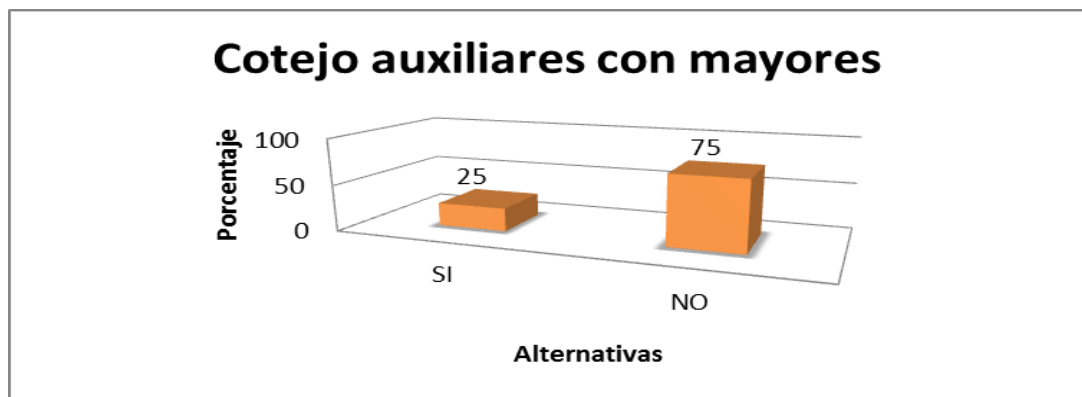


Gráfico 13. Cotejo auxiliares con mayores  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 12

### **Análisis**

Del total de personas encuestadas el 25% responden que existe un cotejo de auxiliares con mayores y un 75% señala que *no* existe

### **Interpretación**

El mayor general ayuda a conocer los diferentes movimientos y saldos de las cuentas, al comparar con los libros auxiliares, se verifica cuidadosamente los valores pendientes de cobro, reflejando a antigüedad de saldos de cada cliente.

### Pregunta 10.- ¿Existe una política para provisión de cuentas incobrables?

Tabla: 13 Política Cuentas Incobrables

ALTERNATIVAS	f	%
SI	0	0
NO	8	100
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

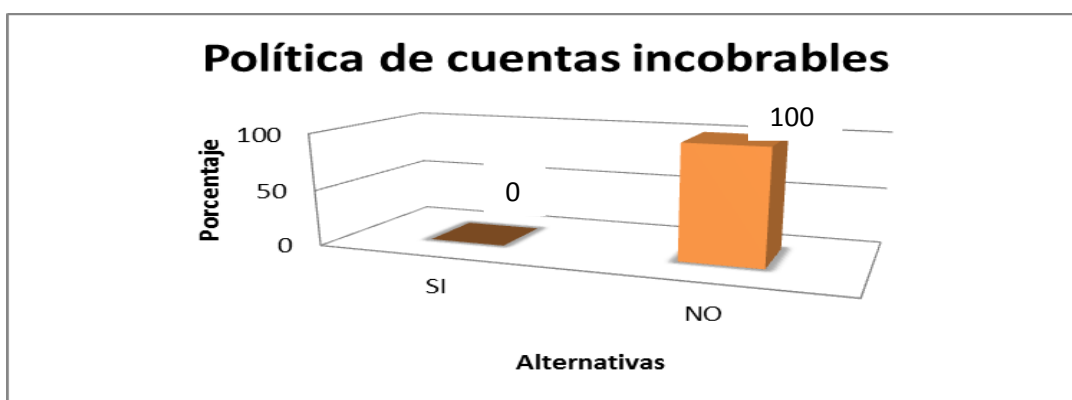


Gráfico 14. Política de cuentas incobrables

Elaborado por: Calvopiña C. (2014)

Fuente: Tabla 13

### Análisis

El 100% de las personas encuestadas señaló que no existe una política para provisión de cuentas incobrables.

### Interpretación

Una provisión de cuentas incobrables es una salvaguardia que las empresas deben tener, por que sirven como medio de resguardo en caso de que los clientes no se hagan responsables de sus deudas. Al no contar con dicha política la empresa está forzando sus capacidades financieras.

## 11.- ¿La empresa cuenta con personal responsable de recuperar los créditos concedidos?

Tabla: 14 Recuperación de créditos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	1	12,5
NO	7	87,5
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

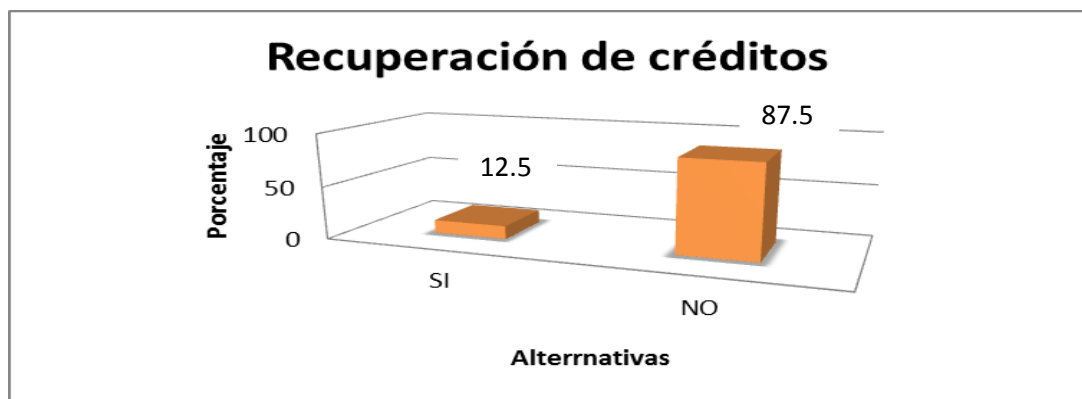


Gráfico 15 Recuperación de créditos

Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

Fuente: Tabla 14

### Análisis

El 12.5% de las personas encuestadas manifiestan que existe personal responsable de recuperar los créditos concedidos, mientras que el 87.5% manifiestan que no existe personal responsable de recuperar los créditos concedidos

### Interpretación

Al no recuperar la cartera vencida, tendrá una pérdida financiera la empresa, no conseguirá reinvertir ese dinero con el fin de seguir realizando la marcha normal de la misma.

**Pregunta 12.- ¿El nivel de activos es el adecuado de acuerdo al volumen de operaciones de la empresa?**

Tabla 15 Nivel de activos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	37,5
NO	5	62,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

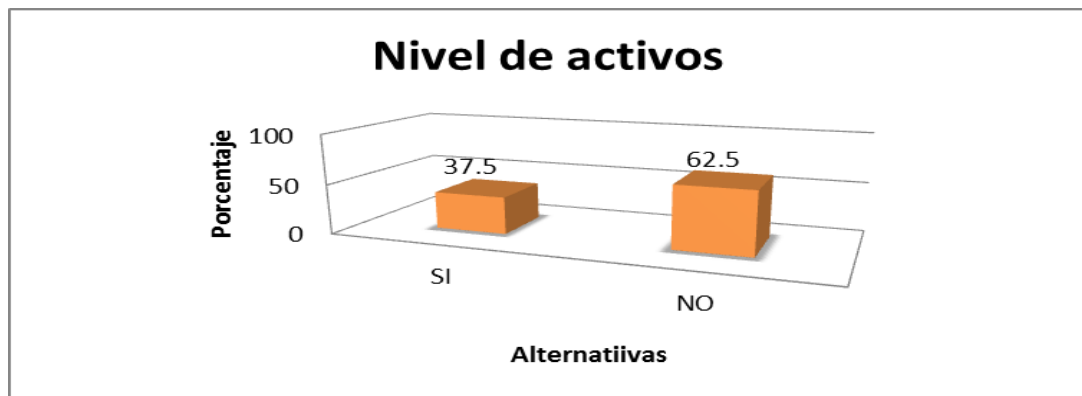


Gráfico 16. Nivel de activos  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 15

### **Análisis**

El 37.5% de los encuestados señaló que el nivel de activos es el adecuado de acuerdo al volumen de operaciones de la empresa, mientras que el 62.5% manifiesta que no es adecuado.

### **Interpretación**

No existe un nivel de activos suficientes en comparación al volumen de operaciones que posee, por lo cual la entidad está en incapacidad para cubrir sus deudas en caso de haberlas, con los activos que posee.

**Pregunta 13.- ¿Existe una caja o un lugar específico para la custodia del efectivo?**

Tabla: 16 Lugar específico para efectivo

ALTERNATIVAS	f	%
SI	8	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta



Gráfico 17. Lugar específico para efectivo

Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

Fuente: Tabla 16

### **Análisis**

El 100% de las personas encuestadas señala que existe una caja o un lugar específico para la custodia del efectivo

### **Interpretación**

El efectivo es un elemento básico para que la empresa cubra sus obligaciones. Representa la disponibilidad inmediata la cual es imprescindible para la realización de las operaciones normales de la misma y esencial para su crecimiento por lo tanto es importante guardarlo en un lugar seguro.

**Pregunta14.- ¿El dinero recaudado producto de los créditos, es depositado inmediatamente en una cuenta de banco?**

Tabla 17. Dinero depositado inmediatamente

ALTERNATIVAS	f	%
SI	5	62,5
NO	3	37,5
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

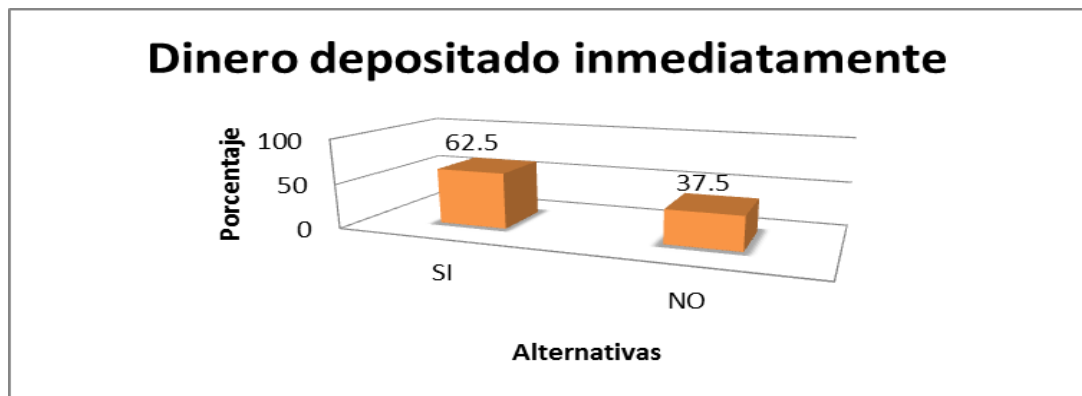


Gráfico 18. Dinero depositado inmediatamente

Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

Fuente: Tabla 17

### **Análisis**

El 62.5% de los encuestados señala que el dinero recaudado producto de los créditos, es depositado inmediatamente en una cuenta de banco mientras que un 37.5% señala que no.

### **Interpretación**

Como indica el gráfico el dinero se deposita inmediatamente en una cuenta de banco con el fin de salvaguardar los valores recaudados de los créditos a clientes, los cuales son fundamentales para futuras inversiones.

**Pregunta 15.- ¿Se cuenta con el capital de trabajo suficiente para atender la marcha normal de las operaciones de la empresa?**

Tabla 18. Capital de trabajo suficiente

ALTERNATIVAS	f	%
SI	4	50
NO	4	50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

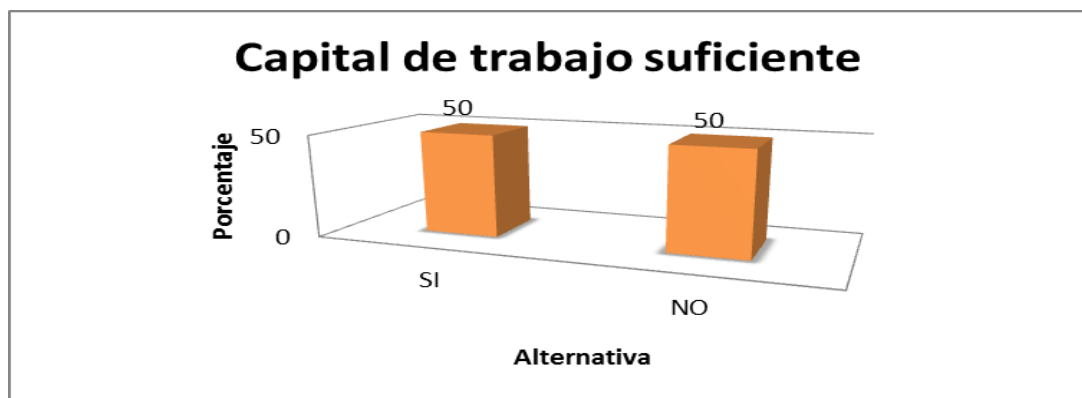


Gráfico 19. Capital de trabajo suficiente  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 18

### **Análisis**

Un 50% de personas encuestadas señala que *si* se cuenta con el capital de trabajo suficiente para atender la marcha normal de las operaciones, mientras que el 50% señala que *no*.

### **Interpretación**

Al no contar la empresa Textiline con el capital de trabajo suficiente para atender la marcha uniforme de las operaciones, afecta directamente a las actividades corrientes de la misma haciendo que tenga un estancamiento en el flujo normal de los movimientos.



**Pregunta 16.- ¿Podrá la empresa cubrir sus pasivos corrientes con sus activos corrientes?**

Tabla: 19 Cubrir pasivos con activos

ALTERNATIVAS	f	%
SI	4	50
NO	4	50
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

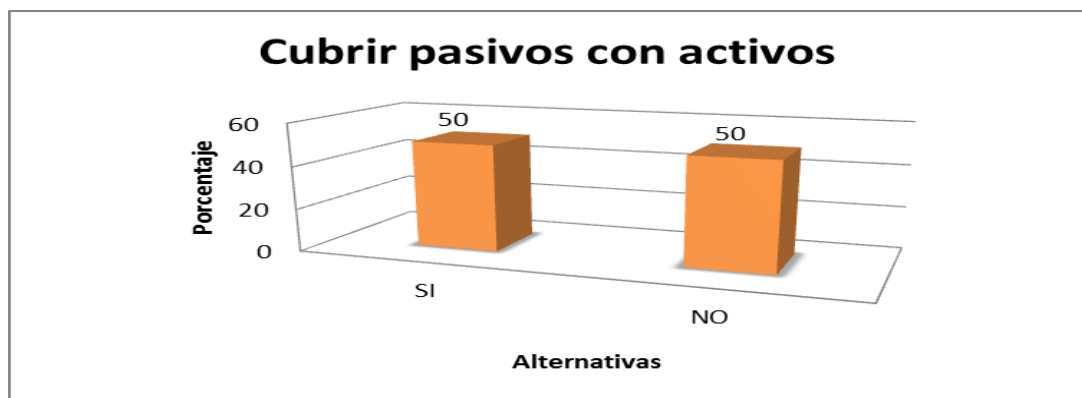


Gráfico 20. Cubrir pasivos con activos

Elaborado por: Calvopiña C. (2014)

Fuente: Tabla 19

### **Análisis**

El 50% de los encuestados señala que la empresa Textiline podrá cubrir sus pasivos corrientes, con sus activos corrientes, mientras que el otro 50% señala que no.

### **Interpretación**

Los pasivos corrientes actualmente están cubiertos por los activos corrientes existentes, sin embargo, no será suficiente dichos activos porque se devaluarán con el pasar del tiempo.

**Pregunta 17.- ¿Podrá la empresa pagar sus obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de las existencias?**

Tabla: 20. Obligaciones a corto plazo

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	37,5
NO	5	62,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

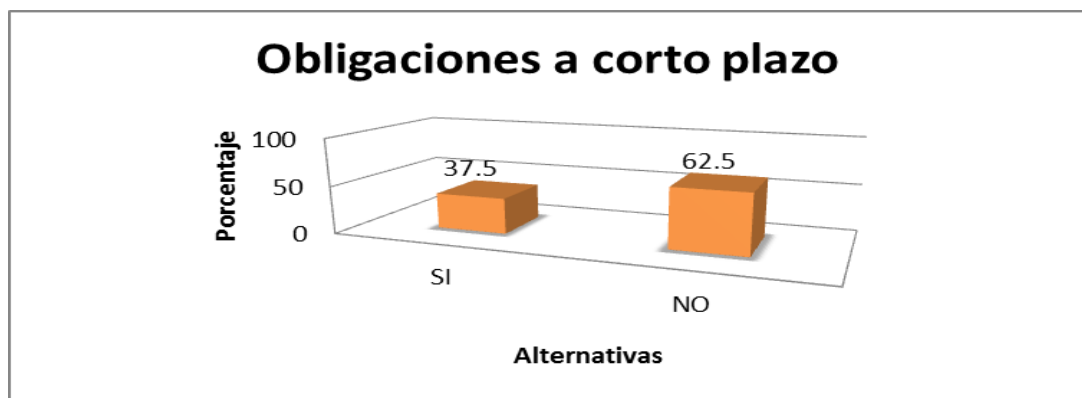


Gráfico 21. Obligaciones a corto plazo  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)  
Fuente: Tabla 20

### **Análisis**

Según los resultados obtenidos el 37.5% señala que la empresa puede pagar sus obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de las existencias mientras que un 62.5% señala que *no*.

### **Interpretación**

No se puede cubrir las obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de las existencias, porque la empresa prospera con las ventas que se realizan a diario; a pesar que son a crédito, son cobradas en un tiempo acordado con el cliente.

**Pregunta 18.- ¿La empresa cuenta con la capacidad financiera para cubrir sus compromisos económicos a corto plazo?**

Tabla: 21. Capacidad financiera

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	37,5
NO	5	62,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

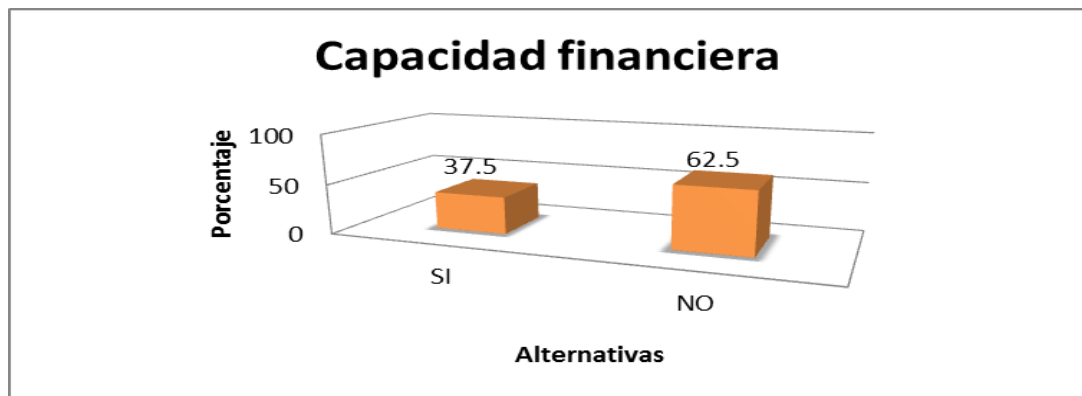


Gráfico 22. Capacidad financiera  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)  
Fuente: Tabla 21

**Análisis**

El 37.5% de los encuestados señala que la empresa cuenta con la capacidad financiera para cubrir sus compromisos económicos a corto plazo, mientras que el 62.5% manifiesta que *no*.

**Interpretación.**

Técnicamente la empresa no cuenta con la capacidad financiera para cubrir sus compromisos a corto plazo, porque sus activos existentes no son suficientes para cubrir sus pasivos convirtiéndose en una debilidad.

### Pregunta 19.- ¿La empresa aplica indicadores de liquidez periódicamente?

Tabla: 22. Indicadores de liquidez

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	37,5
NO	5	62,5
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

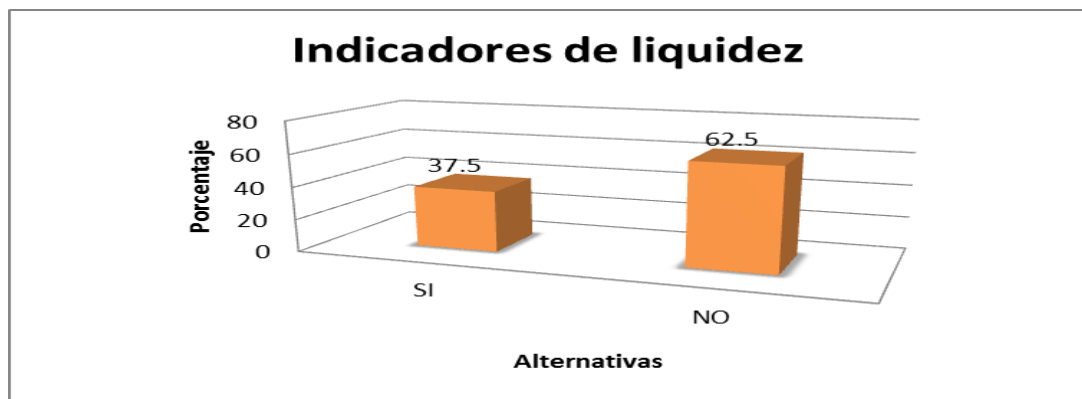


Gráfico 23. Indicadores de liquidez  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 22

### Análisis

El 37.5% refleja que la empresa aplica indicadores de liquidez periódicamente mientras que el 62.5% manifiesta que no.

### Interpretación.

La empresa no aplica indicadores de liquidez periódicamente porque no existe el personal capacitado ni el procedimiento adecuado para generar dichos indicadores.

**Pregunta 20.- ¿Con la información obtenida se podrá medir y realizar un análisis financiero para tomar decisiones?**

Tabla: 23 Análisis financiero

ALTERNATIVAS	f	%
SI	6	75
NO	2	25
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

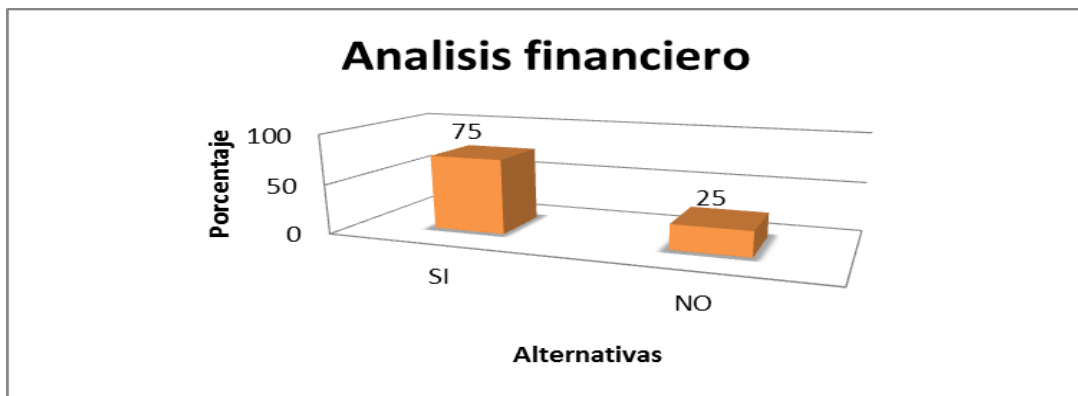


Gráfico 24. Análisis financiero  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)  
Fuente: Tabla 23

### **Análisis**

El 75% refleja que se podrá medir y realizar un análisis financiero para tomar decisiones mientras que el 25% manifiesta que *no*.

### **Interpretación**

Con la información obtenida se podrá medir y realizar un análisis financiero, ya que la información es confiable y puede orientar a la administración a la toma de decisiones adecuadas y oportunas.

**Pregunta 21.- ¿Existe un responsable dentro de la empresa encargado de aplicar índices financieros?**

Tabla: 24 Responsable de índices financieros

ALTERNATIVAS	f	%
SI	6	75
NO	2	25
TOTAL	8	100

Fuente: Encuesta

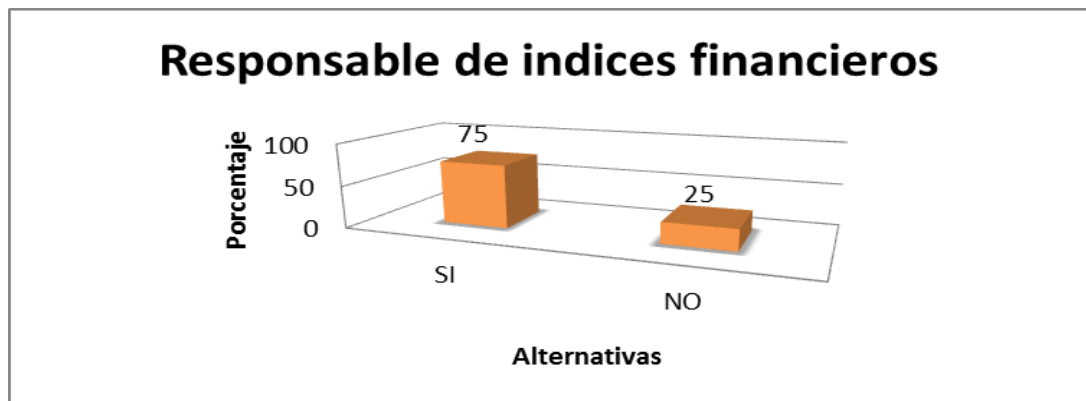


Gráfico 25. Responsable de Índices financieros  
Elaborado por: Calvopiña C. (2014)  
Fuente: Tabla 24

### **Análisis**

El 75% de los encuestados señaló que existe un responsable dentro de la empresa encargado de índices financieros mientras que el 25% manifestó que no existe

### **Interpretación**

La empresa Textiline como señala la encuesta realizada cuenta con personal encargado de realizar análisis financieros, pero no lo ejecutan oportunamente para la toma de decisiones adecuada, por tal motivo debería ser realizada de manera permanente y continua.

**Pregunta 22.- ¿Esta la empresa apta para la aplicación de indicadores de liquidez?**

Tabla 25 Indicadores de liquidez

ALTERNATIVAS	f	%
SI	5	62,5
NO	3	37,5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

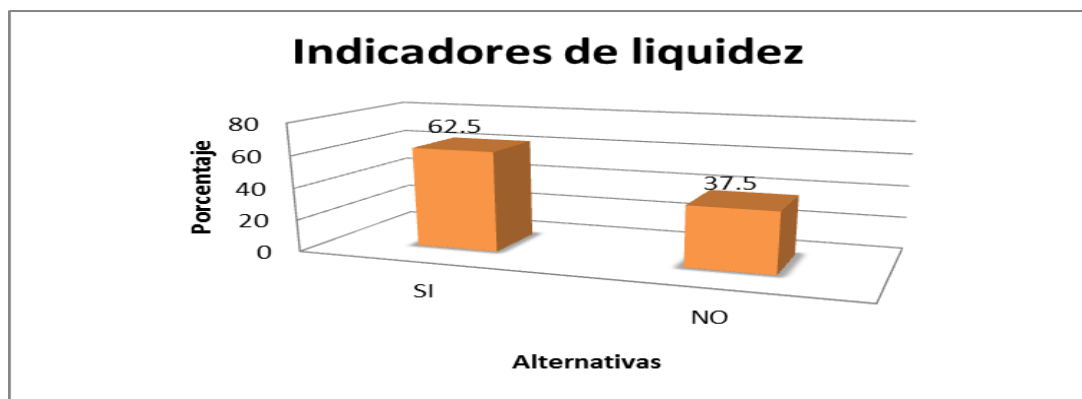


Gráfico 26. Indicadores de liquidez  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)  
Fuente: Tabla 25

### **Análisis**

El 62.5% de las personas encuestadas señalaron que la empresa se encuentra apta para la aplicación de indicadores de liquidez, mientras que el 37.5% restante señaló que no.

### **Interpretación**

Los indicadores de liquidez muestran la relación existente entre los recursos que se pueden convertir en disponibles y las obligaciones que se deben cancelar en corto plazo, por lo que la empresa se encuentra apta para aplicar dichos indicadores.

### 4.3. Verificación de la hipótesis

#### 1.- Planteo de hipótesis

##### a) Modelo lógico

H<sub>0</sub>: No hay diferencia estadística significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la liquidez en la empresa Textiline de la ciudad de Ambato.

H<sub>1</sub>: Si hay diferencia estadística significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la liquidez en la empresa Textiline de la ciudad de Ambato.

##### b) Modelo matemático

H<sub>0</sub>: p<sub>1</sub> = p<sub>2</sub>

H<sub>1</sub>: p<sub>1</sub> ≠ p<sub>2</sub>

##### c) Modelo estadístico

$$z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

De donde:

Z = estimador “z”

p<sub>1</sub> = Probabilidad de aciertos de la VI

p<sub>2</sub> = Probabilidad de aciertos de la VD

$\hat{p}$  = Probabilidad de éxito conjunta

$\hat{q}$  = Probabilidad de fracaso conjunta (1- p)

n<sub>1</sub> = Número de casos de la VI



$n_2$  = Número de casos de la VD

## 2.- Regla de decisión

$1-0,05 = 0,95$ ;  $\alpha$  de 0,05

Z al 95% y con un  $\alpha$  de 0,05 es igual a 1,96

Se acepta la hipótesis nula si, Z calculada ( $Z_c$ ) está entre  $\pm 1,96$  con un ensayo bilateral

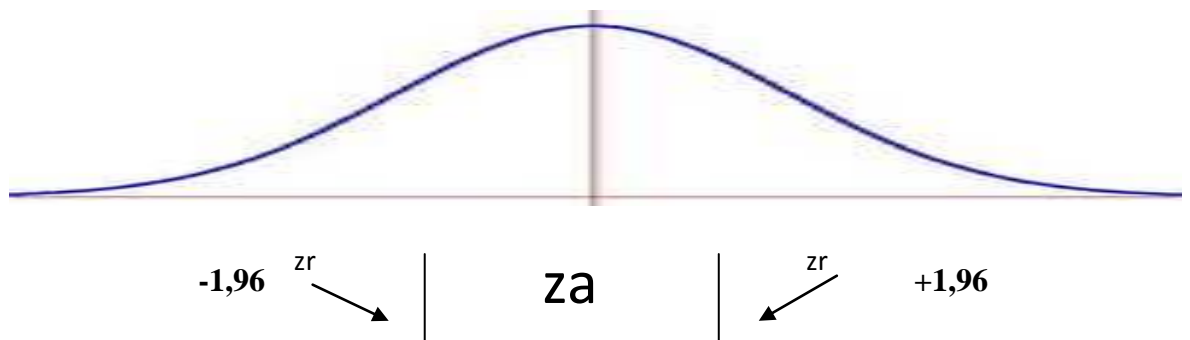


Gráfico 27. Gráfico de Z  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

## 3.- Cálculo de Z

<b>VI</b>	<b>SI</b>	<b>36</b>
	<b>NO</b>	<b>52</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>88</b>
<b>VD</b>	<b>SI</b>	<b>50</b>
	<b>NO</b>	<b>38</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>88</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>176</b>

Tabla 26. Cuestionario.  
Elaborado por: Calvopiña, C. (2014)

$$p_1 = 36/88 = 0,4090$$

$$p_2 = 50/88 = 0,5682$$

$$\hat{p} = \frac{36+50}{176} = 0,4886$$

$$\hat{q} = 1 - \hat{p} = 1 - 0,4886 = 0,5114$$

$$z = \frac{0,4090 - 0,5682}{\sqrt{(0,4886 * 0,5114) \left( \frac{1}{88} + \frac{1}{88} \right)}} = -2,11$$

#### **4.- Conclusión**

Como el valor del Z calculada es de -2,11, que es está fuera de  $\pm 1,96$ , se RECHAZA la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se ACEPTA la alterna, ( $H_1$ ) es decir, “Si hay diferencia estadística significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la liquidez en la empresa Textiline de la ciudad de Ambato.”

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Una vez culminado el proceso investigativo, las conclusiones que se han derivado de la presente tesis son:

1.- Por medio de la aplicación del estadístico Z, se pudo comprobar la hipótesis si Hay una diferencia altamente significativa entre las políticas y procedimientos de crédito y la liquidez de la empresa, esto significa que la liquidez de la empresa está en función de cómo se maneje las políticas de créditos y la respectiva recuperación de cartera en los plazos y condiciones pactadas con el cliente.

2.- Como la empresa estructural y funcionalmente no es organizada, no cuenta con un departamento específico técnico de crédito y cobranza, tampoco con manual de funciones que regulen, norme y direccionen las acciones en cuanto a crédito y recuperación de cartera, por tanto, el estudio evidencia este aspecto una debilidad mayor en la empresa.

3.- Con relación a la capacidad financiera, la empresa no se encuentra apta para cubrir sus compromisos a corto plazo, por el inadecuado control de las políticas y procedimientos al otorgar los créditos, ocasionando que los plazos se alarguen afectando netamente al área de créditos.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1.- Diseñar un Sistema de Control Interno basado en el informe COSO I para el área de créditos, de la empresa Textiline de la Ciudad de Ambato, con el fin de mejorar la gestión de recuperación de cartera.

2.- Debido a la verificación del problema es necesario reestructurar los procesos de control interno en las cuentas por cobrar a clientes, con el fin de empezar a cumplir los procedimientos correctamente, mas no por experiencia propia por parte del gerente general, para de esta forma cumplir con los objetivos de la empresa, además con dicho cambio ayuda a que se obtenga un manejo adecuado de la liquidez.

3.- Por otra parte la empresa debe tener un plan de contingencias en caso de que los clientes no cancelen sus deudas en los plazos acordados, cierto plan esto ayuda a cubrir los gastos en que incurre la empresa, agilizando el cobro de las cuentas pendientes con el fin de contar con un capital de trabajo que le permita a la empresa seguir con la marcha normal de sus operaciones.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

##### **6.1.1 Título:**

Sistema de Control Interno basado en el informe COSO I para el área de créditos, de la empresa “Textiline” de la Ciudad de Ambato.

##### **6.1.2 Institución Ejecutora:**

Empresa “Textiline”

##### **6.1.3 Beneficiarios**

Los beneficiarios por medio de la propuesta planteada será principalmente la empresa Textiline, enfocándose principalmente en la alta gerencia, clientes, proveedores y demás relacionados con la entidad.

##### **6.1.4 Ubicación**

La propuesta se realizará en la empresa “Textiline”, en la Av. Los Shirys y Bartolomé Ruiz, en la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato.

##### **6.1.5 Tiempo estimado para la ejecución**

**Inicio:** Primer Semestre 2014

**Fin:** Indeterminado

##### **6.1.6 Equipo Técnico Responsable**

- **Gerente General y Propietario:** Ing. Antonio Izurieta

- **Contador General:** Ing. José Luis Oñate

- **Investigadora:** Srta. Cristina Calvopiña

### **6.1.7 Costo**

Para la aplicación de la presente propuesta, se estima que se requerirá de \$1155,00 (MIL CIENTO CINCUENTA Y CINCO DÓLARES AMERICANOS) cantidad que cubrirá el costo de recursos materiales y humanos.

### **6.2 Antecedentes de la Propuesta**

Partiendo de la investigación desarrollada en los capítulos primeros, y tomando como referencia las conclusiones, la información obtenida muestra que la empresa “Textiline” del Cantón Ambato; no cuenta con un sistema de control interno para el área de créditos de la empresa lo que repercute en el manejo de las operaciones, afectando a la liquidez y esto impide que la empresa continúe creciendo como debería.

Se pudo determinar que la empresa no se maneja el uso de los indicadores financieros ni se establece un nivel de liquidez que permita analizar la situación financiera de la empresa.

Ciertas operaciones inadecuadas han influido de manera negativa; ya que es un estancamiento que no le permite a la empresa surgir, no permitiendo que se cumpla con los objetivos de la empresa y no cubriendo las necesidades de los clientes.

Otra de las falencias es que no cuenta con un personal que se encargue del departamento de créditos; porque las decisiones son tomadas únicamente por el gerente general y basado en la experiencia propia y no bajo ninguna norma ni procedimientos adecuados.

Estas consecuencias se dan por falta de un sistema de control interno adecuado y hoy en día es de suma importancia para la marcha normal de la empresa, haciendo que se norme el buen funcionamiento de la misma, al aplicar las políticas y procedimientos de crédito en la empresa, se designaran correctamente las actividades para cada uno de los miembros de ella. Con el fin de que todos los

involucrados tengas claros los objetivos y metas de la institución para poder alcanzarlos con éxito.

Para esto el diseño de un sistema de control interno es una necesidad que toda empresa ya sea comercial de servicio e industrial debe tener, porque ayuda a precautelar o salvaguardar los activos fijos de la empresa, ayuda al mejoramiento de las operaciones y lo primordial colabora para el alcance de metas.

Si bien es cierto las políticas y procedimientos de crédito; se ven afectadas levemente por un estancamiento ya que no están regularizadas y normadas por lo que dichas políticas están basadas en el criterio propio del gerente general de la empresa “Textiline” lo mismo que ha incidido en que la empresa se vea afectada de alguna manera en cuanto a la liquidez lo que ocasiona que la empresa no pueda llevar su marcha normal.

Si bien es cierto en tiempos anteriores el control interno se consideraba como una simple verificación interna, haciendo que los contadores o administrativos destinen la mayor parte de su tiempo verificando aspectos contables, para con ello reducir al máximo los errores e irregularidades.

Pero la importancia que ahora en la actualidad se da al control interno esta fundamentarlo en que básicamente es el motor de un organización en la cual genera un mejoramiento continuo partiendo por el marco integral, objetivos controles riesgos y concluyendo con el monitoreo, para dirigir y controlar, las operaciones financieras y administrativas que llevaran al éxito a la empresa

### **6.3 JUSTIFICACION**

Pensar que las políticas y procedimientos de crédito son importantes y fundamentales para toda empresa; esta es la razón por la cual el fortalecimiento de la presente investigación científica se ha considerado esencial en la empresa “Textiline” es una de las tareas imprescindibles para alcanzar el desarrollo y competir en entornos cada vez más altos.

Por lo que la presente propuesta justifica su desarrollo e importancia, pues sus resultados serán de mucha ayuda tanto para la investigación presente como para otras instituciones que sufran de las mismas falencias, ya que puede ser considerada como una guía para mejorar el control a nivel gerencial y obtener una mejor administración de la empresa.

La empresa al contar un sistema de control inadecuado en el departamento de créditos, es importante tomar en cuenta los puntos débiles; para con ellos realizar un análisis o un examen especial de los créditos

Ciertamente, el aplicar el control interno; hoy en día se considera uno de los puntos más primordiales dentro de una organización; para el correcto desarrollo de las actividades y el desempeño del personal que labora en la empresa.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Control Interno para precautelar los recursos financieros en las operaciones de crédito a través de la aplicación del Control Interno basado en el Informe COSO

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

1. Conocer a la empresa “ Textiline” para evaluar el riesgo que se genera en la liquidez de la misma por falta de políticas de crédito.
2. Realizar un sistema de control interno mediante matrices narrativas y de evaluación para un mejor control en los procesos crediticios de la empresa.
3. Reestructuración de políticas y manuales de crédito para establecer los beneficios al aplicar el sistema de control interno en la empresa.



## **6.5 ANALISIS DE FACTIBILIDAD**

Se entiende por factibilidad, la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos y las metas señaladas.

Gracias a la apertura y predisposición del propietario, la administración y los colaboradores de la empresa; esta propuesta se hace factible, de esta manera se pudo realizar la evaluación respectiva a los procedimientos actuales que realiza la empresa “Textiline” con el fin de emitir una opinión que sirva de guía para un control interno de créditos eficiente optimizando recursos innecesarios y logrando metas planteadas. Cierta viabilidad de la propuesta se ve reflejada en los siguientes aspectos que se describen a continuación:

### **6.5.1 Factibilidad política**

Desde el punto de vista político, la presente propuesta es viable, debido a que se encuentra enmarcada en los lineamientos empresariales, basándose en que todas las empresas deben realizar y aplicar políticas que normen el buen funcionamiento de la empresa debido que se consideran fundamentales para el desarrollo y ejecución de la misma.

Ciertamente para la empresa “Textiline” la presente investigación de una u otra forma es un impulso para el mejoramiento interno de la empresa y fomento al control de actividades.

Puesto que la factibilidad Política está íntimamente relacionada con el apoyo, las metas y los valores En síntesis, se puede decir que se enfoca en la consecución de uno de los objetivo; como lo es el mejoramiento de los procedimientos al otorgar créditos para mejor la liquidez de empresa, puesto que será un aporte a la toma de decisiones por el más alto órgano de la empresa.

### **6.5.2 Factibilidad tecnológica**

Desde hace unos años atrás el desarrollar sistemas tecnológicos se ha convertido en un tema controversial por lo tanto es significativo tomar en cuenta que en la

era actual, el tema es mucho más amplio, ciertas tecnologías también se ven reflejadas en los diferentes procesos de gestión.

Tomando en cuenta que todas las empresas sin importar su tamaño se encuentran en un mundo tecnológico muy avanzado y se mueve a una velocidad acelerada; nuestro caso no podría ser la excepción de quedarnos fuera de la tecnología, es por ello que se debe gestionar y aplicar de manera eficiente y oportuna ciertos sistemas que corroboraran en este caso a la recuperación de cartera oportuna de la empresa “Textiline”.

Ciertamente el desarrollar un plan de contingencias a largo plazo en un sistema tecnológico que administre las presentes políticas de créditos e indicadores financieros resulta interesante para disminuir el riesgo de las deudas pendientes de cobro y que fluya la liquidez, así como potencializar descuentos, beneficios a clientes principales, de esta forma se abre mercado y la cobertura es mucho más amplia generando una reputación excelente de la empresa “Textiline” en el sector textil.

Tomando en cuenta los factores antes mencionados, en cuanto se refiere al factor tecnológico, la propuesta se justifica porque, con su ejecución se respaldara que la empresa “Textiline” del Cantón Ambato renueve la tecnología de la que disponen actualmente, en algunos de los casos antiguas y en su lugar se adquiera equipo y maquinaria moderna que representen un ahorro económico y ayude a mejorar sus procesos actuales.

En síntesis, con la adquisición de estas nuevas tecnologías se aumentara la capacidad operativa, mejorar niveles de desarrollo tecnológico y de esta forma convertirse en una empresa competitiva para el área textil en el Cantón Ambato.

### **6.5.3 Factibilidad económico-financiera**

Particularmente, la factibilidad económica hace referencia a los recursos económicos- financieros, es considerado un elemento muy importante de la investigación ya que mediante esta se puede llevar a cabo las actividades del

proyecto; pues aquí están reflejados los costos y beneficios que se plantearon para obtener los resultados deseados.

Si bien en cierto para esta investigación el valor del cual se hará uso para que la presente propuesta será el 1% de las ventas realizadas desde en los dos últimos meses es decir, junio y julio.

#### **6.5.4 Factibilidad socio-cultural**

Desde el punto de vista socio cultural, es factible, puesto que esta propuesta implica el mejoramiento a través de capacitaciones, para conocer a los responsables, funciones y manejo encargado del proceso de cobro de la cartera de le empresa “Textiline”, sobre los aspectos que los relaciona con el ámbito contable para efectuar un trabajo eficaz así como también el alto sentido de moralidad y responsabilidad que ello implica al momento de implicar el funcionamiento de la presente propuesta.

Por ende los empleados de “Textiline” deben ser encaminados a cumplir con ese proyecto a largo plazo, para una mayor liquidez de la compañía. El Gerente de la compañía debería capacitar a todos los trabajadores e indicarles que todas las partes involucradas ganan, ya que si la Empresa mejora sus ventas, mejor los ingresos de sus trabajadores para en conjunto lograr y promover el estatus de la Empresa e involucramiento en la sociedad.

#### **6.5.5 Factibilidad Legal**

En la base legal se debe considerar como referencia a la NIA 6 pues esta refiere a la Evaluación de Riesgo y Control Interno y siendo este el punto clave y punto de partida para la investigación.

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) “es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.”

Además podemos encontrar lineamientos sobre la provisión de cuentas incobrables, debería la empresa tomar en cuenta lo estipulado **en la** (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004), **Registro Oficial Suplemento 463, en la Art. 10.- Deducciones.- Numeral 11.-**

“Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales 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 definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se 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.

“No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.”

### **6.5.6 Política administrativa**

En lo referente a factibilidad Administrativa en la empresa “Textiline” es recomendable considerar que carece de una administración eficiente, particularmente en el área de créditos al momento de incorporar procedimientos en el área de créditos para recuperar valores y de esta forma el flujo de la liquidez sea correcto.

Es importante considerar ciertos puntos en la factibilidad administrativa como son:

- Establecer responsables para otorgar y Autorizar créditos.
- Establecer políticas de crédito adecuadas a las necesidades de la empresa
- Establecer documentos que controlen las cuentas por cobrar
- Establecer fechas de control para la recuperación de la cartera vencida.
- Establecer deudas incobrables y definición de cuentas a recuperar para visualizar la liquidez de la empresa a futuro.
- Dar de baja las cuentas incobrables respectivas
- Manejar indicadores respectivos para no poner en riesgo el patrimonio de la empresa.

Partiendo de estos antecedentes que se deberían considerar dentro de la empresa “Textiline”, se puede incorporar un manejo eficiente en cuanto se refiere a recuperación de cartera, controlando de esta forma que el porcentaje de riesgo disminuya en las cuentas incobrables, ayudando a la estabilidad e inversión de la empresa

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN**

### **6.6.1. Sistema de Control Interno**

Si bien es cierto el Sistema de Control Interno son todas las políticas y procedimientos acogidos por la administración de una empresa con el fin de lograr metas y objetivos de la administración, salvaguardando los activos, incluyendo la

adhesión a las políticas de la administración la prevención, detección de fraudes y error, la exactitud de los registros correspondientes de los registros contables e información oportuna de información financiera de la empresa.

La presente propuesta se aplicara básicamente según el informe (El Commitee of sponsoring Organization of Treadway Commission ) COSO Según (Mantilla S. , 2005, pág. 5) define al control interno como un “Proceso efectuado por el consejo de administración, diseñado un grado de seguridad razonable especialmente en cuanto se refiere a la eficacia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

### 6.6.2 Componentes del Control Interno

Dentro de Marco Integrado se encuentran cinco elementos del control interno que se relacionan entre sí. Como muestra el siguiente gráfico:



Gráfico N.-28

Fuente:[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012359232007000300003&lng=es&nrm=.pf&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012359232007000300003&lng=es&nrm=.pf&tlng=es).

#### 6.6.2.1 Ambiente de Control

“Es el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son determinantes ya que los principios de éste imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales” (Fonseca, Luna, Oswaldo, & Vademécum Contralor, 2008).

“El ambiente de control expresa el tono de la organización, influenciando la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los otros componentes del control interno, proveyendo disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos, y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección prestadas por el consejo de directores.” (Mantilla B., 1998, pág. 49).

#### **6.6.2.2 Valoración de Riesgos**

Todas las entidades enfrentan una diversidad de riesgos provenientes de fuentes internas y externas, los cuales se tienen que valorar. Un requisito previo para la valoración del riesgo es el establecimiento de objetivos, vinculados en los diferentes niveles e internamente consistentes.

“La valoración de riesgo es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para lograr los objetivos, constituyendo ello una base para determinar qué riesgos se pueden administrar. Dado que las condiciones económicas, industriales reguladoras y de operación continuarán cambiando, se requiere identificar mecanismos para identificar y manejar los riesgos especiales asociados con el cambio.” (Mantilla B., 1998, pág. 67).

#### **6.6.2.3 Actividades de Control**

“Las actividades de control incluyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se cumplan las directivas administrativas. Las actividades de control se dan a través de toda organización, en todos los niveles y funciones. Incluyen su rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de funciones.” (Mantilla B., 1998, pág. 90).

“Las actividades de control son ejecutadas en todos los niveles de la organización y en cada etapa de gestión con base en un mapa de riesgos, conociendo los

mismos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos” (Fonseca, Luna, Oswaldo, & Vademécum Contralor, 2008, pág. 249).

#### **6.6.2.4 Información y Comunicación**

##### **Información**

“La información es identificada, capturada, procesada y reportada mediante sistemas de información. Además de la información generada internamente, la información relevante incluye información sobre industria, economía y regulación obtenida de fuentes externas” (Mantilla B., 1998, pág. 100)

“La calidad del sistema generado de información, afecta la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones apropiadas en el manejo y control de las actividades de la entidad y para preparar informes financieros confiables ” (Mantilla B., pág. 76).

##### **Comunicación**

“La comunicación efectiva tiene que darse hacia abajo, a través y hacia arriba de la organización, así como con partes externas a la organización. Se debe considerar la efectividad mediante la cual se comunican las obligaciones y las responsabilidades de control de los empleados” (Mantilla B., 1998, pág. 103).

#### **6.6.2.5 Monitoreo**

“Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye las actividades reguladores de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones”. (Mantilla Blanco, 1999, pág. 80)



## 6.7. MODELO OPERATIVO

Tabla 27.- Modelo Operativo

<b>FASES</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RECURSOS</b>
<b>Previa</b>	Situación actual de la empresa	Conocer a la empresa de estudio	Realizar este conocimiento en menos de 30 días	Recolección de la información necesaria	Investigadora	30 Días	Económicos Materiales Tecnológicos
<b>Inicial</b>	Sistema de Control Interno	Mejorar los procedimientos del área de créditos	Reducir valores altos de cartera vencida	Aplicación de los procedimientos propuestos	Investigadora	20 Días	Económicos Materiales
<b>Operativa</b>	Ejecutar los procedimientos establecidos	Aplicar el 100% de los procedimientos propuestos	Comprobar la aplicación de los procedimientos	Realizar reuniones con área de créditos	Empresa "TEXTILINE"	30 Días	Económicos Materiales
<b>Seguimiento y Beneficios</b>	Monitoreo y beneficios de la propuesta	Comprobar los resultados de la aplicación de procedimientos	Valorar en cierto tiempo el nivel de cartera vencida	Aplicación del Plan de seguimiento	Empresa "TEXTILINE"	Indefinido	Económicos Materiales Tecnológicos

Elaborado por: Calvopiña C.

# PROPUESTA

SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
BASADO EN EL INFORME COSO I  
PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA  
EMPRESA “TEXTILINE”



**CONTROL INTERNO**  
*Compromiso y Responsabilidad*

Autora: Calvopiña Cristina  
Empresa “TEXTILINE”

*F*

*A*

*S*

*E*

*I*

# FASE I

## INFORMACIÓN DE LA EMPRESA “TEXTILINE”



Autora: Calvopiña Cristina  
Empresa “TEXTILINE”

## **INTRODUCCIÓN**

La fase 1 se conocerá a la empresa, partiendo con sus antecedentes, objetivos, mapa estructural, mapa organizacional y los procesos actuales de la empresa en cuanto se refiere al área de créditos, las técnicas que se utilizara para la recolección de la información dentro de estas se ha elegido.

- Flujo gramas
- Narrativas

## **INFORMACIÓN DE LA EMPRESA**

En el año 1995 fue como empezó la empresa con el nombre de “Power Feed” constituida por su gerente y dueño el Sr. Antonio Izurieta. Cierta empresa surge de la necesidad de los confeccionistas del sector textil de la ciudad de Ambato y sus alrededores.

En el año 2002 El. Sr. Antonio Izurieta, toma el mando de hacer realidad su proyecto de importar cintas elásticas, con el fin de proveer a sus clientes cubriendo las necesidades de cada uno de os confeccionistas, y no solo cubriendo el área textil de Ambato, sino teniendo una apertura geográficamente.

Es así que en el año 2003 arranca el proyecto de importar elástico, cintas elásticas, elástico de moda entre otros de Colombia- Medellín; encontrando a su principal proveedor la empresa Cintatex S.A; se realiza toda la documentación necesaria para que el proyecto planteado se desarrolle.

En el año 2005, el Sr. Antonio Izurieta consigue ser uno de los representantes de ventas de cintas elásticas para la confección en Ecuador, situado en la ciudad de Ambato, en la Av. los Shyris y Bartolomé Ruiz.

A partir del año 2012 la empresa adopta su razón social “TEXTILINE” hasta la fecha actual, su significado es “Textiles en línea” brindando sus servicios de la mejor manera a sus clientes satisfaciendo las necesidades textiles que cada uno de ellos.

### **MAPA DE UBICACIÓN DE LA EMPRESA TEXTILINE**

A continuación se presenta el mapa de la empresa en donde se muestra la distribución de la misma, lo que permitirá entender sus actuales necesidades que ayudará a

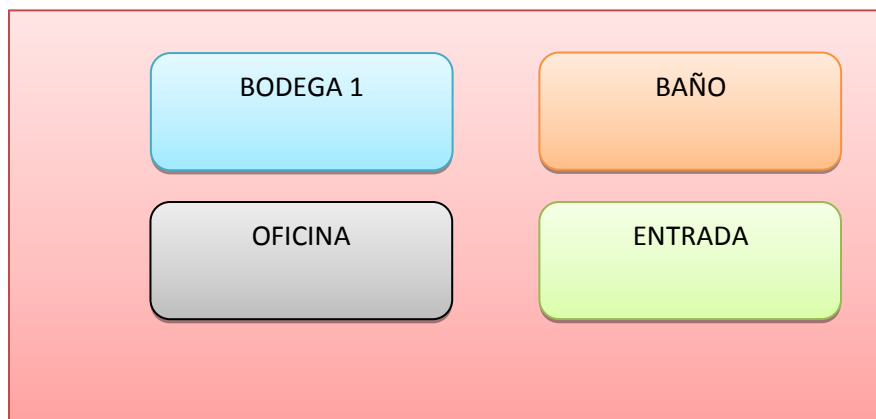


Grafico N.- 29  
Elaborado Por: Calvopiña C. (2014)  
Fuente: Empresa “Textiline”

### **OBJETIVOS:**

- 1.- Brindar calidad y amabilidad a clientes
- 2.- Cubrir las necesidades de los clientes con insumos para la confección.
- 3.- Ampliar puntos y abrir canales de distribución.

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL ACTUAL DE LA EMPRESA “TEXTILINE”

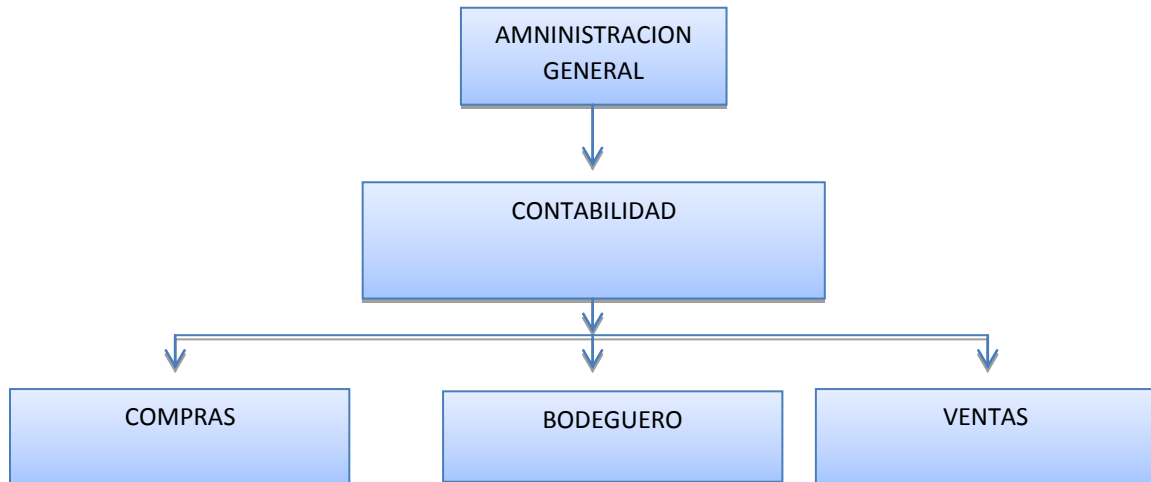


Grafico n.-30  
Elaborado Por: “Textiline”  
Fuente: Empresa “Textiline”

Si bien es cierto al observar el organigrama estructural actual de la empresa “Textiline” la manera en que está organizada no es la mejor y que muchos de los inconvenientes se han dado por la mala distribución debido a que varias de las actividades son realizadas por una sola persona generando un principal problema que es:

Falencia por parte de la administración para otorgar una mejor distribución de responsabilidades.

Al no contar con las responsabilidades designadas para el personal, es muy difícil contar con los puntos de control que ayuden a mitigar, corregir y si de ser posible a evitar errores.

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL ACTUAL DE LA EMPRESA “TEXTILINE”**

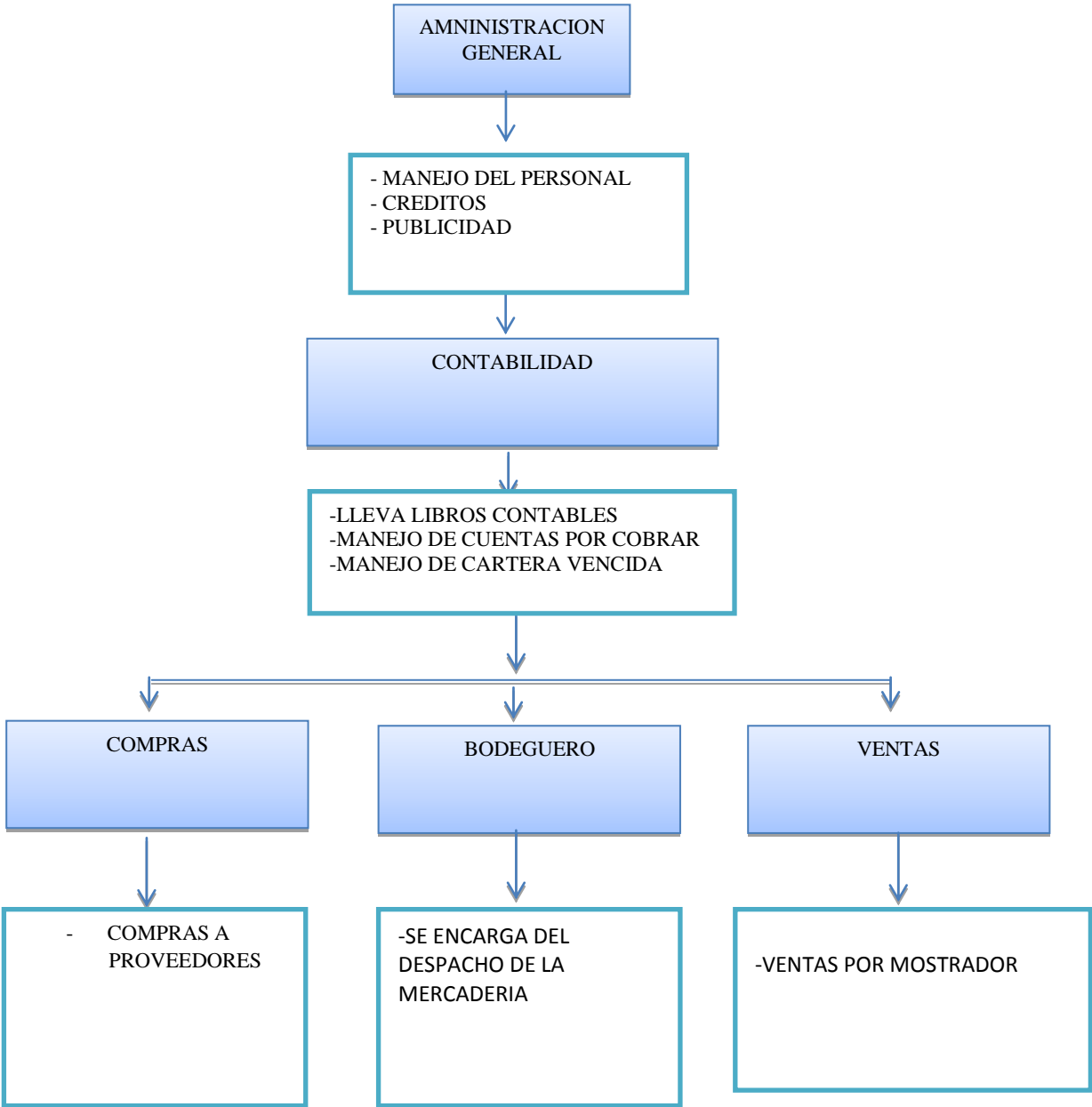


Grafico: 31  
Elaborado Por: "Textiline"  
Fuente: Empresa "Textiline"



Ciertamente el área de créditos no está definida debido a que existe una centralización, es decir es llevada por una sola persona en este caso el Gerente General por lo que se encuentra las siguientes debilidades:

- Ausencia de políticas para el otorgamiento de créditos
- Deficiente Control Interno
- Poco seguimiento para las cuentas no cobradas
- Ausencia de gestión y mantenimiento para las cuentas por cobrar a clientes
- No existe división de actividades
- No existe procedimientos adecuados para otorgar créditos
- No existe garantías por parte de los clientes para cobrar una deuda.

Es así como surge la necesidad de diseñar un sistema de control interno con mayores controles, ajustando a las necesidades de la empresa, con el fin de mejorar continuamente

**PROCESOS ACTUALES DE CONCESIÓN DE CREDITO Y COBRANZAS**  
**NARRATIVA DEL PROCESO ACTUAL DE CONCESIÓN CREDITO**

N.-	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1	Visita del cliente a la instalación de la empresa “Textiline”	Administración
2	Petición por parte del cliente para obtener un crédito	Administración
3	Revisión simple del cliente para otorgar crédito	Administración
4	Aprobación del crédito sin respaldos de documentos	Administración

Tabla: 28  
 Elaborado Por: “Textiline”  
 Fuente: Empresa “Textiline”

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE CONCESIÓN DE CRÉDITO

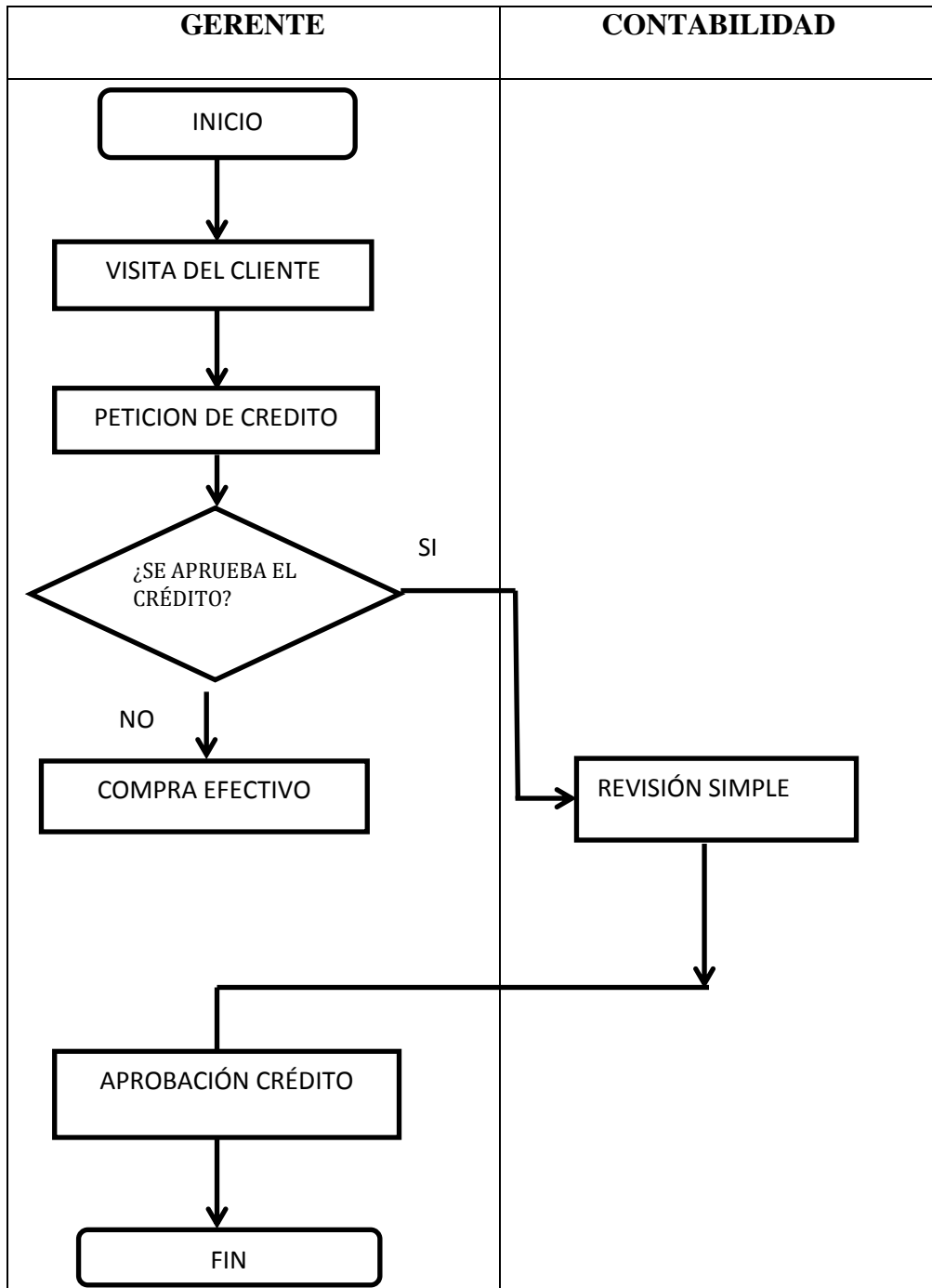


Grafico: 32  
 Elaborado Por: "Textiline"  
 Fuente: Empresa "Textiline"

A continuación se presenta una tabla narrativa en la cual esta detalladamente los procedimientos actuales que utiliza la empresa para recuperar el crédito concedido a los clientes.

Es importante conocer la situación actual de la empresa, para que posteriormente la gerencia aplique la investigación realizada, buscando como objetivo final el mejoramiento continuo y la aplicación de los controles necesarios para que la empresa “Textiline” crezca cada día más.

### **NARRATIVA DEL PROCESO ACTUAL DE RECUPERACION DEL CRÉDITO**

<b>N.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Registro del crédito otorgado	Contabilidad
2	Revisión de saldos vencidos	Contabilidad
3	Registro de pagos y abonos a las facturas	Contabilidad
4	Recibe visitas por parte de clientes a cancelar deudas	Gerente
5	Visitas a clientes para cobrar deudas	Gerente

Tabla: 29

Elaborado Por: “Textiline”

Fuente: Empresa “Textiline”

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO

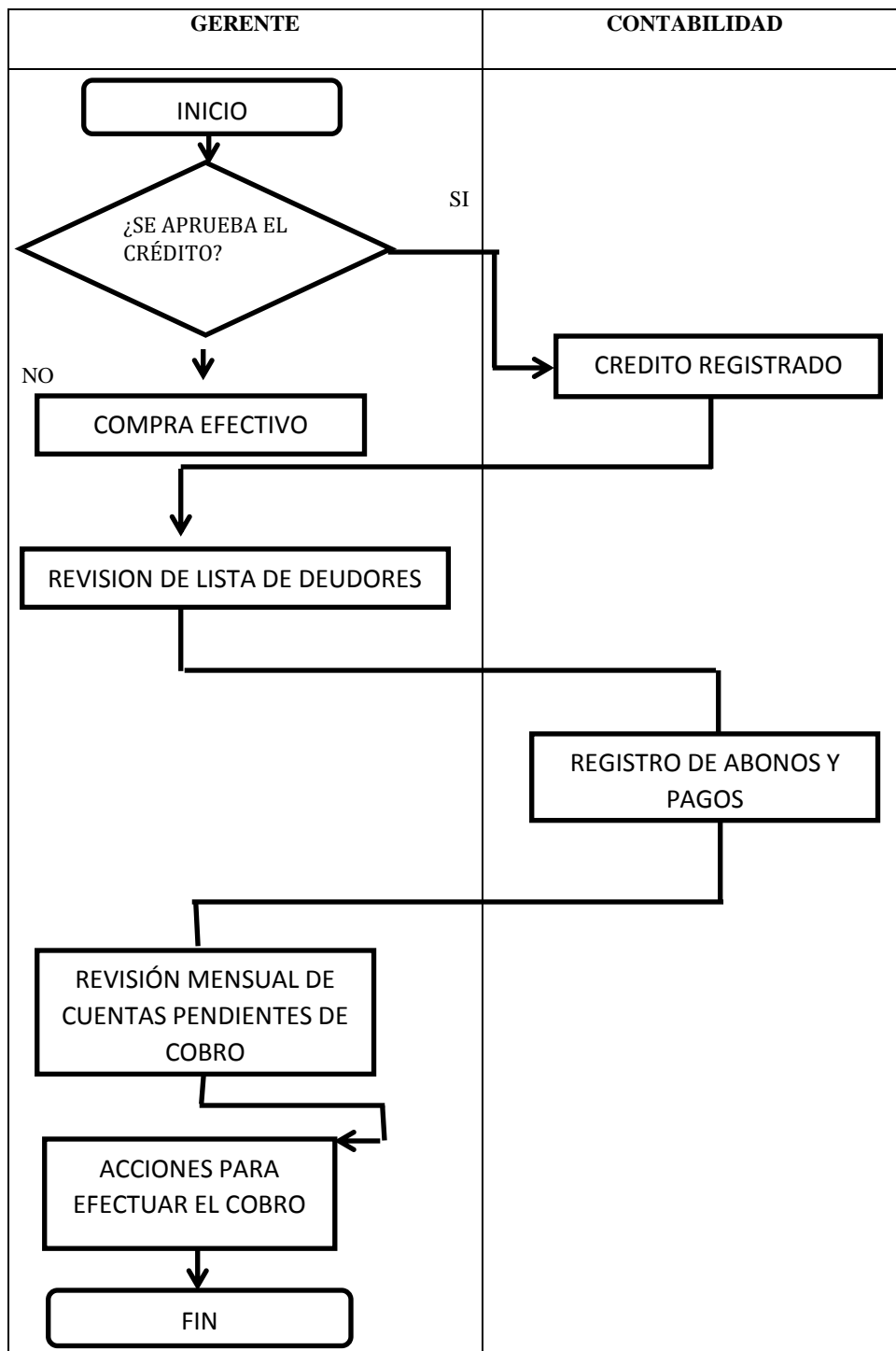


Grafico: 33  
 Elaborado Por: "Textiline"  
 Fuente: Empresa "Textiline"

*F*

*A*

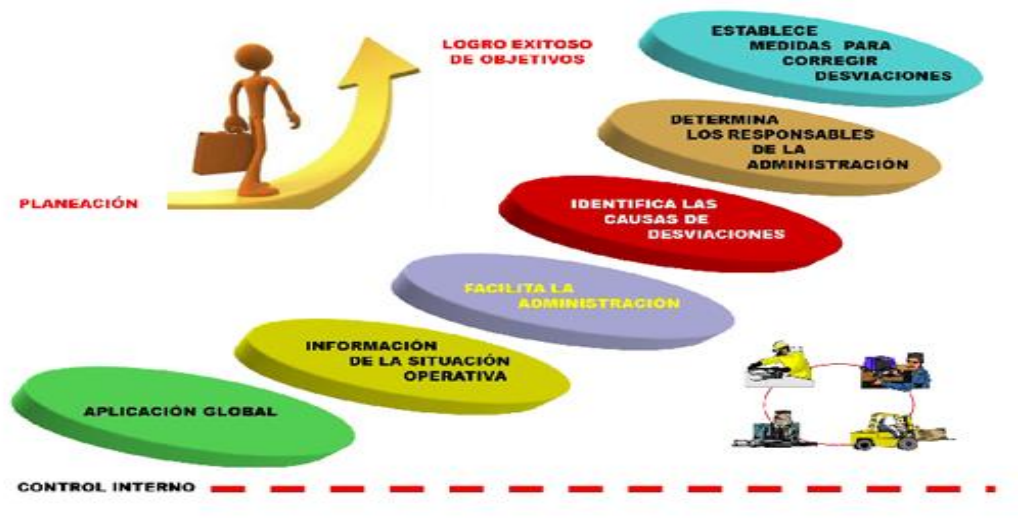
*S*

*E*

*II*

# FASE II

SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
BASADO EN EL INFORME COSO I  
PARA EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA  
EMPRESA “TEXTILINE”



## **AMBIENTE DE CONTROL**

### **Introducción**

“El entorno de control marca las pautas del comportamiento en una organización, y tiene una influencia directa en el nivel de concienciación del personal respecto al control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores que constituyen el entorno de control se encuentran la honra de, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar; la manera en que la dirección distribuye la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, así como a atención y la orientación que proporciona el consejo de administración”. (Coopers & Lybrand, pág. 27)

### **MISIÓN**

Ofrecer las mejores opciones de compras innovadoras e únicas en el mercado, entregando la más completa variedad de insumos para la confección, con la mejor calidad, garantía y facilidades de pago, superando las expectativas de nuestros clientes.

### **VISIÓN:**

Ser una empresa líder en el país en venta de insumos para la confección, dentro del mercado nacional, comprometiéndonos con nuestros clientes en satisfacer las necesidades de los clientes textiles, comercializando productos de excelente calidad y con eficiencia en el servicio.

## **VALORES:**

**Compromiso y Cumplimiento.-** Es la base fundamental de compromiso a realizar el trabajo, cumpliendo con los tiempos de entrega a los clientes y manteniendo un precio accesible y competitivo.

**Humildad.-** conocer lo que somos, lo que logramos y hacia dónde queremos ir, midiendo como crecemos constantemente.

**Excelencia.-** nuestro compromiso es ofrecer un servicio de calidad e innovador tratando de superar las expectativas de nuestros clientes.

**Integridad.-** Punto básico que rige la moral y la ética profesional de las personas que conforman la empresa “Textiline”.

**Responsabilidad.-** nuestro compromiso es satisfacer en un 100% las necesidades de nuestros clientes, siendo para nosotros nuestra prioridad el cumplimiento.

**Participación activa.-** El grupo humano “Textiline” es la fuente de nuestra fortaleza, su participación activa y el trabajo en equipo, proporcionan vitalidad y talento empresarial.

**Servicio.-** Desarrollamos nuestras actividades estableciendo con los clientes relaciones sostenibles, permanentes y exitosas.

**Respeto.-** Valoramos a las personas las instituciones y sus relaciones, les reconocemos sus derechos y sus deberes.



## MAPA DE UBICACIÓN PROPUESTO PARA LA EMPRESA TEXTILINE

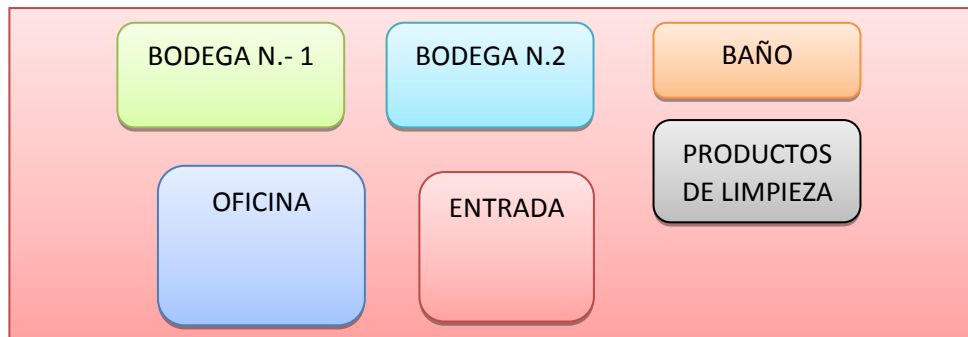


Gráfico No.- 34  
Elaborado Por: Calvopiña C. (2014)

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA “TEXTILINE”

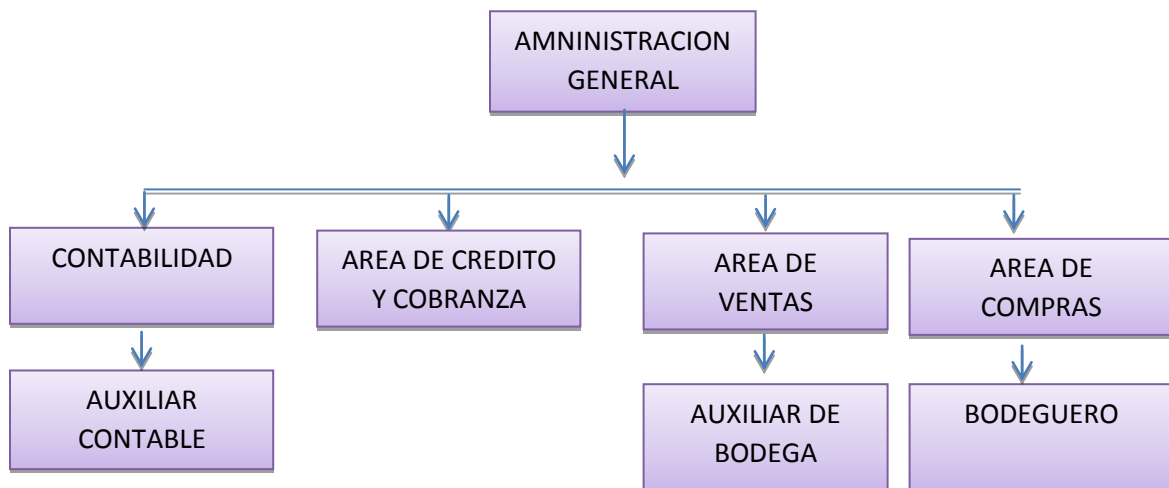


Gráfico No.- 35  
Elaborado Por: Calvopiña C. (2014)

Se presenta el organigrama estructural propuesto para la empresa “TEXTILINE” en dónde.

Parte por la Administración General siendo la cabeza principal de la empresa, se encuentra el Gerente - Propietario de la empresa.

En el departamento de Contabilidad, se encuentra el contador general, con la ayuda de un auxiliar contable.

En el departamento de Créditos y Cobranzas, contará con una persona encargada para analizar, entregar y recuperar los créditos.

En el departamento de ventas, también existirá una persona encargada de realizar las ventas En el departamento de compras contará con una persona encargada y una auxiliar.

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL PROPUESTO PARA LA EMPRESA  
“TEXTILINE”**

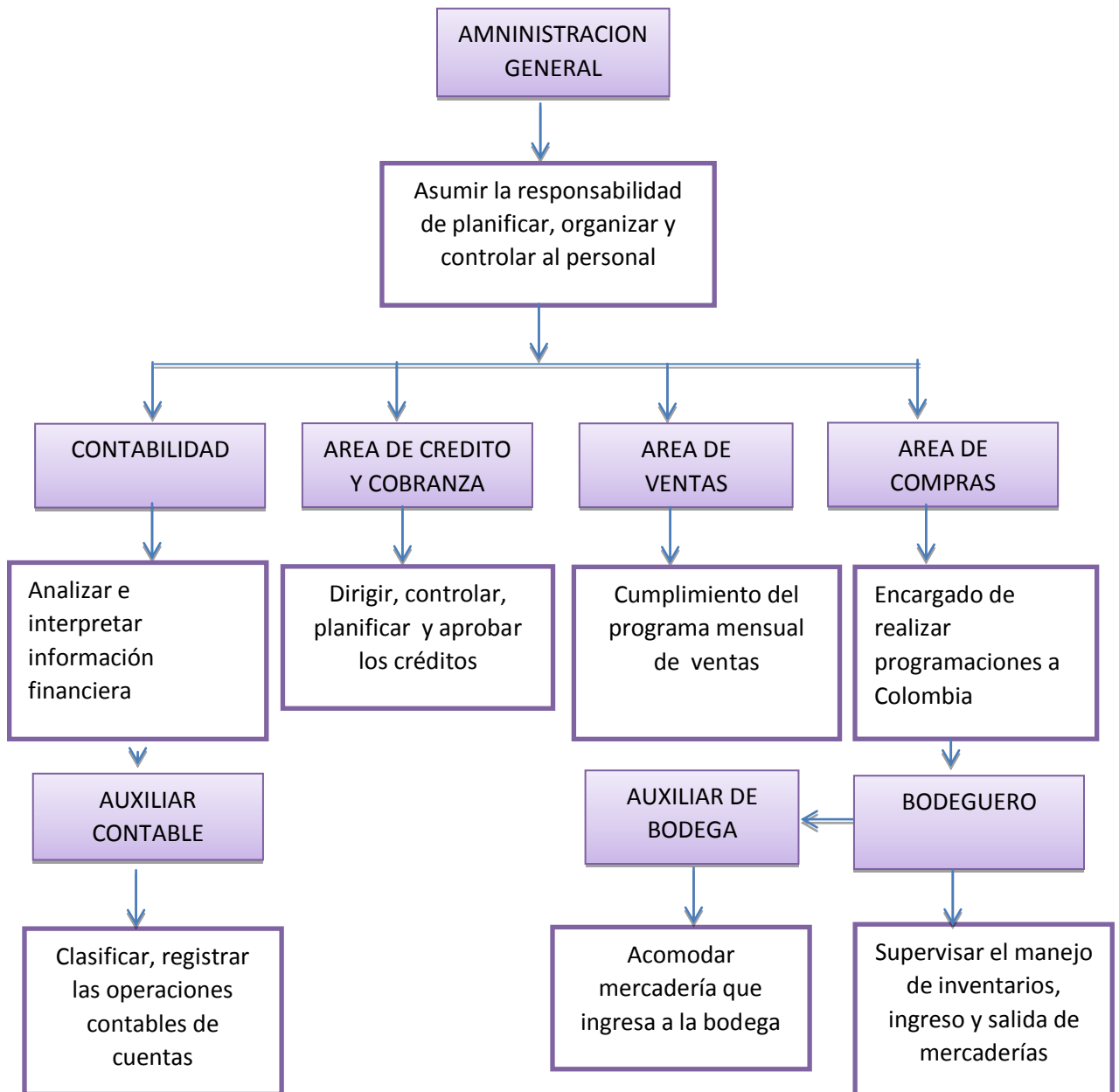


Grafico N.- 36  
Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

### **Introducción**

“Toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es en el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherente entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Debido a que las condiciones económicas, industriales y normativas y operacionales se modifican de forma continua, se necesitan mecanismos para identificar y hacer frente a los riesgos especiales asociados con el cambio.” (Coopers & Lybrand, pág. 43)

Partiendo del concepto antes mencionado, está claro que en todas las organizaciones existen riesgos los cuales no permiten conseguir los objetivos planteados por la entidad, por lo que es necesario aplicar un cuestionario que le permitirá a la empresa “TEXTILINE” tener como base para estar preparados para ciertos riesgos que puede ocurrir.

Es por ello que mediante este componente del modelo COSO la empresa puede evaluar el nivel de confianza, en el cual se medirá los objetivos generales y específicos de cada uno de los departamentos, los que a su vez serán difundidos a todo el personal de la empresa.

A continuación se plantea un modelo para su respectiva aplicación a futuro.

**CUESTIONARIO PROPUESTO DE CONTROL INTERNO BAJO EL  
MÉTODO COSO I**

EMPRESA "TEXTILINE"					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BAJO EL MÉTODO COSO					
EVALUACIÓN DEL RIESGO					
N.-	FACTORES DE CONTROL CLAVE	RESPUESTAS		P/T	OBSERVACIONES
		SI	NO		
1	¿Se aplican los objetivos planteados por la entidad?				
2	¿Los objetivos se comunican a todos los miembros de la entidad?				
3	¿Los objetivos específicos los aplica cada departamento?				
4	¿La gerencia efectúa un seguimiento para que se cumplan los objetivos con éxito?				
5	¿Son identificados los riesgos principales de la empresa?				
6	¿Se realizan actividades que generen cambio dentro de la entidad?				
Elaborado por: Calvopiña Cristina				Revisado: Dra. Karina B.	

Gráfico N.- 37

Elaborado por: Calvopiña C. (2014)

Seguido se propone un manual de referencias que ayudará a la entidad a un manejo oportuno y adecuado de los créditos.

### MANUAL DE REFERENCIAS

Tabla: 30

MANUAL DE REFERENCIAS			
COMPONENTE: CRÉDITOS			
OBJETIVOS	O, F,C	RIESGOS	ACTIVIDADES
1.- Realizar el procedimiento de créditos a clientes calificados	O	Información acerca del crédito incompleto, incoherente o inoportuno.	Realizar procesos que califiquen el perfil del cliente, y faciliten la obtención de información suficiente.
2.- Otorgar créditos de manera estructurada y correcta	O	Niveles altos de un riesgo crediticio	Uso de la información general acerca de cada uno de los clientes para ser calificados
3.- Entregar créditos debidamente respaldados	C	Perdida de la evidencia, documento de constancia de crédito	Verificar y realizar un seguimiento de la información entregada por parte del cliente
4.- Realizar un procedimiento que apruebe los créditos al ser entregados	C	solicitudes de crédito se extravíen	Numerar cada una de las solicitudes de los créditos
5.- Proteger la documentación de cualquier daño físico	C	Descuido o negligencia de los empleados	Comprobar que el daño causado fue por el descuido de los empleados a través de un seguimiento minucioso

Elaborado por: Calvopiña C.

## ACTIVIDADES DE CONTROL

### Introducción

“Las actividades de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden asegurar que se cumplan las directrices de la dirección. También tienden asegurar que se toman las medidas necesarias para enfrentar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones y comprenden una serie de actividades tan diferentes como pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones y conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de activos y la segregación de funciones.” (Coopers & Lybrand, pág. 67)

Si bien es cierto y como tema general sin importar que tipo de empresas sean comerciales, de servicios e industriales al otorgar un crédito corren el riesgo de que dicha deuda no se cancele en el tiempo acordado con el cliente, es por ello que se torna necesario contar con políticas escritas bien definidas ajustándose a los tipos de clientes que se maneja en la empresa y respaldándose por medio de documentos.

Considerando la importancia de contar con políticas y procedimientos de crédito se ha desarrollado algunas de las políticas que la empresa debería plantear antes de otorgar un crédito

## **POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA**

- 1.- El cliente deberá presentar dos referencias personales, o comerciales que no sean familiares.
- 2.- La persona o empresa que solicita el crédito debe tener una historia comercial de por lo menos 5 meses seguidos, las 3 primeras compras deberán ser al contado.
- 3.- El tiempo máximo de crédito será de 60 días, a partir de su entrega ya sea en la oficina comercial o en el domicilio del cliente.
- 4.- Absolutamente todos los créditos concedidos deberán contar con la documentación de respaldo.
- 5.- Si un cliente se encuentra inactivo en el plazo de un año, será necesaria la actualización de los datos antes de otorgar nuevamente un crédito.
- 6.- Si un cliente decide postergar la fecha de los cheques por diversas situaciones, solamente lo podrá hacer en un plazo máximo de 5 días laborables siguientes.
- 7.- Analizar la información.- analizar la información constantemente para mantener al día la cartera de clientes:
- 8.- Asignar un archivo específico para la custodia de documentos que respalden los créditos, como garantía del crédito otorgado
- 9.- Descuento por pronto pago, si el cliente cancela la deuda antes de que se venza el plazo recibirá el 1% de descuento al valor total a pagar.



10.- Provisión para cuentas incobrables.- al final de ejercicio, la persona encargada del área de créditos y cobranzas será importante que realice una reserva para las cuentas malas de la siguiente manera.

Tabla: 31

ESCALA PARA PROVISIÓN DE CRÉDITOS	
NIVELES	PORCENTAJE
DE 30 A 45 DÍAS	1%
DE 45 A 60 DÍAS	2%
DE 60 DÍAS A 90 DÍAS	3%
DE 90 DÍAS EN ADELANTE	4%

Elaborado por: Calvopiña C.

11.- Descuento por volúmenes de venta, si el cliente adquiere mercadería a partir de 3 cajas que contienen 30 conos , recibirá 1% de descuento.

12.- Descuentos en artículos específicos, el cliente recibirá el 1% de descuento en artículos que se encuentren en bodega por más de 8 meses consecutivos.

13.- La empresa “Textiline” tendrá un listado de precios para los clientes que requieran de créditos mayores a 90 días.

14.- Será necesario un informe completo acerca del perfil cliente solicitate.

15.- Contar con un registro de deudores que permitan anotar los abonos que realicen los clientes.

16.- Llamar a clientes con cartera vencida y por vencerse

Si bien es cierto la propuesta de la presente investigación abarca identificar la manera correcta y el procedimiento necesario antes de otorgar un crédito y su recuperación del mismo.

Es por ello que se realiza una tabla narrativa en donde muestra el proceso correcto para otorgar créditos que la empresa “TEXTILINE” debería aplicar.

**PROCEDIMIENTOS PROPUESTOS PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y  
COBRANZA  
NARRATIVA DEL PROCESO DE OTOGAMIEN TO DE CRÉDITO**

Tabla: 32

<b>N.-</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recepción de la solicitud de crédito seguido de documentos requeridos	Responsable de Crédito
2	Verificación de la información del solicitante designado previamente por el Gerente	Responsable de Crédito
3	Si todo está correcto, otorgar crédito en plazos establecidos por parte del gerente	Responsable de Crédito
4	El gerente define el monto a entregar previa revisión de la información del cliente	Gerente
5	Se aprueba el crédito por parte del Gerente junto con el responsable de créditos	Responsable de Crédito
6	El cliente firmará una letra de cambio para que sirva de respaldo.	Gerente
7	Se entrega el crédito por parte del responsable del área de crédito	Responsable de crédito

Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

## FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE OTOGAMIENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA “TEXTILINE”

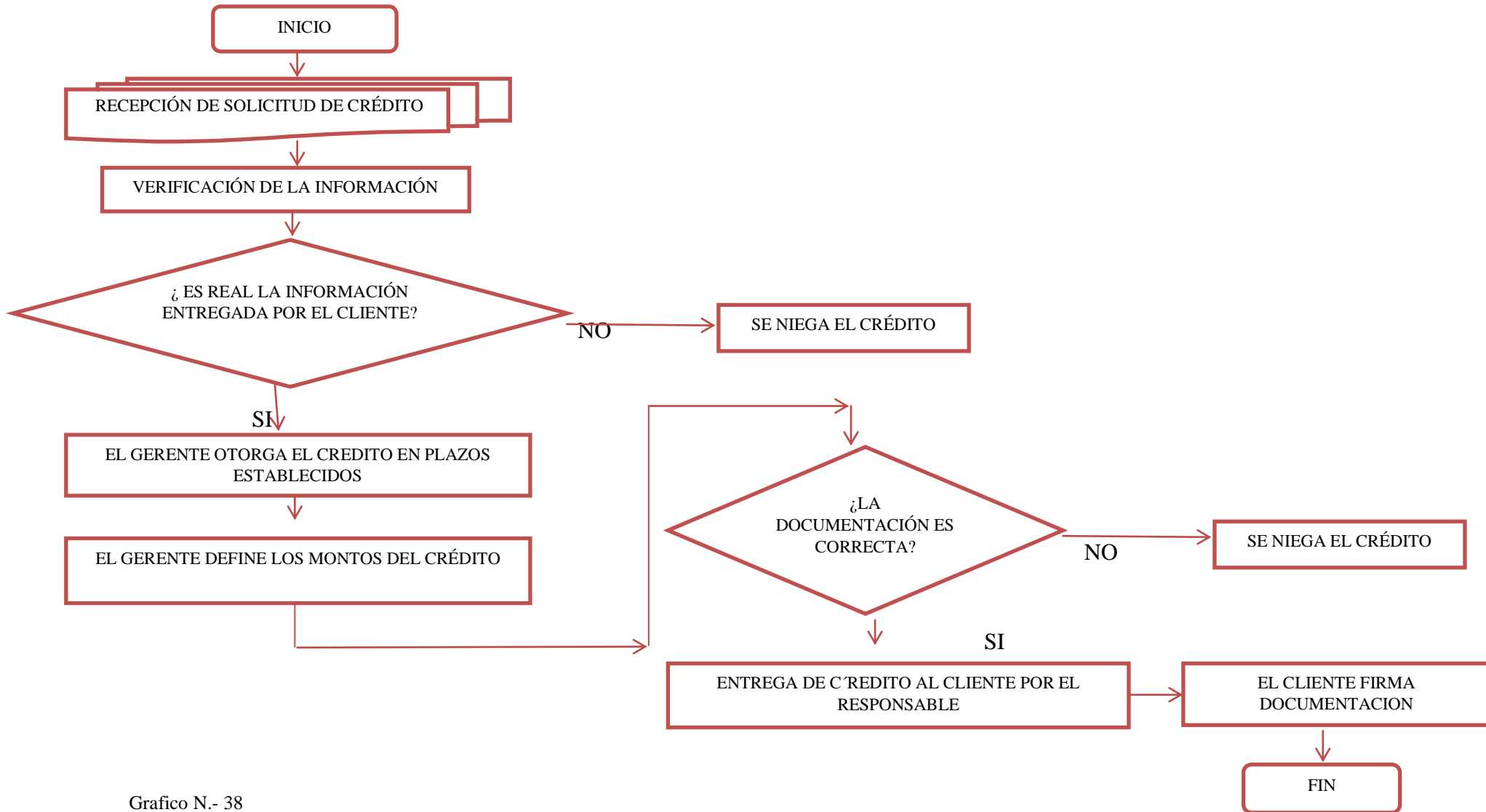


Grafico N.- 38  
Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

**PROCESOS PROPUESTOS PARA EL AREA DE CREDITO Y COBRANZA**  
**NARRATIVA DEL PROCESO DE COBRANZA**

Tabla: 33

<b>N.-</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Verificar valores por vencer de las facturas de los clientes en archivo	Crédito y Cobranza
2	Oficial de crédito realiza llamada telefónica	Crédito y Cobranza
3	Oficial registra la llamada telefónica como evidencia de previo aviso	
3	Oficial revisa si el cliente acude a realizar el pago a) Si el cliente acudió, oficial confirma el pago se imprime el comprobante de pago. b) Si no acude a realizar el pago, el oficial realiza una visita a domicilio	Gerente
4	Sino realiza e pago el cliente, acudir a lo judicial por medio del abogado	Responsable Crédito
5	El cliente realiza el pago de las facturas pendientes	Crédito y Cobranza
6	Registro de la cancelación.	Contabilidad

Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

## FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA DE LA EMPRESA

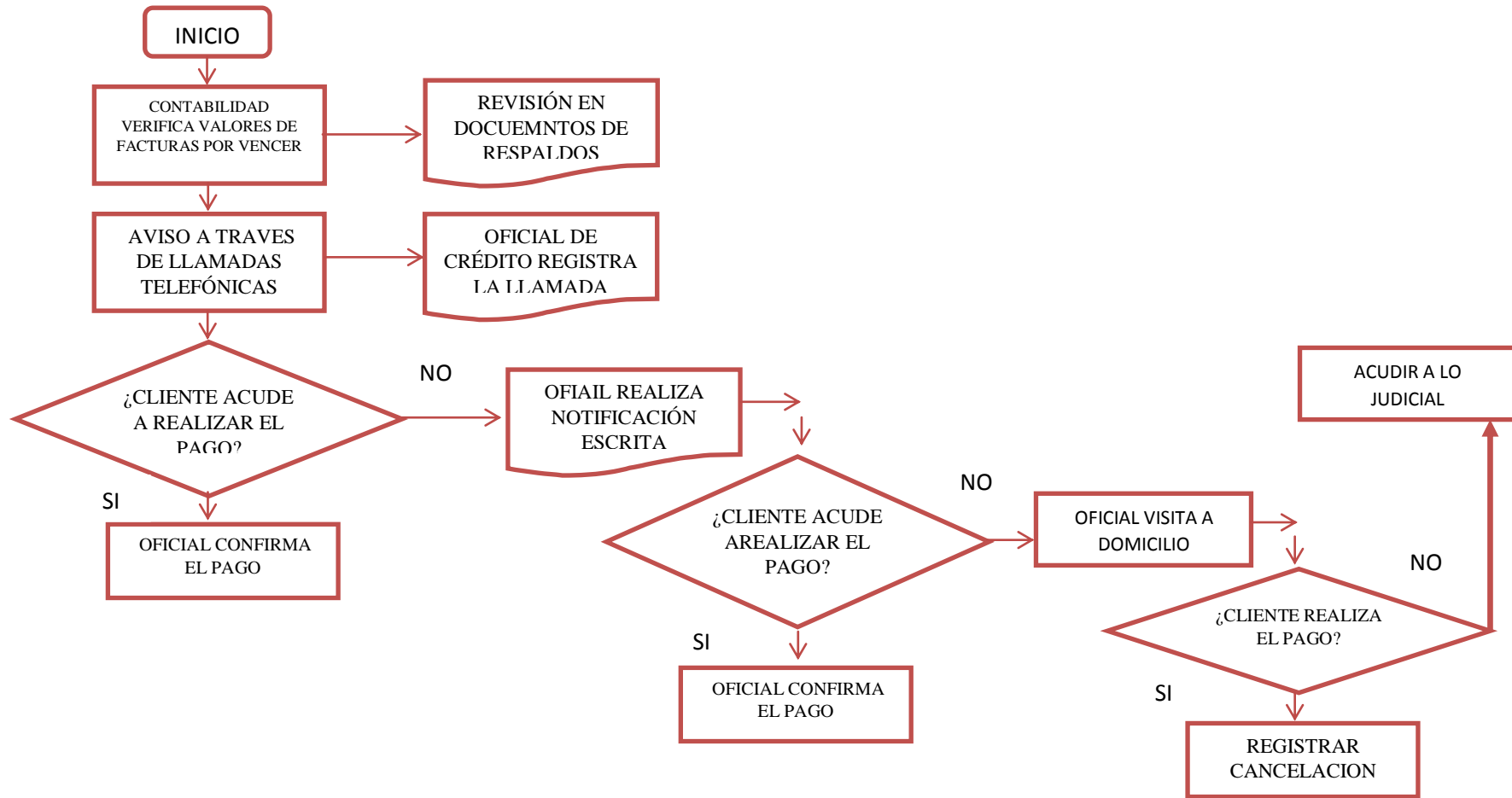


Grafico N.- 39  
Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

A continuación se presenta documento que respalda la solicitud de crédito, que será registrado, archivado una vez que se haya llenado cada uno de los espacios correspondientes como muestra el instructivo.

Este formato de “SOLICITUD DE CRÉDITO” tiene como objetivo mantener el control al momento de llenar el formato para poder obtener crédito, y mantener un respaldo firmado sobre las obligaciones otorgadas.

## INSTRUCTIVO DE LLENADO

### DATOS GENERALES

Tabla: 34

1	NOMBRE O RAZON SOCIAL	Anotar el nombre de la persona natural o Jurídica que solicita obtener un crédito
2	DOMICILIO / DIRECCION	Anotar la ubicación geográfica del domicilio exacta
3	# DE CEDULA	Anotar el número de identificación que otorga el país
4	# DE RUC	Número otorgado por el SRI
5	TELEFONO	Anotar el # de teléfono
6	FAX	Anotar el # de fax con extensión
7	CELULAR	Anotar el número de celular
8	EMAIL	Anotar el email- comercial
9	# DE AÑOS QUE POSEE EL NEGOCIO	Anotar el número de años que el negocio funciona

Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

**PRINCIPALES BANCOS Y PROVEEDORES CON LOS QUE OPERA**

Tabla: 35

PRINCIPALES BANCOS		
10	NOMBRE	Nombre de la Institución bancaria
11	DIRECCION	Dirección de la institución bancaria
12	MONTO DEL CRÉDITO	Monto otorgado por el banco como crédito
13	N.- DE CUENTA	Anotar el N.- de cuenta bancaria
14	TELEFONO	Anotar el número de teléfono del banco
15	PLAZO	Anotar el plazo de pago del crédito
PRINCIPALES PROVEEDORES		
16	NOMBRE	Nombre del proveedor
17	DIRECCIÓN	Dirección del proveedor
18	MONTO DEL CRÉDITO	Anotar el monto máximo otorgado por el proveedor
19	N.- DE CUENTA	Anotar el número de cta. que tiene ante el proveedor ( opcional)
20	TELÉFONO	Anotar el número de teléfono
21	PLAZO	Anotar el plazo máximo de crédito
22	SISTEMA DE TRASNFERENCIAS	Señalar en el espacio en blanco si posee
23	NOMBRE DEL BANCO	Anotar el nombre del Banco

Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)



## ANEXOS

Tabla: 36

24	INFORMACIÓN	Señalar junto a cada opción los documentos entregados
25	NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE	Firma y nombre de la persona autorizada y obligada a pagar

Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

Tabla:37

DATOS GENERALES				
(1) NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	<input type="text"/>			
(2) DIRECCION O DOMICILIO	<input type="text"/>			
# CEDULA	RUC	TLF	FAX	CELULAR
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
E-MAIL	(8) <input type="text"/>			
# DE AÑOS QUE POSEE EL NEGOCIO				(9) <input type="text"/>
PRINCIPALES BANCOS Y PROVEEDORES CON LOS QUE OPERA				
NOMBRE	(10) <input type="text"/>	# DE CUENTA	(13) <input type="text"/>	
DIRECCION	(11) <input type="text"/>	TELEFONO	(14) <input type="text"/>	
MONTO DEL CREDITO	(12) <input type="text"/>	PLAZO	(15) <input type="text"/>	
NOMBRE	(16) <input type="text"/>	# DE CUENTA	(19) <input type="text"/>	
DIRECCION	(17) <input type="text"/>	TELEFONO	(20) <input type="text"/>	
MONTO DEL CREDITO	(18) <input type="text"/>	PLAZO	(21) <input type="text"/>	
(22)¿Posee un sistema de transferencias electronicas para cumplir con pagos a proveedores?				
		SI	<input type="text"/>	
(23)NOMBRE DEL BANCO		NO	<input type="text"/>	
(24)ANEXOS				
INFORMACION QUE DEBE ADJUNTAR A ESTE DOCUMENTO	<input type="text"/>			
COPIA DE LA CEDULA	<input type="text"/>			
COPIA DEL RUC	<input type="text"/>			
REFERENCIA BANCARIA	<input type="text"/>			
AUTORIZACION PARA DILIGENCIAR UN PAGARÉ O RESPALDO DE CRÉDITO				
<p>YO, <input type="text"/> Identificado con CI: <input type="text"/> bajo mi propia responsabilidad del presente documento autorizo a la empresa "Textiline" diligenciar los espacios en blanco del pagaré N.- <input type="text"/> Adjuntos al crédito solicitado, y con los cuales doy garantía y respaldo a la deuda total o su saldo. Dichos espacios pueden ser diligenciados sin previo aviso conforme a las siguientes instrucciones:</p> <p>1 Cuando por cualquier causa se haya constituido en mora o incumplido el pago total o parcial <span style="float: right;">2 El valor del documento sea igual al monto de deuda incurrido hasta el día que se llene la forma</span></p> <p>3 Las presentes instrucciones han sido impartidas de conformidad y entera satisfaccion. <span style="float: right;">DECLARO QUE</span></p> <p>CONOZCO Y ACEPTO LAS POLÍTICAS Y EL PROCESO DE COBRANZA</p> <p>( 25) NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE</p> <p>.....</p>				

Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

## INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Introducción

“Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no solo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financiero. Por otra parte se debe establecer una comunicación eficaz en el sentido más amplio, lo cual implica una circulación multidireccional de la información, es decir ascendente, descendente y transversal. La dirección debe transmitir un mensaje claro a todo el personal sobre la importancia de las responsabilidades de cada uno en materia de control.” (Coopers & Lybrand, pág. 81)

Un sistema de información bien definido permite identificar, recoger procesar e informar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas; y muchas de las veces funcionan como herramientas de supervisión a través de revisiones oportunas.

Es de vital importancia la comunicación entre las diversas áreas de la empresa debido a la existencia de la interrelación con el único fin de dar el seguimiento a las facturas pendientes de cobro.

El área de créditos debe estar en entera coordinación con la administración- gerente para determinar los créditos concedidos y su recuperación y las demás acciones que implica entregar los créditos.

Por lo cual se propone que utilicen un método de información que les permitirá a los departamentos estar en constante comunicación.

Aquí se presenta un medio de comunicación propuesto para la empresa “TEXTILINE”, es un canal para mantenerse conectados y actualizados de la información de cada departamento.

Con este medio, se puede compartir el escritorio entre las diferentes áreas conetandose a traves del internet, e aquí la utilidad de dicho programa, se puede transferir archivos, la información se puede monitorear controlando que se realicen las actividades de cada uno de los responsables.

Es una solución de comunicación muy segura, además que optimiza tiempo si alguna persona dentro de la empresa necesita información puede comunicarse mediante este canal.

#### Team Viewer

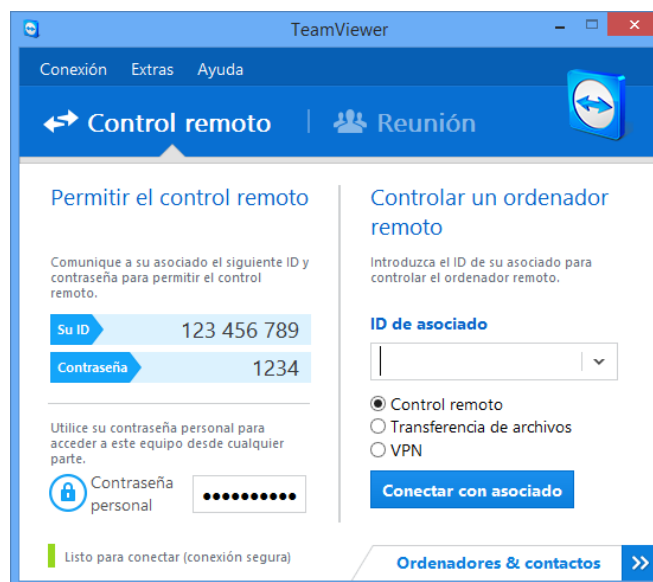


Grafico N.- 40  
Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

En cada una de las áreas es necesario que se realicen reuniones quincenales especialmente en el área de crédito y cobranzas en donde se fijará el horario y de qué manera actuar para recuperar la cartera reportando a la gerencia.

Otra manera de estar comunicados es por medio de pizarras en donde se informe las prioridades a realizar y los responsables que deben cumplir con dichas tareas.

La información debe ser clara, sencilla y oportuna de manera que permita evitar riesgos, tomando en cuenta que esta información sirve de base para muchas decisiones por parte de gerencia.

Otro medio por el cual se puede comunicar y aplicando y utilizando las nuevas tecnologías es por medio del correo electrónico, en donde además de comunicar se dejará evidencia de lo ocurrido o comunicado al personal de trabajo.

## Outlook

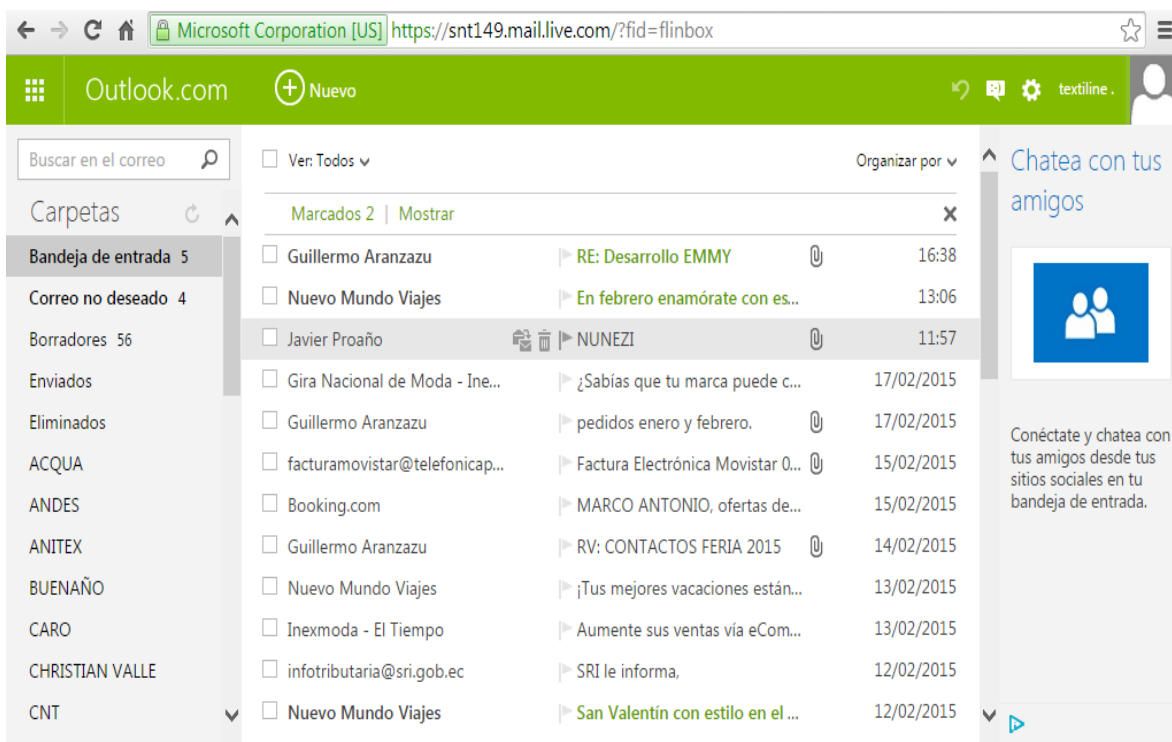


Grafico N.- 41  
Elaborado Por :Calvopiña C. (2014)

## **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

### **Introducción**

“Los sistemas de control interno deben monitorearse proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de actividades de monitoreo ongoing (continuo), evaluaciones separadas (independientes) o combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. La deficiencias del control interno deberán reportarse a la ata gerencia y a la junta solamente los asuntos serios.” (Mantilla Blanco, 2009, pág. 69)

El monitoreo es importante en todos y cada uno de los procesos de control implementados en la entidad y mucho más aún si es un sistema de control interno del cual ayuda a incrementar la efectividad de los procesos y de las personas responsables encargadas.

Entonces es importante y fundamental mantener un seguimiento en la realización de cada uno de los procedimientos de manera permanente en los que se puedan realizar las respectivas correcciones a los procedimientos que se estén realizando incorrectamente, brindando una respuesta oportuna a las necesidades de la entidad.

Es necesario tomar en consideración lo siguiente:

- Presentar un análisis en un cierto tiempo que permita controlar los diferentes reportes, especialmente el de las cuentas por cobrar, de tal forma que se pueda aportar para mejorar la calidad de la información.
- Necesariamente es primordial conocer por parte del personal que labora en la empresa cuales son las necesidades

- Aceleración en los cobros a los clientes ya que de no cancelar en su debido tiempo, retrasaría la movilización de los recursos financieros que podrían ser utilizados en otras inversiones que generen una utilidad adicional.
- Desde el área de crédito y cobranza se puede controlar la cobranza de los saldos de las facturas por vencer, sin disminuir el margen de ventas y lo más importante sin correr el riesgo de perder clientes.

Ante este contexto es necesaria la aplicación de un Plan de Seguimiento de la propuesta a realizarse por parte de la investigadora, con autorización y consentimiento de la empresa “Textiline” y con la colaboración del Gerente- Propietario, que se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En la primera columna encontramos las Fases, en la segunda columna los responsables de verificar que se cumple la fase y por ultimo tenemos las posibles fechas tentativas de que dicha propuesta se cumpla.

Además se agrega un tablero de indicadores compuesto de la siguiente manera: Indicadores, Objetivo de la Medición, Ecuación o Fórmula e Interpretación, con el fin de que la empresa “ Textiline” pueda tener un mejor control de cada una de las actividades que se van generando dentro de la organización.

## PLAN DE SEGUIMIENTO DE LA PROPUESTA

Tabla 38.- Plan de seguimiento de la propuesta

• FASES	• RESPONSABLES	• FECHAS TENTATIVAS
• SISTEMA DE CONTROL INTERNO	• GERENTE	• 2015-04-01
• BENEFICIOS DE LA PROPUESTA	• GERENTE	• 2015-04-01

Elaborado por: Calvopiña C.



## TABLERO DE INDICADORES PARA EL AREA DE CREDITOS

**Tabla No.- 39**

INDICADORES	OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN	ECUACIÓN	INTERPRETACION
Liquidez Corriente	Capacidad de pago de obligaciones a corto plazo	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	Mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas
Prueba Acida	Capacidad de pago de obligaciones a corto plazo, utilizando únicamente los activos más líquidos	$\frac{\text{Disp.} + (\text{Inv} + \text{Cred} * \text{Vtas})}{\text{Ctes Pasivo corriente}}$	Capacidad de la empresa de atender sus obligaciones sin la necesidad de liquidar sus inventarios
Rotación de créditos ( en días )	Antigüedad promedio de los créditos por venta, medido en días ( tiempo en que se cobra )	$\frac{\text{Deudores por vta} \times 365 \text{ días}}{\text{Ventas}}$	Promedio de los créditos vencidos en días
Capital de trabajo financiero ( en \$ )	Realizabilidad y exigibilidad de activos y pasivos dentro de un año. Plazo en que pueden realizarse los bienes y derechos	A.C. – P.C.  AC= activo corriente PC= pasivo corriente	Bienes y derechos para responder en términos a las deudas

Promedio de Cobras	Se realiza este examen para determinar la liquidez	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 365 \text{ Días}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$	Nos indica el número promedio de días que las cuentas por cobrar, es decir el tiempo que tardan en convertirse en efectivo
Rotación de cuentas por Cobrar	Cuando las cifras de venta para un periodo no están disponibles , es necesario recurrir a las cifras totales de venta	$\frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	Indica la lentitud de estas cuentas, debe ser analizada en relación con los términos de facturación

Elaborado por: Calvopiña C.

*F*

*A*

*S*

*E*

*III*

# FASE III

## BENEFICIOS DE LA PROPUESTA PARA LA EMPRESA “TEXTILINE”



Autora: Calvopiña Cristina  
Empresa “TEXTILINE”

## **BENEFICIOS DE LA PROPUESTA**

Seguidamente a la elaboración del diseño de Sistema de Control Interno se proyecta que su futura aplicación facilite considerables beneficios al área de estudio “créditos” y en general a la entidad.

El desarrollo de cada uno de estos beneficios significará un costo que la empresa deberá asumir al aplicar esta presente investigación.

Los beneficios que conseguirá la empresa son:

- Mejorar la división de las responsabilidades
- Ampliar los objetivos de la entidad
- Disminuir la carga de trabajo a la administración “ Gerente ”
- A futuro renovar la entidad
- Crear nuevas áreas
- Control constante y oportuno del 100% de la cartera
- Aplicación adecuada de índices de gestión y financieras. Que permita evaluar el -desenvolvimiento y desempeño del personal y con eso mejorar la toma de decisiones en cuanto se refiere a la ampliación o reducción de días de crédito, conocimiento al personal sobre los procesos de cobro.
- Mantener un monitoreo diario de los movimientos de cartera.
- Establecer porcentajes de descuentos.
- Existirá un mejor control de las actividades a las diferentes personas que laboran en la empresa y específicamente en el área de créditos.
- Los créditos se otorgaran de forma correcta y debida
- Existirán normas a las cuales los empleados deberán regirse.

## **Importancia de la propuesta**

La aplicación de esta propuesta es muy importante puesto que con su atención la empresa tendrá una mejor fluidez en el área de créditos, se aplicará apropiadamente los instrumentos necesarios a la hora de otorgar crédito y realizar las cobranzas, de esta forma ayudará a la empresa de una manera más organizada y se cumplirán las metas de corto y largo plazo

### **6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

La administración de la presente propuesta lo realizará el Gerente General de la empresa “TEXTILINE” conjuntamente de la mano con las áreas involucradas en el proceso de otorgamiento de crédito y cobranzas los cuales se mencionan a continuación:

- Administración – Gerente
- Departamento de crédito
- Departamento de contabilidad
- Departamento de ventas
- Departamento de compras
- Bodega

## 6.9 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 40.-

<b>PREGUNTAS</b>	<b>PLAN DE EVALUACION</b>
¿Quienes solicitan evaluar?	La Gerencia
¿Por qué evaluar?	Por el inadecuado otorgamiento de crédito, lo cual ocasiona disminución en la liquidez de la empresa
¿Para qué evaluar?	Para garantizar la eficiencia y eficacia en la aplicación de la políticas, procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos
¿Qué evaluar?	Los procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos
¿Cuándo evaluar?	En forma periódica
¿Cómo evaluar?	Monitoreando los procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos a través del sistema SAFI y documentación física
¿Con que evaluar?	Recurso Humano

Elaborado por: Calvopiña C.

## BIBIOGRAFÍA

1. (s.f.). Obtenido de [https://www.google.com/search?q=control+interno&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=D-XOVIPGEIqtUeGrhJAI&ved=0CAkQ\\_AUoAg&biw=1024&bih=489#tbn=isch&q=piramide+d+e+control+interno&imgdii=OzRCCWggpwO3HM%3A%3B5P4L---DAaoALM%3BOzRCCWggpwO3HM%3A&imgrc=OzRCCWggpwO3HM%25](https://www.google.com/search?q=control+interno&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=D-XOVIPGEIqtUeGrhJAI&ved=0CAkQ_AUoAg&biw=1024&bih=489#tbn=isch&q=piramide+d+e+control+interno&imgdii=OzRCCWggpwO3HM%3A%3B5P4L---DAaoALM%3BOzRCCWggpwO3HM%3A&imgrc=OzRCCWggpwO3HM%25)
2. Aguirre, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: inmagraf.
3. Andersen, A. (1999). Diccionario de Economía y Negocios. *Brosmac*.
4. Asociación de Industrias Textiles del Ecuador [Aite]. (2014). *Industria Textil*. Quito: Asociación de Industrias Textiles del Ecuador [Aite].
5. Baena Toro, D. (2010). *Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones* (1 era. ed. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones,.
6. Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. México: Pearson Education.
7. Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México, México, México: Pearson Prentice Hall.
8. Bunge, M. (2004). *Epistemología*. México: Siglo Veintiuno.
9. Calderón Prado, R. C. (2005). Administración, análisis y políticas de crédito. *Gestiopolis*, 2.
10. Calderón Prado, R. C. (2014). Administración, análisis y políticas de crédito. *GestioPolis*, sp.
11. Cárdenas, J. (s.f.). *Generealidades de la inversión*. Centrum Católica.
12. Cevallos, J. (17 de Marzo de 2014). Momentos difíciles para el textil Ecuatoriano. *Gestión, Economía y Sociedad*, párrafo 1.
13. Contabilidad I. (2014). Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques//contabilidad.pdf>
14. Contabilidad III. (2014). Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/3/conta\\_3.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/3/conta_3.pdf)
15. Coopers , & Lybrand. (s.f.). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno ( Informe COSO)* (Díaz de Santos ed.).
16. Crédito y Cobranza. (s.f.). *Tecnología de Blogger*. Obtenido de <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/analisisfinanciero.html>



17. Crédito, P. d. (s.f.). Recuperado el 22 de Octubre de 2014, de [http://elblogfinanciero.bligoo.com.co/media/users/10/515026/files/48516/GUIA\\_POLITIC\\_AS\\_DE\\_CREDITO.pdf](http://elblogfinanciero.bligoo.com.co/media/users/10/515026/files/48516/GUIA_POLITIC_AS_DE_CREDITO.pdf)
18. Dávalos, N. (2001). *Enciclopedia Básica de administración, Contabilidad y Auditoría* (10ma ed.). Ecuador.
19. De Conceptos. com. (2014). Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/beneficio>
20. De la Peña, A. (2004). *Auditoría* (1era ed.). Magallanes, España: Thomson- Paraninfo.
21. Del Valle Córdova, E. E. (2005). *Creditos y Cobranzas. Tesis Inédita*. México: Universidad Autónoma de México.
22. Diccionario Deficiones. (s.f.). Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de <http://definicion.de/inversion/>
23. Elizondo, A. (2002). *Metodología de la Investigación Contable* (Tercera ed.). México: International Thomson Editores.
24. Evaluación de Alternativas. (s.f.). Recuperado el 24 de Octubre de 2014, de [http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt\\_Planeacion\\_internet/TEMAVI.4.pdf](http://www.ingenieria.unam.mx/~jkuri/Apunt_Planeacion_internet/TEMAVI.4.pdf)
25. Fonseca, Luna, Oswaldo, & Vademécum Contralor. (2008).
26. Garza, A. (2007). *Manual de Técnicas de Investigación* (Séptima ed.). México D.F: Colegio De México.
27. Gilson, E. (1962). *El Ser y la Ciencia*. Buenos Aires: Deschlee de Browner.
28. Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
29. Grande, I., & Abascal, E. (2011). *Fundamentos y Tecnicas delInvestigación Comercial* (Décima Primera Edición ed.). Madrid-España: ESIC.
30. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la investigación* (3era ed.). México: Mc Graw- Hill.
31. Herrera, L. E. (2002). *Mecanismos de Procesos Contables*. Madrid -España: ESCIC.
32. Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoria de la Investigación*. Ambato: Gráficas Corona.
33. Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP). (2002). *NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400*. Mexico: Corporacion Edi\_ Ábaco Cía. Ltda.

34. Ley de Auditoria de Cuentas LAC. (1998). *Ley de Auditoria de Cuentas*.
35. Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). Interno, Ley De Régimen Tributario.
36. Mantilla B, S. A. (1997). *Control Interno Estructura Conceptual Integrada* (2da ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
37. Mantilla B., S. A. (1998). Una herramienta de Informacion para considerar el COSO Internal Control- integrated Framework en Aplicaciones de derivados. En C. I. Financieros. Ecoe Ediciones .
38. Mantilla B., S. A. (s.f.). Control Interno, Informe COSO. Ecoe Ediciones.
39. Mantilla Blanco, S. A. (1999). *Control Interno Estructura Conceptual Integrada*. (Ecoe Ediciones ed.). Santa Fe Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
40. Mantilla Blanco, S. A. (2009). *Auditoría de Control Interno* (2da ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
41. Mantilla, S. (2005).
42. Mantilla, S. (2005). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: Eco Ediciones.
43. Morocoima y Rojas. (Agosto de 2005). Rediseño de los Controles internos de Credito y Cobrazas del Fondo De Credito Agricola del Estado Monagas (FONCRAMO). Maturín: [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/131/1/TESIS-338.18\\_M874\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/131/1/TESIS-338.18_M874_01.pdf).  
Obtenido de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/131/1/TESIS-338.18\\_M874\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/131/1/TESIS-338.18_M874_01.pdf)
44. Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Limusa Editores.
45. Negocios, L. C. (2014). Administración, Análisis y Políticas de Crédito. *Gestiopolis*, 3.
46. Nube, Z. (2013). *Implementacion de procesos y politicas para la recuperacionde cartera vencida en las cooperativasde ahorro y credito en la provincia de Azuay*. Quito.
47. Nuñez, F. A. (2002). *Diseño de la Politica de Crèdito y Cobranzas para la gasolinera Lubriauto Cia. Ltda*. Quito: Universidad Equinoccial.
48. O. Ray, W. (2000). *Auditoría un enfoque Integral* (12ava ed.). Santafe de Bogotá: Irwin McGraw-Hill.
49. Ochoa Setzer, G. (2002). *Administracion Financiera* (2da ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.
50. Ortiz Anaya , H. (1996). *Analisis Financiero Aplicado con Ajustes por Inflacion* (9na ed.). Bogotá - Colombia: Universidad Externado de Colombia.

51. Ortiz Anaya, H. (2004). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera* (9na ed.). Bogotá - Colombia: Universidad Externado de Colombia.
52. Ortiz Anaya, H. (2006). *Análisis Financiero Aplicado y Principios de Administración Financiera* (8va ed.). Bogotá- Colombia: Universidad Externado de Colombia.
53. Paredes Vega, V. H. (2012). *Recuperación de Cartera Vencida, para Mejorar la Liquidez* . Ambato.
54. Pascale, R. (2009). *Decisiones Financieras* (6ta ed.). Buenos Aires: Pearson.
55. Sánchez Jabba, A. M. (Enero- Junio de 2013). Investigación e Información Económica. *Reportes del Emisor*, 14.
56. Sandoval, C. (2002). *Investigación Cualitativa* (ARFO ed.). (4ta, Ed.) Bogotá- Colombia: Editores e Impresores Ltda.
57. Tagsichana Leòn, F. V. (2012). *El Control Interno y su Incidencia en la Información Financiera Real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.* Ambato.
58. Tamayo , M., & Tamayo. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). México: Lumisa S.A.
59. Telégrafo, E. (03 de Marzo de 2014). Así esta el Crédito en el Ecuador. *Así esta el Crédito en el Ecuador, El Telégrafo*, pág. 2.
60. The Free Dictionary. (2014). Recuperado el 23 de Octubre de 2014, de <http://es.thefreedictionary.com/disponibilidad>
61. Zorrilla, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México, México: McGrawHill.

*A*

*N*

*E*

*x*

*O*

*S*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**ENCUESTA**



**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la de la empresa Textiline.

**OBJETIVO:** Evaluar si las políticas y procedimientos de crédito en la empresa Textiline de la ciudad de Ambato, son los adecuados, con el fin de garantizar una adecuada recuperación de cartera.

**MOTIVACIÓN:** Saludos cordiales le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras a la presentación de trabajo final de investigación.

**INSTRUCCIONES:**

- Procure ser lo más objetivo y verás
- Seleccione solo una de las alternativas que se propone
- Marque con una “X” dentro del paréntesis que Ud. considere más adecuado

1) ¿Cuenta la empresa con personal responsable encargado de otorgar y autorizar créditos?

Si ( )  
No ( )

2) ¿Existen procedimientos adecuados para la otorgar créditos?

Si ( )  
No ( )

3) ¿ Se realiza un análisis de clientes previo a otorgar créditos?

Si ( )

No ( )

4) ¿ Existe alguna política para establecer montos máximos en la concesión de créditos?

Si ( )

No ( )

5) ¿Existen documentos que respalden el crédito otorgado?

Si ( )

No ( )

6) ¿Se hace una revisión periódica en forma detallada de los documentos vencidos pendientes de cobro?

Si ( )

No ( )

7) ¿Se confirman periódicamente con los deudores los saldos no pagados de documentos por cobrar?

Si ( )

No ( )

8) ¿Existe un control de las deudas pendientes por cliente que permita hacer un seguimiento de los créditos entregados?

Si ( )

No ( )

9) ¿Se cotejan mensualmente los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general y se preparan periódicamente relaciones de dichas cuentas mostrando o clasificando la antigüedad de los saldos?

Si ( )

No ( )

10) ¿Existe una política para provisión de cuentas incobrables?

Si ( )

No ( )

11) ¿La empresa cuenta con personal responsable de recuperar los créditos concedidos?

Si ( )

No ( )

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA**



**DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)**

**DIRIGIDO A:** Colaboradores de la de la empresa Textiline.

**OBJETIVO:** Diagnosticar si la liquidez que actualmente mantiene la empresa es suficiente para cubrir sus obligaciones y realizar inversiones.

**MOTIVACIÓN:** Saludos cordiales le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras a la presentación de trabajo final de investigación.

**INSTRUCCIONES:**

- Procure ser lo más objetivo y verás
- Seleccione solo una de las alternativas que se propone
- Marque con una “X” dentro del paréntesis que Ud. considere más adecuado

1. ¿El nivel de activos es el adecuado de acuerdo al volumen de operaciones de la empresa?

Si ( )

No ( )

2. ¿Existe una caja o un lugar específico para la custodia del efectivo?

Si ( )

No ( )



3. ¿El dinero recaudado productos de los créditos, es depositado inmediatamente en una cuenta de banco?

Si ( )

No ( )

4. ¿Se cuenta con el capital de trabajo suficiente para atender la marcha normal de las operaciones de la empresa?

Si ( )

No ( )

5. ¿Podrá la empresa cubrir sus pasivos corrientes, con sus activos corrientes?

Si ( )

No ( )

6. ¿Podrá la empresa pagar sus obligaciones a corto plazo sin depender de la venta de las existencias?

Si ( )

No ( )

7. ¿La empresa cuenta con la capacidad financiera para cubrir sus compromisos económicos a corto plazo?

Si ( )

No ( )

8. ¿La empresa aplica indicadores de liquidez periódicamente?

Si ( )

No ( )

9. ¿Con la información obtenida se podrá medir y realizar un análisis financiero para tomar de decisiones?

Si ( )

No ( )

10. ¿Existe un responsable dentro de la empresa encargado de índices financieros?

Si ( )

No ( )

11. ¿Esta la empresa apta para aplicación de indicadores de liquidez?

Si ( )

No ( )

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

# *Costo de la propuesta*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
<b>Fotocopias</b>	\$ 25,00
<b>Honorarios</b>	\$ 980,00
<b>Medios magnéticos</b>	\$ 20,00
<b>Suministros y Materiales de Oficina</b>	\$ 25,00
<b>Empastado</b>	\$ 25,00
<b>Transporte</b>	\$ 30,00
<b>Imprevistos</b>	\$ 50,00
<b>TOTAL</b>	\$ 1.155,00

BALANCE GENERAL

24/11/2014  
PAG. 1

IZURIETA VINUEZA MARCO ANTONIO 2014

BALANCE GENERAL: JUNIO - 2014

CODIGO CUENTA	NOMBRE CUENTA	VALOR	T O T A L
	ACTIVO		290,005.89
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		289,663.93
1.1.1.	DISPONIBLE	25,814.48	
1.1.2.	EXIGIBLE	147,918.67	
1.1.3.	REALIZABLE	86,127.44	
1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS	29,803.34	
1.2.	ACTIVO FIJO		341.96
1.2.2.	DEPRECIABLES	341.96	
	PASIVO Y PATRIMONIO		290,005.89
2.	PASIVO		-22,606.95
2.1.	A CORTO PLAZO		-277,869.13
2.1.1.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	35,232.33	
2.1.2.	PROVEEDORES	63,221.66	
2.1.3.	OBLIGACIONES PATRONALES	20,070.25	
2.1.4.	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	27,969.23	
2.1.5.	ACREEDORES VARIOS	127,631.09	
3.	PATRIMONIO		71,400.50
3.1.	PATRIMONIO NETO		-71,400.50
3.1.1.	CAPITAL	-67,545.26	
3.1.3.	RESULTADOS	-3,855.24	
	RESULTADO DEL PERIODO:		
	.....	.....	.....
	Aprobado	Revisado	Elaborado

*D  
O  
C  
U  
M  
E  
N  
T  
O  
S*

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES**



**NUMERO RUC:** 1802432813001  
**APELLIDOS Y NOMBRES:** IZURIETA VINUEZA MARCO ANTONIO

**ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:**

<b>No. ESTABLECIMIENTO:</b> 001	<b>ESTADO:</b> ABIERTO	<b>MATRIZ:</b> MATRIZ	<b>FEC. INICIO ACT.:</b> 01/06/1995
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b> TEXTILINE			<b>FEC. CIERRE:</b> 30/06/2004
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b>			<b>FEC. REINICIO:</b> 20/06/2005

CONFECION DE ROPA  
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS TEXTILES

**DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:**

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Ciudadela: ESPAÑA Calle: AV. LOS SHYRIS Número: S/N  
Intersección: BARTOLOME RUIZ Referencia: FRENTE AL COLEGIO BOLIVAR Teléfono Trabajo: 032841870 Celular: 0994851828

  
**FIRMA DEL CONTRIBUYENTE**

  
**SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

**Usuario:** APJL011008 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1680 **Fecha y hora:** 02/01/2013 10:02:46

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES  
PERSONAS NATURALES



NUMERO RUC: 1802432813001  
APELLIDOS Y NOMBRES: IZURIETA VINUEZA MARCO ANTONIO  
NOMBRE COMERCIAL: TEXTILINE  
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI  
CALIFICACIÓN ARTESANAL: NUMERO:

FEC. NACIMIENTO: 27/07/1970 FEC. ACTUALIZACION: 02/01/2013  
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 01/08/1998 FEC. SUSPENSION DEFINITIVA: 24/08/2005  
FEC. INSCRIPCIÓN: 28/08/1998 FEC. REINICIO ACTIVIDADES: 29/08/2005

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

CONFECCION DE ROPA

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: CADIZ Número: S/N Intersección: AV. LOS SHYRIS  
Referencia: FRENTE AL PARQUE, CASA DE DOS PISOS, COLOR AMARILLO Teléfono: 032543888

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1  
JURISDICCIÓN: REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA CERRADOS: 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: APJL011008

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 02/01/2013 10:02:45