



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación y desarrollo previa la obtención del Grado Académico de Magister en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CONCESION DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS EN LAS OFICINAS DEL BIESS EN QUITO. PERIODO 2014-2015.

AUTORA

ING. CERLY JANIN SANCHEZ SUAREZ

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR
2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación y desarrollo previa la obtención del Grado Académico de Magister en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CONCESION DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS EN LAS OFICINAS DEL BIESS EN QUITO. PERIODO 2014-2015.

AUTORA

ING. CERLY JANIN SANCHEZ SUAREZ

DIRECTORA

DRA. ÁNGELA FRESIA RIZO ZAMORA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR
2016

CERTIFICACIÓN

Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Msc. Directora del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

C E R T I F I C A

Que la Ingeniera **CERLY JANIN SÁNCHEZ SUÁREZ** ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CONCESION DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS EN LAS OFICINAS DEL BIESS EN QUITO. PERIODO 2014-2015”**. El mismo que está apto para la presentación y sustentación respectiva.

Diciembre del 2016

Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Msc.
DIRECTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

AUTORÍA

Yo, Ingeniera, CERLY JANIN SÁNCHEZ SUÁREZ, con C.I. 1203679269, tengo a bien indicar que el presente trabajo de investigación **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CONCESION DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS EN LAS OFICINAS DEL BIESS EN QUITO. PERIODO 2014-2015”** es original y autentico, en tal virtud el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad del autor, por ello extendiendo los derechos a la UTEQ para que utilice este documento como material de consulta académica.

Ing. Cerly Janin Sánchez Suárez
Autora

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me da fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mis padres que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en mi vida personal y profesional.

A mi hijo Lenin Stalin a quien amo infinitamente porque es el motor de mi vida.

A mis hermanos y hermanas que directa e indirectamente estuvieron pendientes para que logre esta meta.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias infinitamente a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta cuarta etapa de mi vida.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, que me permitió realizar mis estudios profesionales de Cuarto Nivel.

A la Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este proyecto.

Al Biess, por permitirme y proporcionarme la información necesaria para desarrollar el presente tema investigativo.

A mis padres, que con su demostración de padres ejemplares me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos. Y sé que están orgullosos de la persona en la cual me he convertido.

A mi hijo Lenin Stalin, quien con su corta edad me ha brindado su apoyo y comprensión para lograr este objetivo.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi amiga, Amelia Quila gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

PRÓLOGO

La presente investigación tiene como objetivo identificar las causas que generan el problema de clientes insatisfechos entre los cuales se determina la mala valoración de sus joyas por parte de los Peritos Valoradores en las Oficinas de Préstamos Prendarios en la ciudad de Quito; su desarrollo abarca la contextualización de temáticas importantes, referentes a las variables involucradas, y presenta como alternativas de solución un grupo de estrategias que permitirán optimizar el “Sistema de Control Interno” y la gestión comercial y operativa de créditos de la oficina de Préstamos Prendarios del banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, BIESS.

En este trabajo de investigación se encuentra información actualizada sobre la importancia de aplicar las medidas de Control Interno y su incidencia en la concesión de Préstamos Prendarios en las oficinas del BIESS en Quito. Para que le permita reconocer las debilidades en la toma de decisiones con la finalidad de incrementar la colocación de créditos.

Al obtener la información descrita, se podrá realizar un informe con las observaciones detectadas, formular recomendaciones que contribuyan al mejoramiento tanto en número como en montos colocados en Préstamos Prendarios en las oficinas del BIESS en Quito, y de esta manera obtener un nicho de mercado con clientes satisfechos, condición que permitirá mejorar el índice actual de rentabilidad del producto.

Dra. Graciela Vizquete
Coordinadora de Préstamos Prendarios
Administración de Operaciones BIESS

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación constituye un documento de soporte y guía para los directivos del Banco del IESS, debido a que contiene un análisis de las falencias en el sistema de control interno y propone una alternativa de solución que aportará a optimizar los procesos actuales, a fin de mejorar la gestión, obteniendo mayor productividad en los créditos prendarios que se dan en beneficio de los afiliados. Es importante recordar que las utilidades que obtienen las oficinas de Préstamos Prendarios incrementan el Fondo de Pensiones que sirve para financiar las prestaciones de invalidez, vejez y muerte. País, actualmente tiene un nivel preocupante de índices de La oficina de Préstamos Prendarios a pesar de tener un número muy elevado de clientes en todos los niveles productivos, y de ser una entidad que aporta al desarrollo de clientes insatisfechos por mal valoración de sus joyas, situación que preocupa a las autoridades. Dentro del estudio realizado se analizó el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los clientes de la oficina de Préstamos Prendarios en Quito, en referencia a los créditos prendarios generados a los usuarios, determinándose un alto índice de clientes insatisfechos con la valoración de sus joyas que fundamenta la importancia de este trabajo de investigación. El objetivo está orientado a la optimización del sistema de control interno para mejorar la gestión de los créditos de la oficina de Préstamos Prendarios del BIESS, a través de estrategias que incluyen la aplicación de políticas, procedimientos, tecnología y la preparación permanente de los funcionarios de esta entidad, así como también al fortalecimiento de la atención brindada al usuario.

ABSTRACT

The present research constitutes a document of support and guide for the managers of the Bank of the IESS, because it contains an analysis of the failures in the internal control system and proposes an alternative of solution that will contribute to optimize the current processes, in order to Improve the management, obtaining greater productivity in the chattel credits that are given in benefit of the affiliates. It is important to remember that the profits obtained by Monte de Piedad increase the Pension Fund that serves to finance disability, old age and death benefits. Despite having a very high number of clients at all levels of production, the Chattel Loans Office; and being an entity that contributes to the development of the country, currently has a worrying level of payment default rates, which allows us to conclude That the destination of the credit in many cases is not for investment but for consumption, a situation that concerns to the authorities.

In this study was analyzed the fulfillment of the commitments acquired by the clients of the Chattel Loans Office in Quito, in reference to the pledge credits generated to the users, determining a high delinquency rate that underlies the importance of this research work. The objective is to optimize the internal control system to improve the management of loans from the BIESS Chattel Loans office, through strategies that include the application of policies, procedures, technology and the permanent preparation of this entity, as well as the strengthening of the attention given to the user.

INTRODUCCIÓN

En el mundo, en Latinoamérica y en el Ecuador, es imposible negar la importancia económica y social de la microempresa, hacerlo significaría cerrar los ojos a la realidad, perder muy buenas posibilidades de desarrollo y crear frustración.

Es necesario que los créditos o líneas de créditos lleguen a los microempresarios buscando canales financieros que capten y coloquen estos recursos de influencia directa en la reactivación del sector productivo del país.

La oficina de Préstamos Prendarios del Banco del BIESS permite invertir los recursos del fondo de pensiones de los afiliados al IESS, impulsar a través del crédito prendario, la incorporación al desarrollo socio-económico sostenible y sustentable de los sujetos de crédito, ubicados en el cantón Quito, donde existen microempresas del sector industrial, comercial y de servicio mediante el mejoramiento de sus ingresos una tasa de interés diferenciada con relación al sistema financiero nacional.

Existe un gran número de clientes de la oficina de Préstamos Prendarios que de acuerdo a las estadísticas proporcionadas por la institución, mantienen un índice de clientes insatisfechos por la mala valoración de sus joyas por parte de los peritos valoradores, constituyéndose motivo de preocupación para las autoridades de esta entidad.

El **Primer Capítulo**, corresponde al marco contextual de la investigación, donde se hace referencia a la ubicación geográfica y a los antecedentes que permitieron identificar las causas que genera el problema en el proceso de concesión de crédito de los Préstamos Prendarios en la valoración de garantías. Problema, Problemas Derivados, Objetivo General, Objetivos Específicos y Justificación.

El **Segundo Capítulo**, comprende el marco teórico, que abarca las teorías de temáticas importantes, que sostienen la presente investigación, así como el marco

conceptual en el que se destacan las palabras más relevantes del presente trabajo.

En el **Tercer Capítulo**, se detalla la metodología de investigación, a través de la cual se desarrolla la investigación, se describen los métodos y técnicas empleadas, la población y muestra de la misma.

En el **Cuarto Capítulo**, se detalla el análisis e interpretación de resultados.

En el **Quinto Capítulo**, presentan las Conclusiones y Recomendaciones.

Por último se expone la Bibliografía y Anexos.

INDICE	Pág
Portada.....	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de Portada.....	iii
Certificación.....	iv
Declaración de autoría y cesión de derechos	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen Ejecutivo.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACION.....	1
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática	2
1.2. Situación actual de la problemática.....	2
1.3. Problema de Investigación	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1 General	4
1.4.2 Específicos.....	4
1.5. Justificación.....	5
CAPITULO II MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION.....	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	7
2.1.1. Definición de crédito.....	7
2.1.2. Línea de Crédito	7
2.1.3. Crédito a corto plazo	8
2.1.4. Crédito bancario	8
2.1.5. Banca pública.....	8
2.1.6. Prestamos prendarios	9
2.1.7. Deuda.....	9

2.1.8. Deudor.....	9
2.1.9. Garantía	9
2.1.10. Acreedor.....	10
2.1.11. Tasa de interés.....	11
2.1.12. Interés	12
2.1.13. Financiar.....	13
2.1.14. Pagaré.....	14
2.1.15. Mora.....	15
2.1.16 Interés Simple.....	15
2.1.17 Interés Compuesto.....	16
2.1.18 Garantías.....	16
2.1.19 Plazos Financiamientos.....	17
2.1.20 Cliente.....	17
2.1.21 Servicio.....	17
2.1.22 Comercio.....	18
2.1.23 Alternativa.....	19
2.1.24 Gestión.....	19
2.1.25 Control Interno.....	20
2.1.26 Control.....	21
2.1.27 Concesión.....	21
2.1.28 Proyecto.....	22
2.1.29 Financiamiento.....	22
2.1.30 Consumo.....	23
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	23
2.2.1 Clases de Crédito.....	23
2.2.2. Garantías del Crédito	24
2.2.3 Vencimiento del Crédito	24
2.2.4 Disposiciones Generales.....	24
2.2.5 El presupuesto como instrumento de programación	26
2.2.6 Definición de microcrédito	27
2.2.7 Normas de Control Interno	28

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	46
3.1. Tipo de Investigación.....	47
3.2. Método de la Investigación.....	47
3.3. Población y Muestra	48
3.4. Recoleccion de Información.....	49
3.5. Instrumentos de Investigación.....	49
CAPITULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	51
CAPITULO V Conclusiones y Recomendaciones	62
5.1 Conclusiones.....	63
5.2 Recomendaciones.....	63
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

Pág.

Tabla 1	Clientes insatisfechos año 2015.....	42
Tabla 2	Monto del Crédito.....	46
Tabla 3	Existencia de la Oficina de Préstamos Prendarios.....	47
Tabla 4	Fuente que permitió conocer la oficina de Préstamos Prendarios...	48
Tabla 5	Razón por la que acude a la oficina de Préstamos Prendarios.....	49
Tabla 6	Servicio y atención.....	50
Tabla 7	Satisfecho con valoración.....	51
Tabla 8	En que utiliza el crédito.....	52
Tabla 9	Puntualidad en los pagos.....	53
Tabla 10	Tiempo de atención.....	54
Tabla 11	Personal adecuado.....	55
Tabla 12	Horario para atención al cliente.....	56
Tabla 13	Entrega o recepción del dinero.....	57
Tabla 14	Normativa.....	58
Tabla 15	Instructivo para valorar joyas.....	59
Tabla 16	Norma cartera crediticia.....	60
Tabla 17	Cambio de actividad.....	61
Tabla 18	Calificación de Riesgo.....	62
Tabla 19	Capacitación.....	63
Tabla 20	Responsabilidad y Jerarquías.....	64
Tabla 21	Actualización del sistema de control operativo.....	65
Tabla 22	Ambiente en que desarrolla sus actividades.....	66
Tabla 23	Actividades específicas.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS	Pág
Gráfico N° 1 Monto del crédito.....	46
Gráfico N° 2 Existencia de la Oficina de Préstamos Prendarios.....	47
Gráfico N° 3 Fuente que permitió conocer la oficina de Préstamos Prendarios.....	48
Gráfico N° 4 Razón por la que acude a la oficina de Préstamos Prendarios.....	49
Gráfico N° 5 Servicio y atención.....	50
Gráfico N° 6 Satisfecho con valoración	51
Gráfico N° 7 En que utiliza el crédito.....	52
Gráfico N° 8 Puntualidad en los pagos.....	53
Gráfico N° 9 Tiempo de atención.....	54
Gráfico N° 10 Personal adecuado.....	55
Gráfico N° 11 Horario para atención al cliente.....	56
Gráfico N° 12 Entrega o recepción del dinero.....	57
Gráfico N° 13 Normativa.....	58
Gráfico N° 14 Instructivo para valorar joyas.....	59
Gráfico N° 15 Norma cartera crediticia.....	60
Gráfico N° 16 Cambio de actividad.....	61
Gráfico N° 17 Calificación de Riesgo.....	62
Gráfico N° 18 Capacitación.....	63
Gráfico N° 19 Responsabilidad y Jerarquías.....	64
Gráfico N° 20 Actualización del sistema de control operativo.....	65
Gráfico N° 21 Ambiente en que desarrolla sus actividades.....	66
Gráfico N° 22 Actividades específicas.....	67

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El temor de Dios es el principio de la sabiduría,
Y el conocimiento del santísimo es la inteligencia.
Proverbios 1: 7

1.1. Ubicación y contextualización de la problemática

La Sucursal de Préstamos Prendarios de Quito, creada el 03 de Enero de 1929 como primer Monte de Piedad en Quito, del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. El 11 de Mayo del 2009, según Registro Oficial 587 se crea El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, que faculta la prestación de servicios financieros a través de **concesión** de créditos hipotecarios, quirografarios y prendarios, servicios financieros a favor de los afiliados y jubilados del IESS, mediante operación directas a través del sistema financiero nacional. La oficina de Préstamos Prendarios a través de su sucursal Quito, ubicada en el área central de la ciudad Avenida 10 de Agosto N23-49 entre Mercadillo y Marchena, brinda atención a sus clientes ofertando créditos prendarios, a la comunidad integrada por parroquias y cantones.

Comentado [U1]: Enuncia el tema las debilidades por la cual debes realizar una auditoria financiera xxxx

El presente estudio de Investigación se llevó a cabo en la Oficina de Préstamos Prendarios de Quito del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el mismo que se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Quito en la avenida 10 de Agosto N23-49 y Marchena, a fin de conocer los créditos orientados al sector comercial y de servicios de las cuales un gran porcentaje de clientes no se encontró satisfecho con la valoración de la joya para la concesión de créditos.

No obstante estas divisiones administrativas, miles de personas que trabajan en Quito viajan diariamente del Valle al hipercentro capitalino, al que se conecta por medio de la autopista General Rumiñahui.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.

El Monte de Piedad del BIESS, entidad de derecho autónomo y de derecho privado su misión es la de otorgar créditos prendarios-joyas con tasa de interés preferencial, para facilitar productividad en uno de los sectores vulnerables de la economía ecuatoriana, tiene también la obligación de tener rentabilidad para el sostenimiento del fondo de pensiones de los afiliados por lo que debe contar con

un sistema de control interno para mejorar su índice de clientes insatisfechos por mala valoración de sus joyas por parte de los peritos valoradores y que tenga procesos de mejoramiento continuo.

Las inexactitudes en el sistema de control interno incide en un porcentaje considerable de clientes insatisfechos al momento de la valoración de la joya para la concesión del crédito prendario, que es motivo de preocupación de la administración de la Institución crediticia, lo que nos obliga al análisis de insatisfacción, para determinar la real situación por la que atraviesa la oficina de Préstamos Prendarios, esto afecta la efectividad y eficiencia de las operaciones que no se reflejan oportunamente en la información financiera para la toma de decisiones de los directivos y la toma de decisiones para aplicar correctivos.

Es necesario indicar que esta negativa situación de la valoración se da por:

- Falta de aplicativo que cuente con el precio emitido por el departamento de Crédito
- Escasa asesoría técnica
- Falta de capacitación administrativa

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La oficina de Préstamos Prendarios del BIESS, entidad de derecho autónomo de derecho privado su misión es la de otorgar créditos prendarios-joyas con tasa de interés preferencial, para facilitar productividad en uno de los sectores vulnerables de la economía ecuatoriana, tiene también la obligación de tener rentabilidad para el sostenimiento del fondo de pensiones de los afiliados por lo que debe contar con un sistema de control interno y procesos de mejoramiento continuo.

El presente trabajo de investigación se realizó en el Cantón Quito, a los clientes deudores de la oficina de Préstamos Prendarios en la categoría prendarios del

sector comercio y servicio, mediante un análisis de los créditos concedidos, y su incidencia en el desarrollo socio económico de la localidad.

1.3.1 Problema general

¿Cómo incide la aplicación de un adecuado Control Interno en la concesión de los créditos Prendarios de la oficina del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Quito?

1.3.2 Problemas derivados

¿De qué manera los instructivos de la oficina de Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar su administración?

¿Cómo el análisis de la gestión administrativa influye en el sistema de atención al cliente?

¿De qué manera la oportuna recuperación de los préstamos otorgados incidiría en el presupuesto de concesión de crédito?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia del Control Interno en la concesión de Préstamos Prendarios en las oficinas de Préstamos Prendarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Quito, periodo 2014-2015.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar si los instructivos en vigencia para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar la administración.

- Examinar la gestión administrativa en la atención al cliente
- Determinar las recaudaciones que influyen en el presupuesto destinado a la concesión de créditos.

1.5. Justificación

El trabajo de investigación se justifica ampliamente, ya que la oficina de Préstamos Prendarios otorga créditos que apoyan a los usuarios en su desarrollo humano y productivo que aportan al desarrollo del país y por otro lado, la rentabilidad de las operaciones crediticias prendarias respaldan el fondo de pensiones de los afiliados al IESS, este proyecto determinará las falencias del sistema de control interno actual, y las causas que generan el elevado índice de clientes insatisfechos por mala valoración de sus joyas por parte de los peritos valoradores del BIESS.

En los periodos económicos 2014 y 2015, el BIESS dentro de sus presupuestos correspondientes a las llamadas inversiones Privativas en el que utilizo Recursos de los Fondo Previsionales administrados, tuvo como fuente para generar Préstamos Prendarios de USD. 241'320.000,00. Lo que implica que la entidad debe contar con Normas de Control Interno que le permita prever Riesgos de mala concesión crediticia por lo que es importante determinar que Normativa, Manual o Instructivo operativos a expedido el BIESS para prever un Riesgo de Control Interno que mitiguen establecer actividades de control.

La Oficina de Préstamos Prendarios cuenta con un Manual de Crédito, Instructivo de Concesión, Cancelación y Renovación de Préstamos Prendarios, Instructivo de Administración de oficinas de Préstamos Prendarios, Instructivo de Custodia de Garantías Préstamos Prendarios e Instructivo de Control y Manejo de Efectivo en las Oficinas de Préstamos Prendarios.

La presente investigación procura aportar alternativas de solución que permitan disminuir la inconformidad de los clientes, fomentar el desarrollo de los usuarios de manera que mejore la economía y la calidad de vida de los clientes que reciben un crédito.

El reactivar la economía del país mediante el fomento de la microempresa, permite generar empleo y contribuye al crecimiento del aparato productivo para desarrollar de manera eficiente las actividades del negocio y contribuyan al incremento del Producto Interno Bruto que refleja el crecimiento macroeconómico del país.

Por las razones indicadas este proyecto de investigación se justifica ya que es de vital importancia para la oficina de Préstamos Prendarios tener una justa valoración de las joyas pignoradas por parte de sus valoradores, de esta manera se contribuye al desarrollo de un sector vulnerable que requiere recursos para su supervivencia y desarrollo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La disciplina es la parte más importante del éxito
Truman Capote

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Definición de Crédito:

(Bankaria, 2015) Crédito se muestra ante nosotros como una puerta abierta para alcanzar los objetivos más anhelados fácilmente, pero siempre teniendo en cuenta que estos también significan la confianza depositada en nosotros para el reembolso del valor acreditado.

(De la Helguera y Garcia, 2012) Crédito es la anticipación de valores mediante la seguridad del reembolso. Esta noción es empírica, por lo extremada, y sólo tiene exactitud cuándo se refiere a los préstamos pecuniarios.

(Ana, 2013)- El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín creditum, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza

2.1.2 Línea de crédito:

(Bankia, 2015).- Una línea de crédito (o cuenta de crédito) es una cantidad de dinero que el banco pone a tu disposición y que tú puedes usar en parte o del todo durante un tiempo. Por ejemplo, un plazo de un año. El banco te deja un saldo extra en una cuenta y te cobra un interés por la parte de ese dinero que uses en momentos concretos. Pagas por el número de días que dispongas de esa cantidad.

(Garcia, 2012).- Representa un crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco.

(Gardey).- Una línea de crédito es una extensión de dinero que un banco pone a disposición de un cliente, durante un periodo determinado y con un límite máximo estipulado.

2.1.3 Crédito a corto plazo:

(Castro, 2013).- Los asegurados con un mínimo de un año de cotización y los pensionistas directos tendrán derecho a obtener Préstamos a Corto Plazo.

(Briceño, 2012).- Los ejecutivos de finanzas deben saber bien la respuesta para aprovechar las ventajas que ofrece el crédito. Tradicionalmente, el crédito surge en el curso normal de las operaciones diarias.

(K. Shim & G. Sirge, 2013).- Préstamo que otorga un banco para que sea pagado en un plazo máximo de un año.

2.1.4 Crédito bancario:

(Briceño, 2012).- Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.

(Cantalapiedra Arenas , 2013).- Mediante la operación de crédito, el banco concede el derecho a disponer de una cantidad de dinero con un límite durante un período de tiempo determinado, a cambio del cobro de unos intereses y unas comisiones.

(K. Shim & G. Sirge, 2012).- Monto de dinero otorgado por la Institución Financiera para llevar a cabo una actividad económica.

2.1.5 Banca pública

(K. Shim & G. Sirge, 2012).- La banca pública es una institución crediticia en la que el control y gestión están en manos de alguna administración pública o del Estado.

(Montero Soler, 2011).- La banca pública es una institución crediticia en la que el control y gestión están en manos de alguna administración pública o del Estado. El concepto de banca pública ha tomado mayor relevancia en plena crisis

financiera y económica, porque plantea una solución a la paralización del crédito al resto de la economía por parte de la banca privada que controla este sector estratégico.

2.1.6 Préstamos prendarios

(Tessore, 2010).- Es la operación financiera mediante la cual el prestatario entrega una prenda como garantía del crédito recibido, pudiendo ser un bien o un valor mobiliario o inmobiliario, obligándose ésta al pago de las cantidades periódicas.

(Rickards, 2014).- El crédito prendario es aquel que se ofrece a cambio de la prenda de un bien registrable, en donde el deudor, normalmente pone en garantía el bien adquirido a través del crédito. De este modo el bien prendado queda en manos del deudor y su utilización queda sujeta al convenio acordado con su acreedor:

(Bonner, 2014).- Un crédito prendario es aquel que se otorga a cambio de la prenda de un bien mueble registrable, en donde el deudor, por lo general, suele dar en garantía para la prenda el bien que está adquiriendo en ese momento.

2.1.7 Deuda

(Tessore, 2010).- Obligación que se ha contraído con un tercero y que aún está pendiente de cumplimiento. Prestación que el deudor debe al acreedor.

(Pérez Porto & Gardey, 2014).- Deuda es un concepto que deriva de una voz proveniente del latín y cuyo significado hace referencia a la obligación que una persona u organismo tiene que pagar, reintegrar o satisfacer algo (generalmente dinero) a otra persona.

(Bonner, 2014).- La deuda es una obligación que se contrae entre las personas naturales o jurídicas, en las que se comprometen a recibir un dinero a cambio de

la devolución del capital recibido incrementado con el valor de unos intereses previamente pactados, y dentro de un sistema de pagos también acordado en el contrato de pago realizado.

2.1.8 Dinero

(Bonner, 2014).- Medios de pago generalmente aceptados y que se expresan por referencia a una unidad de cuenta determinada.

(Ana, 2013).- El dinero es un medio de intercambio, por lo general en forma de billetes y monedas, que es aceptado por una sociedad para el pago de bienes, servicios y todo tipo de obligaciones.

(K. Shim & G. Sirge, 2012).- El dinero es una capacidad general de compra expresada en alguna unidad de cálculo, o es un crédito con cargo al producto social.

2.1.9 Garantía

(Pérez Porto & Gardey, 2014).- Aval que se crea para proteger el cobro de algún derecho o la recuperación de un capital dado en préstamo.

(Tessore, 2010).- Garantía es sinónimo de Respaldo, es la protección que se brinda cuando se adquiere algo o se va a realizar una acción que necesita una supervisión directa para que el cliente o comprador se sienta a gusto y seguro. Cuando una persona solicita la reparación de un equipo, el técnico que le realizara la reparación le garantiza que su trabajo solucionara el desperfecto que presente, en este mismo orden de ideas, también existe un tiempo comprendido en el que luego de la reparación si presenta un daño, el equipo debe ser devuelto para una revisión.

Las normas ISO: es una condición que deben cumplir y respetar las empresas para la realización de sus productos, estas reglas funcionan como garantías para el usuario, al observar y tener certificado de que estas normas están aprobadas

por los que supervisan, existe seguridad reconocida por la marca ISO para el cliente y la fábrica.

(V. Castro, 2012)- El concepto de garantía nos da una connotación de seguridad y protección a favor del gobernado dentro de un Estado de derecho, así se refiere Ignacio Burgoa, señalando que la actividad del gobierno está sometida a normas pre-establecidas que tienen como base de sustentación el orden constitucional, son garantías jurídicas estatuidas en beneficio de los gobernados, afirmándose también que el mismo concepto se extiende a los medios o recursos tendientes hacer efectivo el imperio de la ley y del derecho.

2.1.10. Acreedor

(V. Castro, 2012).- Sujeto económico que tiene derecho para el cumplimiento en el pago de un adeudo.

(Pérez Porto & Gardey, 2014).- Acreedor es un adjetivo que nombra a quien tiene mérito para obtener algo, o derecho a pedir el cumplimiento de una obligación. Por ejemplo: “El escritor peruano Mario Vargas Llosa se hizo acreedor de una nueva edición del Premio Nobel de Literatura”, “El acreedor de la distinción es el concursante número cuatro”.

Hacerse acreedor de una cosa o de un título es igual que decir ganar o recibir, aunque su uso se reserva para contextos de cierta formalidad, especialmente en el lenguaje escrito.

(K. Shim & G. Sirge, 2012).- Jurídicamente, el acreedor es la parte activa de la relación obligacional, que puede ser una persona física o jurídica, que tiene el derecho de reclamar a la parte deudora que cumpla con la prestación a la que se comprometió, que puede consistir en tener que darle algo en propiedad o constituir algún derecho real; en hacer algo a la otra persona (por ejemplo construirle una casa); o entregarle algo en préstamo (por ejemplo en un comodato). Así, si el deudor se obligó a pagar un precio por la cosa entregada por

el acreedor, éste tiene derecho de exigir su cobro por los medios que la ley le otorga.

2.1.11. Tasa de interés

(V. Castro, 2012).- Porcentaje calculado en forma anual que se paga por el uso del dinero pedido en préstamo.

(Pérez Porto & Merino, 2012).- En el ámbito de la economía y las finanzas, el concepto de interés hace referencia al costo que tiene un crédito o bien a la rentabilidad de los ahorros. Se trata de una expresión que, por lo tanto, permite describir el provecho, utilidad, valor o la ganancia de una determinada cosa o actividad.

La tasa de interés es el precio del dinero en el mercado financiero. Al igual que el precio de cualquier beneficio, cuando hay más dinero la tasa baja y cuando hay iliquidez sube. Cuando la tasa de interés sube, los solicitantes desean comprar menos, es decir, requieren menos recursos en préstamo a los intermediarios financieros, mientras que los oferentes buscan colocar más. Lo contrario sucede cuando baja la tasa.

(Bankia, 2015).- Las tasas de interés son el precio del dinero. Si una persona, empresa o gobierno requiere de dinero para adquirir bienes o financiar sus operaciones, y solicita un préstamo, el interés que se pague sobre el dinero solicitado será el costo que tendrá que pagar por ese servicio. Como en cualquier producto, se cumple la ley de la oferta y la demanda: mientras sea más fácil conseguir dinero (mayor oferta, mayor liquidez), la tasa de interés será más baja. Por el contrario, si no hay suficiente dinero para prestar, la tasa será más alta.

2.1.12 Interés

(V. Castro, 2012).- Precio pagado por el uso del dinero. Retribución de un capital monetario, tanto por ciento que se cobra en concepto de ganancia, rédito o venta por prestar un capital básico.

(Euskara, 2012).- Junto a los sesenta términos que componen el contenido fundamental de este diccionario, hemos creído conveniente incluir también una treintena de conceptos de interés adicionales: presentamos aquí, por tanto, una breve explicación de una serie de conceptos que, de manera explícita o implícita, han sido empleados por los autores y autoras al desarrollar los términos analizados. Y es que, como en ciertas ocasiones se dan por supuestos algunos de los principales conceptos sobre los que se articulan los diferentes análisis, hemos considerado que, para facilitar la lectura y la comprensión de los textos, podría resultar oportuno recoger en estas páginas una escueta definición de aquellos que consideramos que son claves. Para ello, se han extraído de otros trabajos de referencia —al final de cada concepto de interés se cita la referencia bibliográfica de la que se ha partido para elaborar cada uno de ellos— las definiciones que se muestran a continuación.

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- Se denomina interés, por otra parte, a la utilidad o conveniencia que se busca a nivel moral o material. En este caso, su acepción es peyorativa, ya que nombra a la actitud de una persona que busca aprovecharse de otra.

2.1.13. Financiar

(V. Castro, 2012).- Acción por medio de la cuál una empresa se provee de los recursos necesarios para operar.

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- Financiar es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, conseguir recursos y medios de pago para destinarlos a la adquisición de bienes y servicios, necesarios para el desarrollo de las correspondientes actividades económicas.

(Tessore, 2010).- Suministrar dinero a una persona para que desarrolle cierta actividad, o a una empresa para fomentar su desarrollo o ponerla en funcionamiento.

2.1.14. Pagaré

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- Un pagaré es un título que registra una obligación de pago. La persona que lo emite, que se conoce como suscriptora, se compromete a pagar a un segundo individuo (el beneficiario o tomador) una cierta cantidad de dinero en un plazo estipulado.

Como instrumento formal de pago, un pagaré debe cumplir con requisitos de validez. El documento tiene que incluir, ya sea al principio o en otra parte, la palabra pagaré que lo identifica como tal. Por otra parte debe detallar la cantidad de dinero que se pagará con sus correspondientes intereses tanto en letras como en números. Es importante tener en cuenta que el pagaré obliga al pago en la fecha estipulada, lo que lo distingue de la letra de cambio.

(Dr. Villalobos Jión, 2013).- Es un Título de crédito que contiene la promesa incondicional de una persona llamada suscriptora, de pagar a otra persona que se denomina beneficiaria o tenedora, una suma determinada de dinero.

(Euskara, 2012).- El pagaré es una de las herramientas más utilizadas en el intercambio comercial para, llegado el caso que una persona física o empresa le solicite a otra persona física, empresa o entidad financiera un préstamo de una suma determinada de dinero, dejar constancia de la deuda y por otro lado garantizar el cobro de la misma de acuerdo al plazo de tiempo que se haya estipulado entre ambas partes, previamente a la firma del pagaré.

2.1.15. Mora

(V. Castro, 2012).- La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Así pues, no todo retraso en el cumplimiento del deudor implica la existencia de mora en su actuación.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el

acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

2.1.16. Interés Simple

Rafael Chaves, 2011.- CEO Es el porcentaje adicional calculado sobre el valor inicial prestado. Se calcula para un periodo determinado.

César Aching Guzmán 2015, El interés simple, es pagado sobre el capital primitivo que permanece invariable. En consecuencia, el interés obtenido en cada intervalo unitario de tiempo es el mismo. Es decir, la retribución económica causada y pagada no es reinvertida, por cuanto, el monto del interés es calculado sobre la misma base

(Banfill, 2012) Generalmente se cobra un interés simple cuando se toma dinero prestado por cortos períodos de tiempo.

2.1.17. Interés compuesto

(Banfill, 2006) El interés compuesto es similar al interés simple pero al calcular la cantidad total a pagar al final de cada período el interés a cobrar será sobre el capital inicial y sobre el interés ganado durante ese período.

(Ana, 2013) La noción de interés compuesto se refiere al beneficio (o costo) del capital principal a una tasa de interés durante cierto periodo de tiempo, en el cual los intereses alcanzados al final de cada periodo no se retiran, sino que se aumentan al capital principal. Por lo tanto, los intereses se reinvierten.

(Adriana, 2016) Se define como aquel que al final del periodo capitaliza los intereses causados en el periodo determinado inmediatamente anterior. En el interés compuesto el capital cambia al final de cada periodo, debido que los intereses compuestos se adicional al capital para crear un nuevo capital sobre el cual se calculan los intereses.

2.1.18. **Garantías**

(Velasco , 2010).- No cabe ninguna duda que la formalización de un préstamo supone la asunción de garantías. En algunos casos, la garantía solicitada puede ser el doble del importe a financiar. En los casos de préstamos con garantía hipotecaria ésta suele situarse en un porcentaje superior al 100%.

(Bancarias, 2013).- Las garantías bancarias internacionales son utilizadas comúnmente en contratos de compraventa de mercancías, amparados en líneas de crédito proveedor.

(Simple, 2016) Se entiende por préstamo, o préstamo bancario, la operación por la cual una entidad financiera pone a disposición del cliente una cantidad de dinero determinada que se estipula a través de un contrato, en el que se adquiere la obligación de devolver ese dinero en un tiempo establecido.

2.1.19. **Plazos de financiamiento**

(Nuñez, 2014) Los Financieros y Contadores, utilizan el concepto de corto plazo y largo para mostrar en los Estados Financieros las deudas que tiene la empresa en función del plazo en que deben pagarse.

2.1.20. **Cliente**

(Perez Porto & Gardey, 2010).- Del latín *cliens*, el término **cliente** es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice.

Rafael Muñiz, 2012.- El vendedor ha de conocer al cliente al que se dirige, que es la razón de ser de la compañía. El cliente está cada vez más formado e informado, por lo que el asesor debe dar respuesta a sus crecientes demandas con el mismo grado de información y de una manera personalizada y con un compromiso formal.

(Bateman & Snell, 2013).- Persona que está bajo la protección o tutela de otra. Respecto del que ejerce una profesión, persona que utiliza sus servicios, Los clientes internos son personas que laboran dentro de una organización los cuales dependen de otros empleados que les presten bienes o servicios de la misma para poder realizar su trabajo. En lo referente a los clientes, tanto interno como externo, se desprende un modelo el cual tiene el nombre de cliente-proveedor, donde es más fácil entender estas interacciones entre las dos partes.

2.1.21. Servicio

(Valotto Patuzzo, 2014).- La tarea de definir y conceptuar los servicios no es sencilla pues bajo el término servicios se abarca un conjunto heterogéneo de productos y actividades intangibles que resultan difíciles de englobar en una definición simple. Los servicios también son muchas veces difíciles de separar de los productos con los que pueden estar vinculados en diversos grados.

(Perez Porto & Gardey, 2010).- Es necesario establecer que existen multitud de tipos de servicio dentro de lo que es el citado sector económico. No obstante, entre los más significativos se encuentran los llamados servicios públicos y los servicios privados.

(Bateman & Snell, 2013).- Un **Servicio** son un conjunto de **acciones** las cuales son realizadas para **servir** a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos. La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín "**Servitium**" haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo "**Servir**". Los servicios prestados es una comunidad cualquiera están determinados en clases, a su vez estas clases están establecidas de acuerdo a la figura, personal o institucional que lo ofrece o imparte. Existen servicios públicos y servicios especializados.

2.1.22. Comercio

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- **Comercial** es un **adjetivo** que refiere a lo vinculado con el **comercio** o con las personas que se dedican a comprar y/o vender bienes o servicios. El término **comercio**, por su parte, puede hacer mención a esta actividad o al espacio físico donde se desarrolla.

(Rodríguez Olivera & López Rodríguez, 2013) La palabra comercio proveniente del latín commercium. Ésta se descompone en cum, que significa con, y merx o mercis, que significa mercancía. Commercium era uno de los derechos que correspondían a los ciudadanos romanos no incapacitados, para adquirir y transmitir la propiedad.

(Bateman & Snell, 2011)- El comercio es una actividad económica del sector terciario que se basa en el intercambio y transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. El término también es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona, o al establecimiento o lugar donde se compra y vende productos.

El comercio se desarrolla en un ámbito de ferias, muestras y mercados, cuya actividad tiende a exhibir el producto terminado y a favorecer su difusión y venta, lo que conocemos como comercialización.

2.1.23. Alternativa

(Pérez Porto & Gardey, 2014).- Que procede del francés alternativo, es la opción existente entre dos o más cosas. Una alternativa, por lo tanto, es cada una de las cosas entre las cuales se elige.

(Bateman & Snell, 2011).- Se está refiriendo a la situación de optar o de elegir entre dos cosas diferentes o dos posibilidades de acción. Básicamente la alternativa es la opción existente entre dos o más cuestiones y sobre las cuales se puede elegir, optar por una o por otra, según la creencia

personal, o el consejo de alguien, que tal o cual será la mejor a la hora de cumplir un objetivo o de desarrollar una tarea.

(Rodríguez Olivera & López Rodríguez, 2013).- La palabra alternativa proviene de la voz francesa *alternatif* y esta del latín *alternātus*. Alternativa es la opción que existe entre dos o más cosas; es decir es cuando se tiene la posibilidad de poder seleccionar, preferir, optar, escoger o elegir entre dos o varias cosas o situaciones diferentes. A lo largo de la vida y en el día a día del ser humano suele enfrentarse con diferentes alternativas de las cuales siempre debe escoger una.

2.1.24. Gestión

(Rodríguez Olivera & López Rodríguez, 2013).- El fin de una empresa es siempre ser económicamente positiva y viable, para lograrlo es necesario hacer los trámites correspondientes. Una empresa u organización debe contar principalmente con acciones de mandato por parte de sus líderes o gerentes que conlleven al éxito económico mejorando siempre sus productos o servicios prestados, a esta serie de actividades se le llama Gestión Empresarial.

(Chacòn , 2013).- Este término hace la referencia a la administración de recursos, sea dentro de una institución estatal o privada, para alcanzar los objetivos propuestos por la misma. Para ello uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otras personas para poder mejorar los resultados, que de otra manera no podrían ser obtenidos.

2.1.25. Control Interno

(Cuellar, 2012).- El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la

comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

(Chacòn , 2013).- La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa . Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencia y eficacia operativa.

2.1.26. Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

(Sánchez Vizcaino, 2010)- Control es el proceso por el cual los procesos se aseguran que la obtención y el empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización. El proceso de control tiende a ser rítmico, sigue una pauta y es recurrente mes tras mes y año tras año.

(Muñiz González, 2013).- El control de gestión es un proceso complejo y dinámico que consiste en la toma de decisiones, respecto a la utilización de los recursos y las acciones llevadas a cabo, que permitan alcanzar de una forma eficaz y eficiente los objetivos que fueron fijados previamente por la organización y sus gestores en cuestión.

2.1.27. Concesión

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- Una concesión es el permiso que se entrega para hacer uso de un derecho de explotación de servicios o bienes durante un cierto tiempo. La concesión puede ser otorgada por una compañía a otra o por el Gobierno a una firma privada.

(Muñiz González, 2013).- En su sentido más amplio el término concesión refiere a la acción y resultado de concederle algo a alguien. Cuando alguien le concede algo a otro, casi siempre implicará recular en una decisión que se haya tomado oportunamente.

(Purrua, 2013).- La palabra concesión se usa en muy diversos significados y con ella se designan diversas instituciones. El empleo de este término ha sido y es tan poco preciso, que con justa razón se ha dicho que desempeña en el derecho actual la misma función que desempeñó, en otro tiempo, «la gracia» en el Derecho canónico. El uso promiscuo de este término se verifica en la práctica en las leyes y, aun, en los autores.

2.1.28. Proyecto

(Thompson Baldivieso, 2013).- está relacionado de acuerdo al ámbito de desarrollo y la perspectiva que adopte el proyectista en un determinado trabajo. En primera instancia, debe saber qué tipo de estudio está por realizar, por ejemplo, si es un Proyecto de Investigación, un Proyecto de Inversión Privada o un Proyecto de Inversión Social.

(Sendin Escalona, 2012).- El concepto de proyecto es suficientemente genérico y amplio como para ser aplicado a múltiples ámbitos de nuestra vida cotidiana.

(Pmibok, 2012).- Un proyecto es una planificación que consiste en un conjunto de actividades que se encuentran interrelacionadas y coordinadas. La razón de un proyecto es alcanzar objetivos específicos dentro de los límites que imponen un presupuesto, calidades establecidas previamente y un lapso de tiempo previamente definidos.

2.1.29. Financiamiento

(Purrua, 2013).- El término de Financiamiento es el conjunto de recursos monetarios y de crédito que se desinanan a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

(Pmibok, 2012).- El financiamiento de cuentas por cobrar le permite descontar sus facturas y rápidamente mejorar su flujo de caja a corto plazo. En lugar de esperar 30-60 días o más para recibir el pago de sus clientes, el financiamiento de cuentas por cobrar le permite a su empresa recibir pago tan pronto como en 24 horas. Esta forma de financiamiento es usado por compañías de todo tamaño y de diversas industrias.

2.1.30 Consumo

(Chacòn , 2013).- Estos tipos de préstamos se suelen utilizar para financiar bienes de consumo de carácter duradero como por ejemplo: un coche, una moto, muebles, electrodomésticos, etc. y de una cuantía no muy alta.

(Pérez Porto & Gardey, 2012).- Muchas veces se utiliza el término consumista como sinónimo de comprador compulsivo, aunque existen ciertas diferencias,

tanto en las razones como en las consecuencias. En principio, algunos consideran que el comprador compulsivo presenta una patología mental, y que intenta llenar algún tipo de “vacío emocional” mediante las compras, mientras que el consumismo es un estilo de vida propio de una persona débil de carácter, que no se permite ser ella misma y se refugia en el papel que la sociedad le exige que ocupe.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Clases de Crédito

Título II De las Operaciones Art. 4 literal 4.2.1. de acuerdo a la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social se concederá Créditos prendarios a través de las oficinas de Préstamos Prendarios.

2.2.2 Garantías del Crédito

Título IV Operaciones y Valoración Art. 14 de acuerdo al Reglamento de Administración de Montes de Piedad del Biess, recibirá como prenda todo tipo de joyas de oro con o sin piedras preciosas, no susceptible de deterioro por el transcurso del tiempo.

Título IV Operaciones y Valoración Art. 17 de acuerdo al Reglamento de Administración de Montes de Piedad del Biess, Los créditos prendarios se concederán a un plazo de 180 días, renovables hasta por dos ocasiones por un periodo similar al inicial y previo al pago del 30% del valor concedido inicialmente.

2.2.3 Vencimiento del Crédito

Con la finalidad que no exista cartera vencida, de acuerdo al Reglamento de Administración de Montes de Piedad del BIESS, ha establecido se realicen remates de prendas:

Art. 46.- Transcurrido treinta (30) días desde la fecha de vencimiento de los créditos concedidos, las prendas que garantizan las operaciones financieras se consideraran en situación de abandono y por tanto susceptible de venta en subasta pública.

Art. 47.- Toda prenda que sea considerada en situación de remate, será gravada con un recargo del dos por ciento (2%) sobre el valor del préstamo concedido a su saldo. Este valor será cobrado el momento de su cancelación o renovación.

Art. 48.- Toda prenda que sea rematada será gravada con un recargo del hasta el 10% del valor del remate, que se descontara al momento de la venta de la prenda; por concepto de gastos en el proceso de remate.

2.2.4 Disposiciones Generales

Primera.- Los funcionarios y/o empleados del BIESS no pueden participar en los remates de las prendas.

La oficina de Préstamos Prendarios a través del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social hará conocer a la Superintendencia de Bancos, la nomina de los deudores cuyas obligaciones hayan sido castigadas, y, a su vez, la superintendencia hará trascendental esta información, a todos los bancos del país.

2.2.5 Experiencia crediticia del cliente

Considera la información que dispone La oficina de Préstamos Prendarios, para determinar el cumplimiento de las obligaciones del deudor, es decir, la oportunidad con la cual el sujeto de crédito ha cumplido con sus acreencias.

Bueno.- Pago puntual de las obligaciones, tanto por capital, como por intereses.

Regular.- El pago de las obligaciones por el capital y/o intereses se realiza en un período promedio de mora de hasta 60 días calendario.

Deficiente.- El pago de obligaciones por capital y/o intereses se realiza en un período de mora superior a 60 días calendario.

Parámetros e indicadores de general utilización:

Economía:

Economía, como mecanismo de gestión se precisó como el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor precio posible, con relación a los programas de la organización y a las condiciones y opciones que presenta el mercado.

El indicador de Economía, corresponde con valorar la capacidad de una institución para crear y movilizar adecuadamente los recursos financieros en el logro de su misión institucional. La administración de los recursos de todo tipo exige siempre el máximo de disciplina y cuidado en el manejo de la caja, del presupuesto, de la preservación del patrimonio y de la capacidad de generación de ingresos, Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Eficiencia:

Eficiencia, es la utilización procedente de los recursos disponibles, a un pequeño costo para obtener el máximo de efecto en igualdad de condiciones de claridad y oportunidad.

Eficacia:

Eficacia, como elemento de gestión se especificó como la relación entre los servicios o productos generados y los objetivos y metas proyectadas.

Existe eficacia cuando una establecida actividad o servicio se consigue los resultados esperados independientemente de los recursos utilizados para lograr dicho resultados.

Ética:

Aún no están elaborados los indicadores cuantitativos para medir el elemento ético, no obstante se requiere hacer un trabajo como control interno para confrontar la conducta ética, los valores y moral institucional con el Código de Ética reglamento orgánico funcional y más normativas que permita la comparación entre lo escrito o lo estipulado versus el comportamiento y accionar de los administradores, funcionarios y empleados públicos, quienes están obligados a respetar estrictamente estas normas y a demostrar que su trabajo es con transparencia y se rigen a las leyes, normas y buenas costumbres que exige la sociedad.

Impacto:

Resulta a mediano o largo plazo en el control social, económico o ambiente de los productos o servicios prestados. Se mide el impacto a través de:

- Encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción de las necesidades del cliente o usuario.
- Notas de prensa sobre la repercusión del producto o servicio producido en el ambiente económico o social.
- Datos estadísticos o históricos sobre el deterioro social o económico.

2.2.6 El presupuesto como instrumento de programación: Define lo siguiente:

En el sector público las leyes determinan lo que se puede hacer, los procesos y las personas autorizadas para hacerlo, a diferencia del sector privado que puede realizar cualquier actividad siempre que no contravenga las disposiciones legales en vigor.

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP) publicado en el Segundo Suplemento al Registro Oficial No. 306 del 22 de octubre del 2010,

en sus primeros 8 artículos expone los lineamientos, objetivos y principios comunes a estos dos temas. En los artículos 70 en adelante contiene las disposiciones sobre el Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP) y sus componentes.

El presupuesto por programas permite lograr información para facilitar la planificación sobre proyectos, costos, avances y obstáculos. La planificación es fundamental para la elaboración del presupuesto y los presupuestos como instrumentos operativos.

2.2.7 Definición de microcrédito

Según la definición de la SB el microcrédito “es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente comprobados por la institución del sistema financiero prestamista” (Junta Bancaria, Resolución 457 del 2002).

Lamentablemente, en la práctica la clasificación de los microcréditos se guía directamente por el monto del crédito sin analizar al destinatario del préstamo, con lo que se incluye en la cartera de micro finanzas créditos de consumo.

2.2.8 Control Interno

Definición.- Se entiende el control interno como "un proceso", efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, delineado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

1. Eficiencia y eficacia en las operaciones
2. Fiabilidad de la información financiera y operativa
3. Salvaguardar recursos de la entidad
4. Cumplimiento de las leyes y las normas aplicables

5. Prevenir errores e irregularidades

2.2.9 Objetivo del control interno

- Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa
- Obtener la información exacta
- Creación de normas y procedimientos internos
- Hacer que los funcionarios respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

2.2.10 Importancia.

El Control Interno ayuda a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que apoyan a que la empresa realice su objetivo. Detecta las irregularidades y errores y adopta por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

2.2.11 Objetivos del sistema de control interno

Un sistema de control interno debe ser dinámico, debe estar en permanente cambio, de acuerdo con las modificaciones y movimientos internos y externos. No garantiza que no existirán fallas, errores u omisiones, pero igualmente, tiene invaluable objetivos que permiten la acertada conducción de la gerencia pública, tales como:

- Facilitar el proceso de toma de decisiones
- Lograr la misión y visión mediante la correcta ejecución de las funciones y eficiencia, eficacia y economía de las operaciones.

- Optimizar y proteger los bienes y recursos
- Evaluar y hacer seguimiento a la gestión
- Garantizar información veraz, razonable, confiable y oportuna
- Incrementar la productividad
- Crear un clima laboral adecuado y de emulación
- Eliminar actitudes burocráticas
- Implementar controles proactivos, sensatos y oportunos para prevenir o minimizar riesgos.

2.2.12 Elementos del control interno.

Para que la administración pueda alcanzar los objetivos de control interno de la entidad, es preciso aplicar los siguientes elementos:

- a. Ambiente de control.** Está dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la Empresa, los clientes y las terceras personas vinculadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.
- b. Evaluación de riesgos.** Consiste en la personalización de los factores que podrían hacer que la entidad plasme sus objetivos propuestos. Cuando se registren los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.
- c. Procedimientos de control.** Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de permitir la medidas necesarias para tolerar los riesgos.
- d. Supervisión.** Mediante un monitoreo perenne realizado por la administración se evalúa si hacer cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoría Interna) por parte de los funcionarios de la empresa y evaluación externa (Auditoría Externa) que la realizan entes externos de la Empresa.

2.2.13 Sistemas de información y comunicación. Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada funcionario conocer y asumir sus responsabilidades.

La alta administración debe transmitir mensajes claros acerca de las acciones de la entidad y de la gestión y control que se efectúan en cada una de ellas. Igualmente, se puede alcanzar información de fuentes externas para mejorar los controles y comunicar cualquier incoherencia a la administración.

Riesgo:

- Riesgo inherente
 - Riesgo de Control
 - Riesgo de Detección
- a. Riesgo Inherente.-** El auditor deberá evaluar el riesgo inherente a nivel de estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor deberá relacionar la evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración.
- b. Riesgo de Control.-** La evaluación preliminar es el proceso de evaluar la realidad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.
- c. Riesgo de Detección.-** El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con las instrucciones sustantivas del autor. La evaluación del auditor del riesgo de control, junto con la evaluación del riesgo inherente, influye en la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos que deben desarrollarse para reducir el riesgo de detección.

2.2.14 Actividades de Control.- Después de identificados y evaluados los riesgos podrán plasmar las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran. Las actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado.

Tipos de Actividades de Control.- Existen tres tipos de controles administrativos preventivos, concurrentes y de retroalimentación. Cada uno de ellos es relevante en una fase diferente del ciclo de las actividades de entrada- operación – salida de la organización. Todos cumplen un papel muy importante en la búsqueda de productividad a largo plazo y de desempeño elevado.

Control preventivo: También llamados controles preliminares, se realizan antes de que se ejecute una actividad de trabajo. Aseguran que los objetivos sean claros que establezcan el rumbo adecuado y que estén disponibles los recursos apropiados.

Control recurrente: Se encuentran en lo que sucede durante el proceso de trabajo llamados a veces controles de dirección, monitorean las operaciones y actividades en curso para asegurar que las cosas se realicen de acuerdo con lo planeado.

Controles de retroalimentación: Se implementan después de que el trabajo está culminado. Se concentran en la calidad de los resultados finales y no en las entradas y procesos.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

No hay árbol bueno que pueda dar fruto malo,
ni árbol malo que pueda dar fruto bueno. Cada
árbol se conoce por su fruto.

Lucas 6: 43

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la ciencia existen diferentes tipos de Investigación y fué necesario conocer sus características para saber cuál de ellos se ajusta mejor a la investigación que se realizó, teniendo que dos tipos de Investigación:

- Investigación Descriptiva
- Investigación Explicativa o Causal

Investigación Explicativa o Causal.- Es el ideal y el mejor nivel de la investigación no experimental.

En la Investigación explicativa se analizaron causas y efectos de la relación entre variables crediticias y de Control Interno.

La investigación permitió conocer las principales causas que llevan a los usuarios de las oficinas de Préstamos Prendarios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, beneficios del crédito que no son bien valorados por parte de perito valorador.

3.2. Método de investigación

Este método de investigación se basó en método no experimental, ya que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el Investigador.

Los métodos que se utilizaron en la Investigación fueron:

Método Deductivo.- Este método de razonamiento se inició con el análisis del Control Interno que llevó a conocer los motivos de los clientes insatisfechos por la mala valoración de sus joyas en la concesión de los créditos en las oficinas de Préstamos Prendarios.

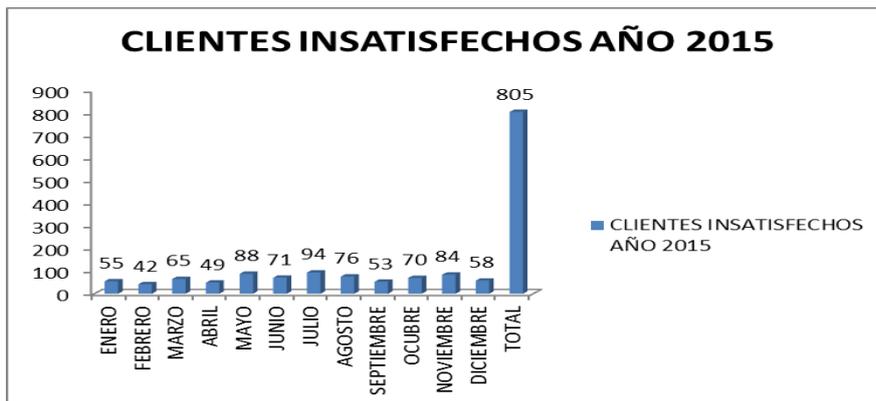
3.3. Población y Muestra

Población.- Es la totalidad de los elementos de la presente investigación, estuvo formado por 805 clientes de créditos en la oficina de Préstamos Prendarios que se encuentran insatisfechos con la valoración de sus joyas.

Muestra.- Es la parte de la población que se selecciona en presente trabajo de los usuarios de créditos prendarios que tengan créditos en la oficina de Préstamos Prendarios de Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Para el presente trabajo se consideró como una muestra de 132 clientes insatisfechos con la valoración de sus prendas, además se entrevistó 15 funcionarios de la misma.

La oficina de préstamo Prendario cuenta con estadísticas de reclamo por mal valoración de las joyas a los clientes, con lo que se determinaron en el año 2015 805 clientes insatisfechos, que se consideró como población para aplicar la muestra.

Tabla 1 CLIENTES INSATISFECHOS AÑO 2015



Fuente: Oficina Préstamos Prendarios

La fórmula a aplicar para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{U \cdot Z^2 \cdot G^2}{(U-1)(e)^2 + (Z)^2(G)^2}$$

n= tamaño de la muestra

U= Número de elementos de la población 805

Z= límites de confiabilidad (95 %)

E= Error permisible (0,05)

P=50% que ocurra el evento

Q=50% que no ocurra el evento

$$n = \frac{805 \cdot 1,95^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(804)(0,005)^2 + (1,95)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{765,25}{2,01+3,80} \quad n= 132$$

3.4. Recolección de Información

Información primaria.- Con el fin de obtener datos importantes que permitieran la consecución del presente trabajo de investigación en la oficina de Préstamos Prendarios de Quito, y por tratarse de la población o universo manejable se utilizaron las técnicas de entrevista y encuesta, aplicada a los clientes de la oficina de Préstamos Prendarios que pueden proporcionar información relacionada al tema investigado, la entrevista se la realizó a los empleados de la oficina de Préstamos Prendarios en Quito.

Para la ejecución de la entrevista, se elaboró previamente un listado de preguntas estandarizado, y se utilizó una grabadora, por lo que este instrumento resulta más fiel y sobre todo es más rápida.

Para ello la encuesta se llevó a cabo con la redacción de un listado de preguntas denominado cuestionario.

Información Secundaria.- Se realizó la investigación en fuentes como folletos, escritos, libros, memorias, tesis, reglamentos, instructivos, leyes, internet.

3.5. Instrumentos de Investigación

En investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación.

Encuesta.- Esta técnica de recolección de información es usada con gran frecuencia, se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. La Encuesta permitió conocer de qué manera el Control Interno incide en los microempresarios de los sectores comercio y servicio de la oficina de Préstamos Prendarios, en el pago de sus obligaciones crediticias, se elaboró un cuestionario dirigido a los clientes insatisfechos con la valoración de la joya.

La entrevista.- Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta.

Se entrevistó a los empleados del Departamento de Microcrédito, Cartera, Legal y la Jefatura de Administración de Operaciones de la oficina de Préstamos Prendarios, para conocer la incidencia en el Control Interno en los créditos mal concedidos.

3.6. Procesamiento y Análisis

El análisis e interpretación de los resultados se los efectuó considerando los datos cuantitativos y cualitativos utilizando el programa Microsoft Excel, los mismos que se obtuvieron de la aplicación de las técnicas de entrevista y encuesta, permitiendo establecer las conclusiones, recomendaciones, que permitan mejorar la gestión administrativa, financiera y el nivel de desempeño de los servidores.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El Señor dice: Yo te instruiré,
Yo te mostraré el camino que deberás seguir;
Yo te daré consejos y velaré por ti.

Salmos 32.8

4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

4.1.1 Encuesta aplicada a los clientes de la oficina de Préstamos Prendarios

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 1: Considera que el monto de USD. 1.500 como límite máximo del préstamo es el adecuado?

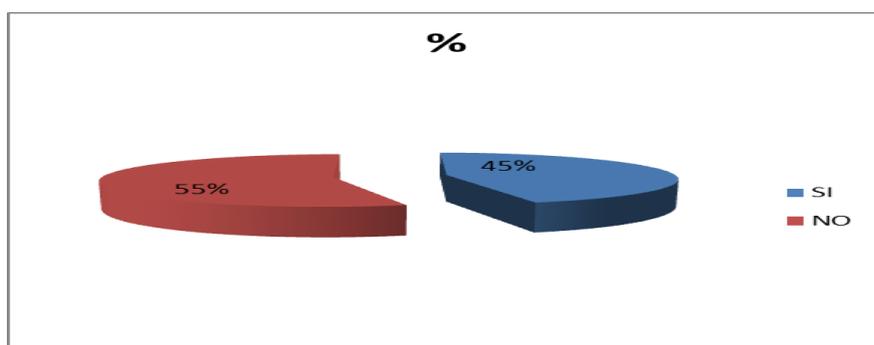
Tabla 2 **MONTO DEL CREDITO**

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	SI	59	45%
2	NO	73	55%
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 1 **MONTO DEL CREDITO**



ANÁLISIS.- El 55% de los clientes encuestados consideran que no es adecuado el monto límite de USD. 1.500 por crédito que otorgan en la oficina de Préstamos Prendarios del Banco del IESS, mientras que el 45% de los clientes encuestados dijeron que si están de acuerdo con el monto otorgado.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 2: Desde cuando conoce usted de la existencia del Monte de Piedad?

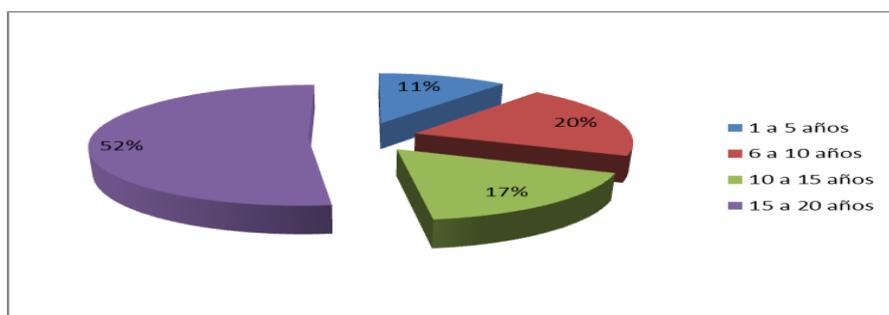
Tabla 3. EXISTENCIA DE LA OFICINA DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	1 a 5 años	15	11 %
2	6 a 10 años	26	20 %
3	10 a 15 años	22	17 %
4	15 a 20 años	69	52 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 2 EXISTENCIA DE LA OFICINA DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS



ANÁLISIS.- Se determina que el 52% de los clientes encuestados conocen la oficina de Préstamos Prendarios por más de 15 años.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 3: Cuál es la fuente que le permitió conocer la oficina de Préstamos Prendarios?

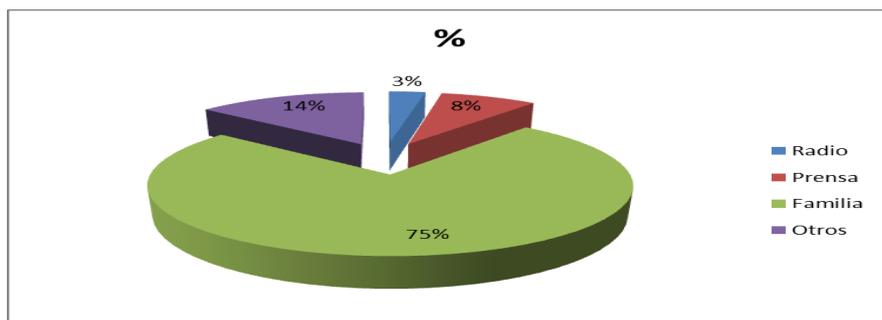
Tabla 4. FUENTE QUE PERMITIO CONOCER LA OFICINA DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Radio	4	3 %
2	Prensa	11	8 %
3	Familia	99	75 %
4	Otros	18	14 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 3 FUENTE QUE PERMITIO CONOCER LA OFICINA DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS.



ANÁLISIS.- El resultado determina que no necesita publicidad ya que la Institución es conocida por la familia básicamente como así se evidencia con el 75% de la encuesta realizada, solo un 4% manifestó que conoció la oficina de Préstamos Prendarios por medio de la radio.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 4: Porque razón acude usted a la Oficina de Préstamos Prendarios?

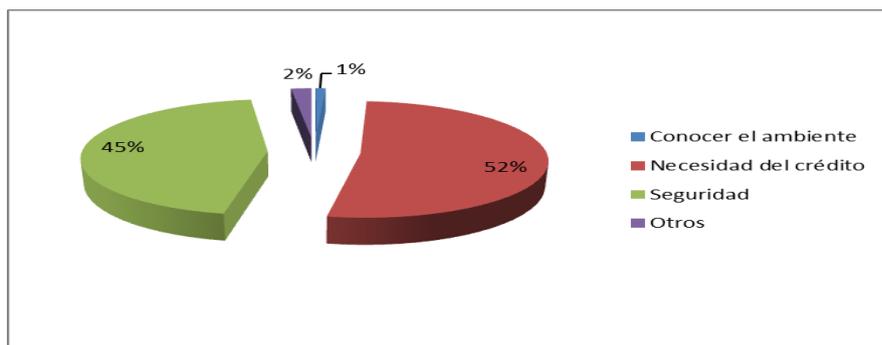
Tabla 5. RAZÓN POR LA QUE ACUDE A LA OFICINA DE PRESTAMOS PRENDARIOS

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Conocer el ambiente	1	1 %
2	Necesidad de crédito	69	52 %
3	Seguridad de sus joyas	59	45 %
4	Otros	3	2 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 4 ¿PORQUE RAZÓN ACUDE A LA OFICINA DE PRESTAMOS PRENDARIOS?



ANÁLISIS.- El resultado determina que el 52% los clientes acuden a la Oficina de Préstamos Prendarios por la necesidad de un crédito en primer lugar y en segundo lugar por la seguridad de sus joyas con un 45% de los clientes encuestados.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 5: Como considera usted el servicio y atención que brindan la Oficina de Préstamos Prendarios?

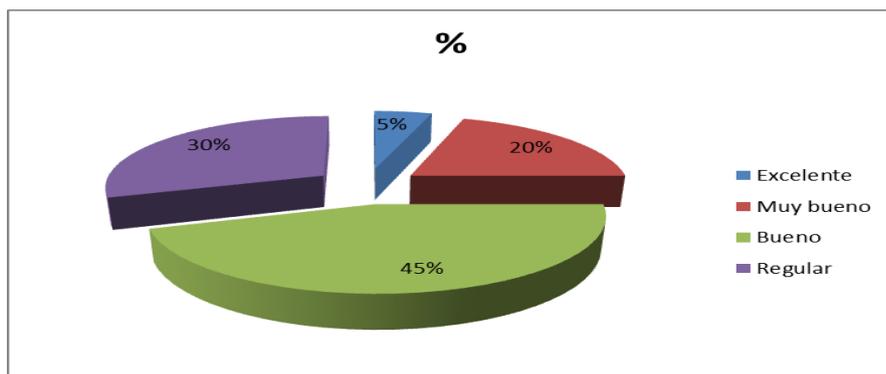
Tabla 6. SERVICIO Y ATENCIÓN

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Excelente	7	5 %
2	Muy bueno	26	20 %
3	Bueno	59	45 %
4	Regular	40	30 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 5 SERVICIO Y ATENCIÓN



ANÁLISIS.- Los resultados determinan que se debe mejorar la atención, porque según la encuesta podemos verificar que la atención es de mala calidad, demostrado porcentualmente el 45% manifiesta que es buena la atención, cuando debería ser excelente.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 6: Se siente satisfecho con la valoración que brinda la Oficina de Préstamos Prendarios por sus Joyas?

Tabla 7. SATISFECHO CON VALORACIÓN

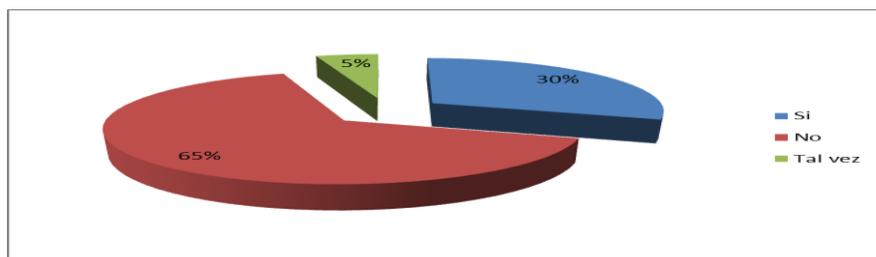
Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Si	40	30%
2	No	86	65 %
3	Tal vez	6	5 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Si Usted responde No, explicar Porque? Prestan muy bajo el gramo con relación a la competencia.

Gráfico N° 6 SATISFECHO CON VALORACIÓN



ANÁLISIS.- En cuanto a la valoración de las joyas existe una insatisfacción del 65%, con la observación de que la competencia tiene parámetros de valoración de las joyas superior al BIESS. Del resultado se deduce que es necesario aplicar correctivos como realizar un estudio de la forma de valoración frente a la competencia y la capacitación que deben recibir los valoradores por la necesidad de tecnificarse.

Objetivo Específico: Evaluación de la incidencia de la recuperación de cartera en el presupuesto destinado a la concesión de créditos.

Pregunta 7: En que suele utilizar el crédito?

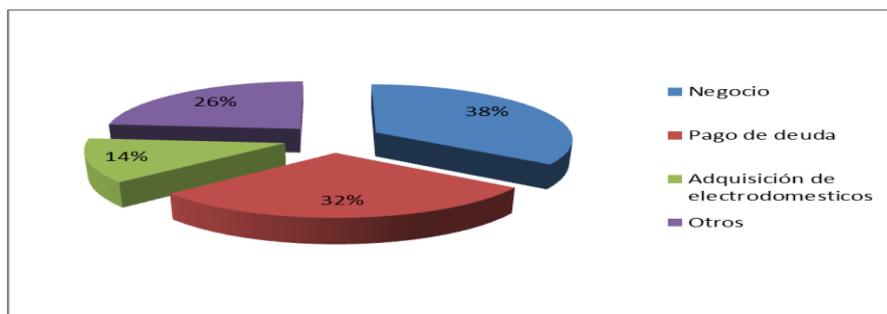
Tabla 8. EN QUE UTILIZA EL CREDITO

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Negocio	50	38%
2	Pago de deuda	42	32 %
3	Adquisición de electrodomésticos	18	14 %
4	Otros	22	16 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 7 EN QUE UTILIZA EL CREDITO



ANÁLISIS.- Se determina que los préstamos se destinan en su mayoría al consumo es así como se determina con el 38% de la encuesta realizada, que se debería realizar los seguimientos para determinar el comportamiento de la cartera y los niveles de morosidad.

Objetivo Específico: Evaluación de la incidencia de la recuperación de cartera en el presupuesto destinado a la concesión de créditos.

Pregunta 8: Es Usted puntual en los pagos?

Tabla 9. PUNTUAL EN LOS PAGOS

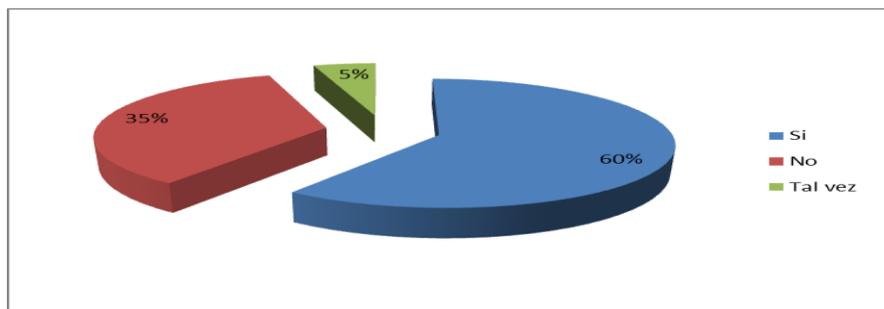
Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Si	46	35 %
2	No	79	60 %
3	Tal vez	7	5 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Si responde No o Tal vez, explicar porque Falta de liquidez, descuido, sin trabajo

Gráfico N° 8 PUNTUAL EN LOS PAGOS



ANÁLISIS.- El índice de morosidad es bajo de acuerdo a la contestación del cliente que corresponde al 60%, por lo que no están satisfechos con la valoración de sus joyas, sin embargo un 35% manifiesta que no son puntuales en los pagos, debiendo la Institución tomar medidas, para que no haya inconveniente en la recuperación de capital ya que eso afecta al presupuesto de concesión.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 9: El tiempo de atención oscila entre:

Tabla 10. TIEMPO DE ATENCIÓN

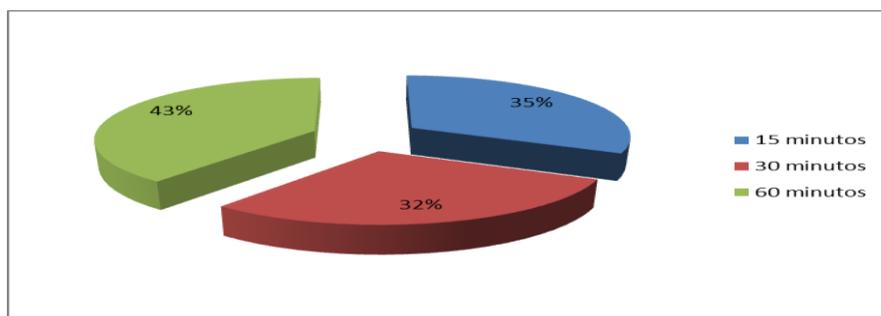
Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	15 minutos	33	25 %
2	30 minutos	42	32 %
3	60 minutos	57	43 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Le parece demasiado tiempo, si considera que Si Porque?: Porque tardan mucho tiempo en revisar las joyas.

Gráfico Nº 9 TIEMPO DE ATENCIÓN



ANÁLISIS.- El 43% de los clientes encuestados manifiestan que el tiempo de espera es de 60 minutos, este resultado demuestra que necesariamente debe modificarse los procedimientos en la atención ya que el cliente no se encuentra satisfecho.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al clientes.

Pregunta 10: Considera que el personal asignado como valorador es el adecuado?

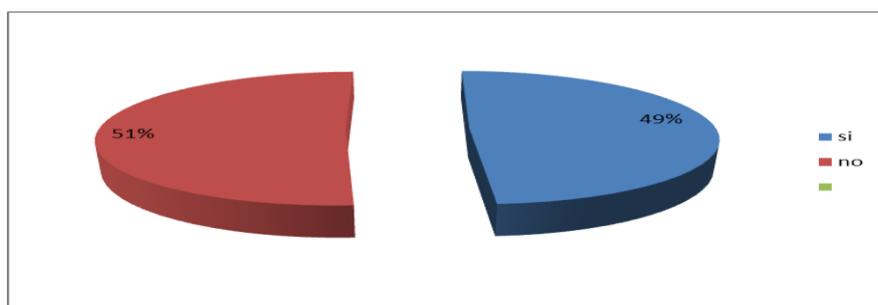
Tabla 11. PERSONAL ADECUADO

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	65	49 %
2	No	67	51 %
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 10 PERSONAL ADECUADO



ANÁLISIS.- El resultado determina que el personal no es el adecuado para que realice la valoración de sus joyas, es así como lo determina un 51% de los clientes encuestados, situación que da la pauta para informar a las autoridades para la toma de decisiones podría ser para que faciliten capacitaciones.

Objetivo Específico: Diagnostico si los instructivos en vigencia para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten técnicas para mejorar la administración.

Pregunta 11: Considera que se cumplen los horarios establecidos para la atención al cliente?

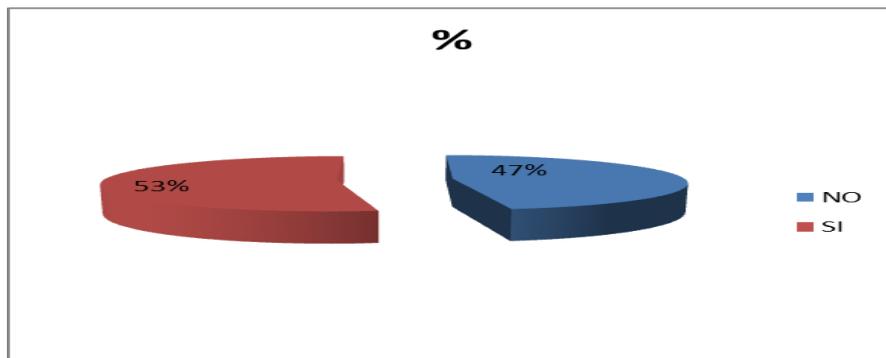
Tabla 12. HORARIO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	NO	62	47%
2	SI	70	53%
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico Nº 11 HORARIO PARA ATENCIÓN AL CLIENTE



ANÁLISIS.- El resultado determina que el 53% de los clientes encuestados manifiestan que si se cumple el horario establecido para la atención a los clientes, aunque el 47% de los clientes indican que no se cumple con el horario de atención, debiendo la institución tomar en consideración y realizar control para que se cumplan el horario.

Objetivo Específico: Evaluación de la incidencia de la recuperación de cartera en el presupuesto destinado a la concesión de créditos.

Pregunta 12: Ha tenido algún inconveniente con la entrega o recepción del dinero?

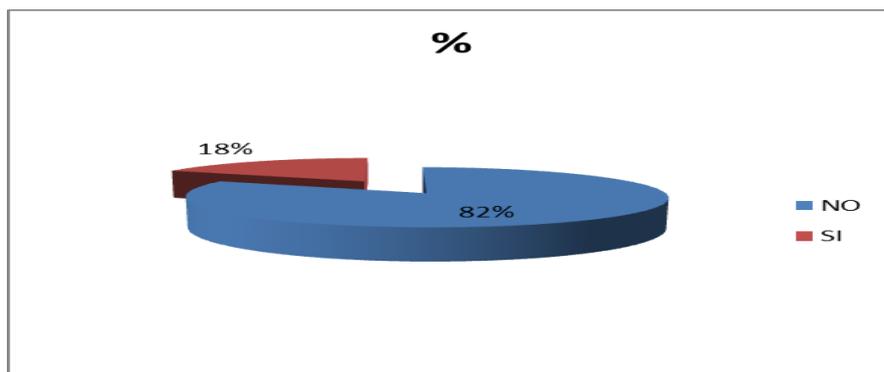
Tabla 13. ENTREGA O RECEPCION DEL DINERO

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	NO	108	82%
2	SI	24	18%
Total		132	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 12 ENTREGA O RECEPCION DEL DINERO



ANÁLISIS.- El 82% de los clientes encuestados manifiestan no han tenido inconveniente en la entrega o recepción del dinero, cabe mencionar que sus recibidores pagadores cumplen con lo establecido por la Institución.

Encuesta 2: Aplicada a los empleados:

En cuanto a los empleados se realizó la entrevista a 15 empleados de la oficina de Préstamos Prendarios del BIESS, obteniendo los siguientes resultados, una vez tabulada la misma:

Objetivo Específico: Diagnosticar si los instructivos en vigencia para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar la administración.

Pregunta 1: ¿Conoce la normativa interna del Banco, como Instructivos?

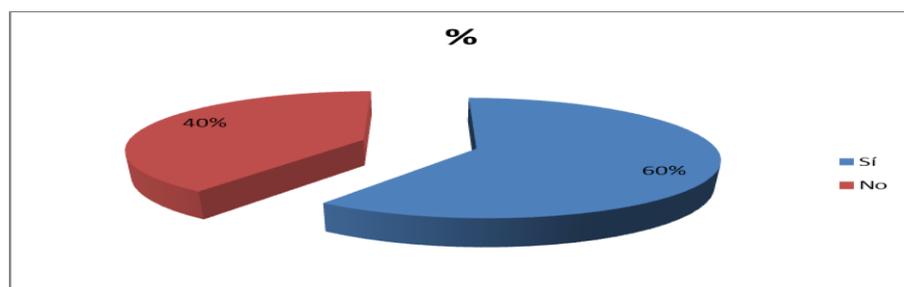
Tabla 14. NORMATIVA

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	9	60 %
2	No	6	40 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 13 NORMATIVA



ANÁLISIS.- El 60% de los empleados del Banco manifestaron que si conocen la normativa o instructivos del BieSS, mientras que el 40% manifiesta que no la conoce, por lo que la Institución debe brindar capacitación para difundir los instructivos a aplicar en el proceso de concesión de Préstamos Prendarios.

Objetivo Específico: Diagnostico si los instructivos en vigencia para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar la administración.

Pregunta 2: ¿La oficina de Préstamos Prendarios cuenta con un instructivo de valoración de joyas?

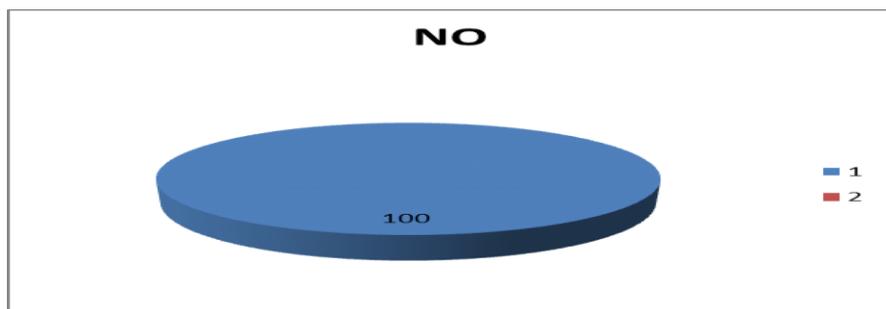
Tabla 15. INSTRUCTIVO PARA VALORAR JOYAS

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	0	0%
2	No	15	100 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 14 INSTRUCTIVO PARA VALORAR JOYAS



ANÁLISIS.- El 100% de los empleados manifestaron que la oficina de Préstamos Prendarios no cuenta con un Instructivo de valoración de joyas, esto debe tomar en consideración los administrativos del Biess para que de esta manera mejore la valoración de joyas.

Objetivo Específico: Diagnostico si los instructivos en vigencia para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar la administración.

Pregunta 3: ¿Conoce Usted de las normas escritas actualizadas sobre la cartera crediticia?

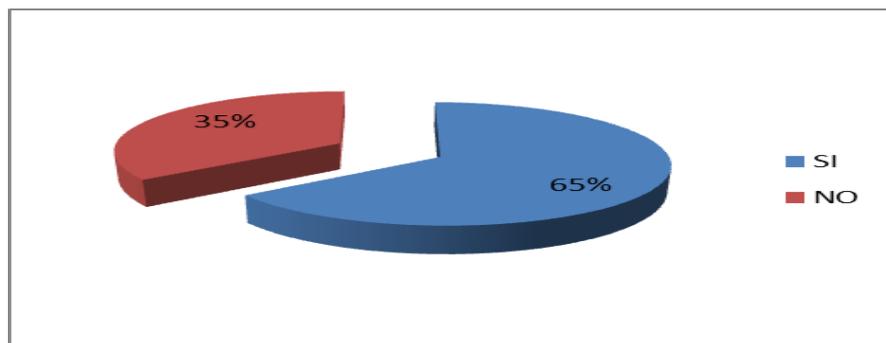
Tabla 16. NORMA CARTERA CREDITICIA

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	10	65%
2	No	5	35 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 15 NORMA CARTERA CREDITICIA



ANÁLISIS.- Se determina que el 65% de los funcionarios que laboran en la oficina de Préstamos Prendarios conocen la normativa sobre la cartera crediticia, mientras que el 35% determina que no la conoce, por lo que el Biess debería difundir de una mejor manera esta norma y todas las normas e instructivos con los que cuente, de esta manera los empleados dejaran de brindar atención de acuerdo a costumbres.

Objetivo Específico: Examinar la gestión administrativa en la atención al cliente.

Pregunta 4: ¿Le gustaría cambiar de actividad dentro de la Institución?

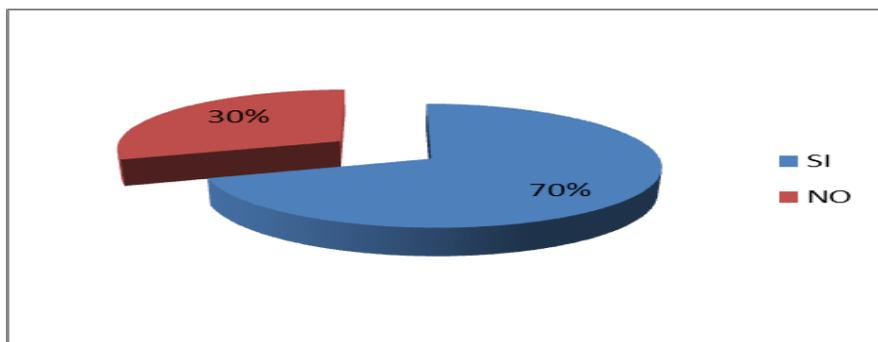
Tabla 17. CAMBIO DE ACTIVIDAD

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	11	70%
2	No	4	30 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 16 CAMBIO DE ACTIVIDAD



ANÁLISIS.- El 70% de los funcionarios de las oficinas de Préstamos Prendarios refieren que les agradaría cambiar de actividad, ya que siempre han realizado la misma actividad dentro de la Institución, el 30% de los funcionarios determinan que están conformes al realizar sus actividades, estos funcionarios son los que les falta poco tiempo para proceder con la jubilación.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al cliente.

Pregunta 5: ¿Conoce Usted si la institución efectúa la calificación de riesgo y análisis de riesgo?

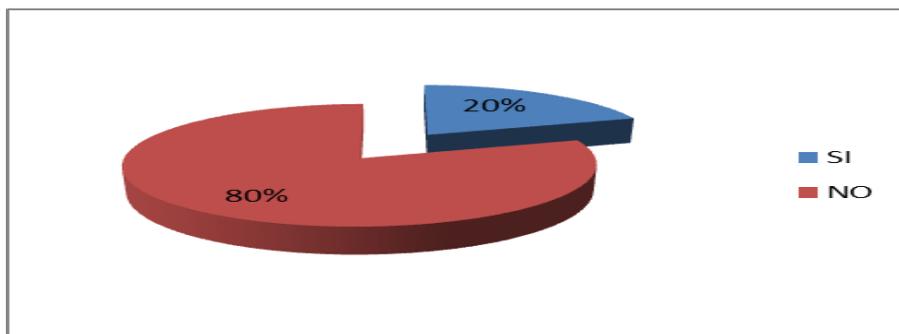
Tabla 18. CALIFICACION DE RIESGO

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	3	20%
2	No	12	80 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 16 CALIFICACION DE RIESGO



ANÁLISIS.- Los empleados manifestaron que no tienen conocimiento si el Banco efectúa calificación de Riesgo, esto se determinó con un 80% de los funcionarios encuestados.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al cliente.

Pregunta 6: ¿La institución realiza permanentemente capacitación al personal?

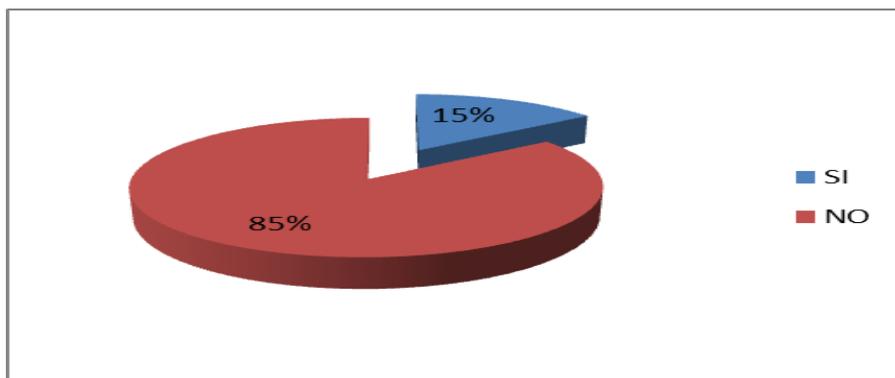
Tabla 19. CAPACITACION

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	2	15%
2	No	13	85 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 17 CAPACITACION



ANÁLISIS.- El 85% de los funcionarios Indicaron que el Banco no realiza capacitaciones al personal, para lo cual el BIESS debería brindar capacitación al personal de esta manera se pueden actualizar con los instructivos, normativas y mejor valoración de las joyas de los clientes.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al cliente.

Pregunta 7: ¿Conoce Usted de las responsabilidades y jerarquías de la Institución?

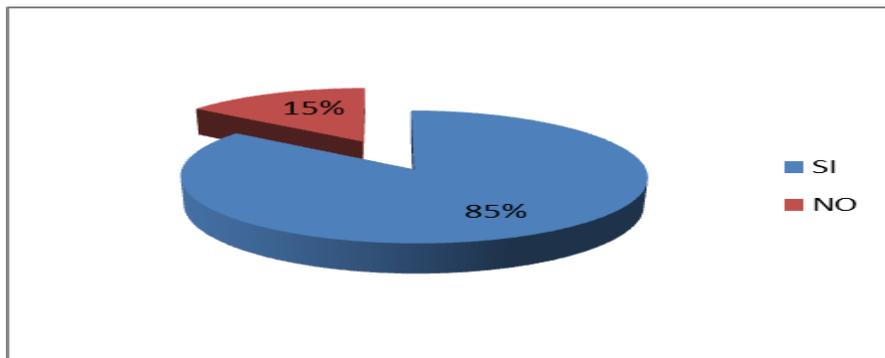
Tabla 20. RESPONSABILIDADES Y JERARQUIAS

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	13	85%
2	No	2	15 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 18 RESPONSABILIDADES Y JERARQUIAS



ANÁLISIS.- El 85% de los funcionarios manifestaron si conocen de las responsabilidades y jerarquías de la institución.

Objetivo Específico: Diagnostico si los instructivos vigentes para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar la administración.

Pregunta 8: ¿Considera Usted que es necesario realizar permanentemente actualización del sistema de control operativo?

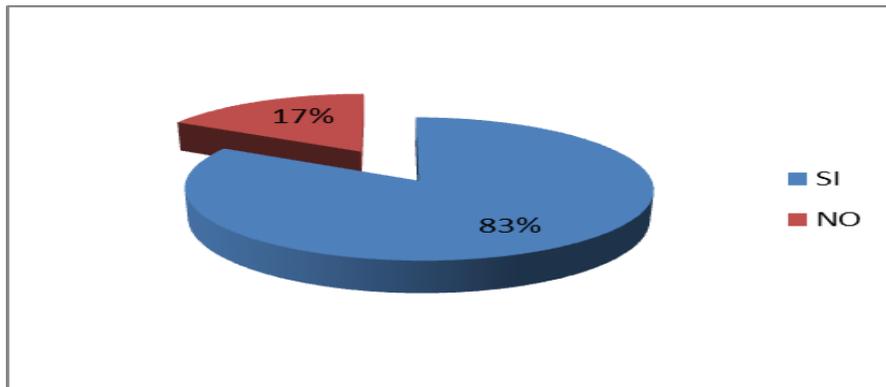
Tabla 21. ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE CONTROL OPERATIVO

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	13	87%
2	No	2	13 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 19 ACTUALIZACION DEL SISTEMA DE CONTROL OPERATIVO



ANÁLISIS.- Los empleados están de acuerdo en realizar la actualización del Sistema de Control Operativo, esto se determinó con el 87% de la encuesta realizada.

Objetivo Específico: Diagnosticar si los instructivos vigentes para la concesión de los Préstamos Prendarios permiten implementar técnicas para mejorar la administración.

Pregunta 9: ¿El ambiente en el cual desarrolla sus actividades es agradable?

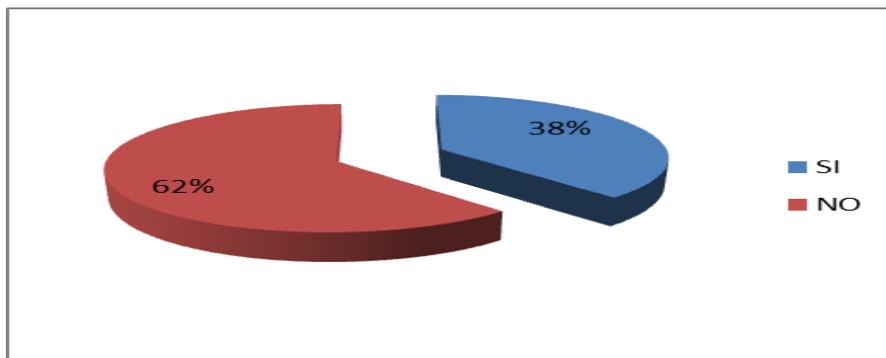
Tabla 22. AMBIENTE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	6	38%
2	No	9	62 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 20 AMBIENTE DESARROLLA SUS ACTIVIDADES



ANÁLISIS.- Según el 62% de los funcionarios encuestados manifestaron que el ambiente donde realizan sus actividades no es agradable, esto debería revisar el BIESS con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo y así la atención a sus clientes que acuden a realizar los créditos dejando en garantía sus joyas.

Objetivo Específico: Examen de la gestión administrativa en la atención al cliente.

Pregunta 10: ¿Tiene actividades específicas de su accionar en la Institución?

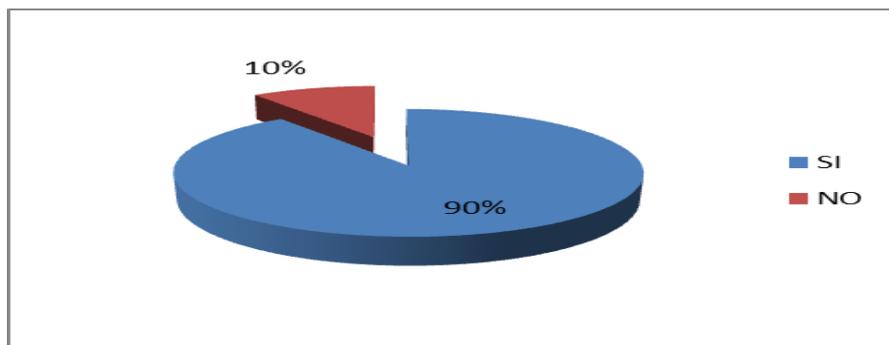
Tabla 23. ACTIVIDADES ESPECIFICAS

Ítem	Alternativas	Frecuencia	
		Absoluto	%
1	Sí	14	90%
2	No	1	10 %
Total		15	100%

Fuente: Oficina de Préstamos Prendarios

Elaborado por: La Autora

Gráfico N° 21 ACTIVIDADES ESPECIFICAS



ANÁLISIS.- El 90% de los funcionarios indicaron que sus actividades son repetitivas, teniendo el BIESS hacer que las actividades de sus empleados varíen para que no se conviertan en actividades monótonas.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Todos tus sueños pueden hacerse realidad
si tienes el coraje de perseguirlos
Walt Disney

5.1. Conclusiones.- Una vez aplicada las técnicas de investigación en la oficina de Préstamos Prendarios del BIESS, se llegan a las siguientes conclusiones que se mencionan a continuación:

- En la oficina de Préstamos Prendarios del BIESS, de acuerdo a la población los clientes se sienten insatisfechos en cuanto a la valoración de sus prendas, determinando que puede ser un causal para el no pago oportuno de sus obligaciones, ya que aseveran los clientes que sus joyas tienen mayor valor económico, es así que la competencia les otorga el gramo a un valor superior.
- La falta de revisión, capacitación y socialización de los instructivos hace que los funcionarios de las oficinas de Préstamos Prendarios realicen sus actividades de acuerdo a la costumbre de años de trabajo en la misma.
- Los valoradores de las oficinas de Préstamos Prendarios, no cuentan con un instructivo de valoración, por lo que realizan sus actividades de acuerdo a la experiencia en su trabajo.

5.2 Recomendaciones

- Implementar un instructivo de valoración de joyas así como en el aplicativo en el que se registra los datos para la concesión, donde el valorador no pueda manipular el precio por calidad de oro.
- Realizar cursos de capacitación de valoración de joyas, así como de atención al cliente, para que la valoración de las joyas y atención a los usuarios de las oficinas de Préstamos Prendarios sea de mejor manera.
- Socializar y aplicar de forma constante los instructivos para la concesión de los préstamos prendarios.
- Considerar prioritario la recaudación de cartera para evitar que los clientes caigan en mora y se rematen las prendas y poder mantener la liquidez presupuestaria.

Bibliografía

- Bancarias, G. (2013). Inclusión Financiera y Sistema Bancario, Timothy Liman, BFA.
- Bateman, & Snell. (2011). Gestión: Liderazgo y colaboradores en el competitivo mundo 9na. Edición.
- Bateman, & Snell. (2013). Gestión: Liderazgo y colaboradores en el competitivo mundo 9na. Edición.
- Bonner, B. (2014). Recuperado el 16 de Junio de 2016 Clark Country School District.
- Cantalapiedra Arenas , M. (2013). Recuperado el 22 de Mayo de 2016; Gestores de Riesgo y Morisidad. Adesis.
- Chacòn, W. (2013). XI edición, Cristina Fernandez Cuba
- Compilación de Normas Técnicas y Legales para uso de Auditores Gubernamentales, Asociación de Auditores Gubernamentales, ADAG 2010, Quito. Primera Edición.
- Constitución de la República del Ecuador (20/10/2008) RO N° 449 (20/10/2008), y demás normas legales aplicables en la materia de investigación.
- Cuellar, G. (2012). Planificación Estrategica y Operativa. Edición Abay.
- De la Helguera y Garcia, Á. (2012). Recuperado el 19 de Mayo de 2016, de www.google.com
- Garcia, Á. d. (2012). Fundamentación de Administración, DAFT.
- José Viscarra Cifuentes. Diccionario de Economía.
- Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

- Manual de Auditoría de Gestión para la Contraloría General del Estado y Entidades y Organismos del Sector Público sometidos a su control Acuerdo 031-CG-2001 (22/11/2001) RO. 469 (07/12/2001).
- Manual de Crédito del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- Montero Soler, A. (2011). Recuperado el 29 de Mayo de 2016, Auditoria y reestructura de la deuda; Alberto Montero Soler, www.google.com
- Muñiz González, L. (2013). Marketing en el Siglo XXI, 5ta. Edición.
- Nuñez, E. (2014). Marketing en el Siglo XXI, 3ra. Edición
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). Defición de Proceso.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). Recuperado el 17 de Junio de 2016
- Rodríguez Olivera, N. E., & López Rodríguez, C. E. (2da. Edición 2013), Una visión sinoptica sobre la respónsabilidad de directores y administradores de las sociedades; Revista de la Facultad de Derecho. Sendin Escalona, A. (2012).
- Tessore, F. (2010). Recuperado el 02 de Junio de 2016, Administración Financiera.
- Thompson Baldivieso, J. (2013). Contabilidad básica e intermedia; Terán Gardarillas, 4ta. Edición.
- Valotto Patuzzo, G. (2014). La evolución en la consideración económica del sector de servicios. En contribuciones a la economía. Marzo 2011.

ANEXOS

ANEXOS

CLIENTES A LA ESPERA DE SER ATENDIDOS



PERITO VALORADOR



PERITO VALORADOR



RECIBIDOR – PAGADOR





UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Para: Ing. Roque Vivas Moreira.- Director de la Unidad de Posgrado
De: Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, Directora de Tesis
Asunto: Informe de Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: Enero /2017

Adjunto, al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: "CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA CONCESIÓN DE PRÉSTAMOS PRENDARIOS EN LAS OFICINAS DEL BIESS EN QUITO. PERIODO 2014-2015", elaborado por la posgradista: **Ingeniera CERLY JANIN SÁNCHEZ SUÁREZ**, que incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad de un 92% y de copia 8 %, del trabajo investigativo.

URKUND

Documento	PERFIL_PROYECTO.pdf (D24800950)
Presentado	2017-01-10 10:33 (-05:00)
Presentado por	ANGELA RIZO (arizo@uteq.edu.ec)
Recibido	arizo.uteq@analysis.orkund.com
Mensaje	PROYECTO ING. CERLY SÁNCHEZ Mostrar el mensaje completo

8% de esta aprox. 24 paginas de documentos largos se componen de

Atentamente,


Dra. Ángela Fresia Rizo Zamora, MSc.
DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN