



# POSGRADOS

## MAESTRÍA EN --- ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RPC-SO-37-No.696-2017

OPCIÓN DE  
TITULACIÓN:

PROPUESTA METODOLÓGICA Y TECNOLÓGICA AVANZADA

TEMA:

PROPUESTA DE UN MODELO DE DESEMBOLSO DE CARTERA  
AUTOMOTRIZ EN LAS INSTITUCIONES ORIGINADORAS  
DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE QUITO

AUTOR:

DAVID JULIAN GALARZA VERA

DIRECTOR:

LORENA FERNANDA GUERRERO SARZOSA

QUITO - ECUADOR  
2020

***Autor/a:******David Julian Galarza Vera***

Ingeniero Comercial

Candidato a Magíster en Administración de Empresas, Mención  
Gestión Financiera por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede  
Quito.

davidgalarza54@hotmail.com

***Dirigido por:******Lorena Fernanda Guerrero Sarzosa***

Magister en Auditoria Integral

Doctor en Contaduría

lguerreros@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

**DERECHOS RESERVADOS**

©2020 Universidad Politécnica Salesiana.

QUITO – ECUADOR – SUDAMÉRICA

GALARZAVERA DAVID J.

***PROPUESTA METODOLOGICA DE UN MODELO DE DESEMBOLSO DE CARTERA  
AUTOMOTRIZ EN LAS INSTITUCIONES ORIGINADORAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE  
QUITO***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por brindarme los conocimientos para desarrollarme en el ámbito profesional y de esta manera llegar a ser buenos y honrados ciudadanos.

Agradezco a Dios por ayudarme a tener sabiduría, discernimiento para seguir adelante sobre los problemas personales económicos; en tener fe en acabar esta meta profesional personal familiar.

Agradezco a mis hijos Lía y Lionel por ser mi fortaleza para seguir adelante en momentos de crisis; el apoyo con su alegría lealtad y entusiasmo fueron el impulso para alcanzar el objetivo como familia.

## RESUMEN

Las instituciones originadoras de crédito automotriz, son empresas que otorgan préstamos a personas naturales o jurídicas, que necesitan satisfacer la necesidad de adquirir un vehículo; sin importar el tipo o clase del automotor. Para empezar, existen dos tipos de clientes: Concesionario y Cliente Final.

"Concesionario", es la persona jurídica que se encarga de vender en su vitrina vehículos nuevos o medio uso, de una demanda automotriz local. En algunos casos también realizan actividades complementarias como dar crédito y servicio de mantenimiento vehicular.

"Cliente Final" es la demanda automotriz, compuesta por personas naturales o jurídicas que precisa comprar un automotor a través de un pago de contado o crédito automotriz.

Los clientes antes mencionados, prefieren trabajar con otras instituciones originadoras de crédito automotriz, en función al procedimiento que se toma cada IOCA en cuanto al tiempo de respuesta del desembolso del crédito; por lo que es necesario reconocer que se realiza un análisis de crédito automotriz para verificar la capacidad de pago.

A causa de lo anterior se detecta que el departamento de desembolso automotriz, no cumple los tiempos de respuesta esperados por la demanda "Cliente Concesionario", debido a que no tiene la información documental física completa para poder ejecutar el proceso.

De esta manera, existe una disminución en la colocación de crédito automotriz en la ciudad de Quito, a consecuencia del tiempo de respuesta del desembolso; por este motivo se investigó que documentos se necesita para la legalización del vehículo y aprobación del crédito automotriz, y así buscar el modelo del proceso de desembolso a través del control interno.

**Palabras Clave:** concesionario, control interno, cliente, crédito, documentos físicos.

## ABSTRACT

The originating institutions of automotive credit are companies that grant loans to natural or legal persons that need to satisfy the need to acquire a vehicle; regardless of the type or class of the car. To start, there are two types of customers: Dealer and End Client.

"Dealer", is the legal entity that is responsible for selling new or medium-use vehicles in your showcase, of a local automotive demand. In some cases they also carry out complementary activities such as giving credit and vehicle maintenance service.

"Final Client" is the automotive demand, made up of natural or legal persons that need to buy a car through a cash payment or automotive credit.

The aforementioned clients prefer to work with other institutions that originate automotive credit, depending on the procedure that each IOCA takes regarding the response time of the loan disbursement; therefore, it is necessary to recognize that an automotive credit analysis is carried out to verify the ability to pay.

Due to the above, it is detected that the automotive disbursement department does not meet the response times expected by the "Concessionaire Client" demand, because it does not have the complete physical documentary information to be able to execute the process.

In this way, there is a decrease in the placement of automotive credit in the city of Quito, as a result of the disbursement response time; For this reason it was investigated what documents are needed for the legalization of the vehicle and approval of the automobile credit, and thus look for the model of the disbursement process through internal control.

**Key Words:** dealer, internal control, customer, automotive credit, physical documents.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.	SITUACIÓN PROBLEMÁTICA. ANTECEDENTES .....	1
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.3.	JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	2
1.4.	JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	4
1.5.	OBJETIVOS .....	8
1.5.1.	OBJETIVO GENERAL .....	9
1.5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
1.6.	PRINCIPALES RESULTADOS .....	9
2.	MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.	MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.1.1.	HISTORIA DEL MERCADO AUTOMOTRIZ.....	10
2.1.2.	INTERVINIENTES EN EL MERCADO AUTOMOTRIZ.....	12
2.1.3.	DOCUMENTOS HABILITANTES PARA EL PROCESO DE DESEMBOLSO AUTOMOTRIZ. ....	13
2.2.	BASES TEÓRICAS. DISCUSIÓN DE ENFOQUES DE DIFERENTES AUTORES. ....	14
2.2.1.	DOCUMENTOS PARA LA LEGALIZACIÓN DEL VEHÍCULO CON INFORMACIÓN INCORRECTA .....	15
2.2.2.	DOCUMENTOS PARA LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO Y DESEMBOLSO AUTOMOTRIZ.....	17
2.2.3.	GESTIÓN COMERCIAL DE LAS IOCA.....	18
2.2.4.	GESTIÓN COSO EN LAS IOCA .....	19
2.3.	ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS METODOLOGÍAS EXISTENTES RELACIONADAS AL PROBLEMA .....	23
3.	METODOLOGIA .....	24
3.1	UNIDAD DE ANÁLISIS .....	24
3.2	POBLACIÓN.....	24
3.3	TAMAÑO DE MUESTRA .....	25
3.4	SELECCIÓN DE MUESTRA.....	26
3.5	MÉTODOS A EMPLEAR. ¿CUÁL Y PARA QUÉ? .....	28
3.6	IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN. ....	29
3.7	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ¿CUÁLES Y PARA QUÉ?.....	30
3.8	HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN. ....	31
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1	ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.2	PROPUESTA METODOLÓGICA O TECNOLÓGICA .....	39
4.2.1.	Premisas o supuestos.....	39
4.2.2.	Objetivo de la propuesta metodológica .....	41
4.2.3.	Objeto de la propuesta.....	42
4.2.4.	Responsables de la implementación y control .....	47
4.2.5.	Fases para la puesta en práctica .....	50
4.2.6.	Indicadores de evaluación .....	51

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 TASAS DE INTERÉS VIGENTES EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL ECUADOR .....	4
FIGURA 2 FLUJO DEL PROCESO DE CRÉDITO Y DESEMBOLSO DE UNA SOLICITUD DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ.....	5
FIGURA 3 CADENA DE SUMINISTRO DEL PROCESAMIENTO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ .....	6
FIGURA 4 PROCESO DE TRANSFORMACIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ .....	6
FIGURA 5 EJEMPLOS DE TRANSFORMACIÓN DEL PROCESOS .....	21
FIGURA 6 TIPO DE PROCESOS .....	22
FIGURA 7 CONCESIONARIOS A NIVEL NACIONAL CON MAYOR PUNTOS DE VENTA .....	26
FIGURA 8 CONSIDERACIÓN DEL TIEMPO DE DESEMBOLSO DE UNA OPERACIÓN DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ. ....	33
FIGURA 9 TIEMPO DE RESPUESTA DE CARTERA AUTOMOTRIZ RETENIDA .....	34
FIGURA 10 RESPUESTA DE CARTERA RETENIDA DE IOCA AL CONCESIONARIO.....	36
FIGURA 11 ÁREAS IMPORTANTES PARA EL PROCESO DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO AUTOMOTRIZ .....	41
FIGURA 12 PLANOS DEL PROCESO DE INTERVINIENTES Y PROTECCIÓN CONTRA FALLAS .....	45
FIGURA 13 ENFOQUE DE ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 CAUSAS Y EFECTOS DEL PROCESO DE DESEMBOLSO AUTOMOTRIZ .....	7
TABLA 2 MATRIZ DE INSUMOS DEL PROCESO DE DESEMBOLSO AUTOMOTRIZ.....	8
TABLA 3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA .....	27
TABLA 4 CLIENTES CONCESIONARIOS NACIONALES.....	28
TABLA 5 POSIBLES FALLAS DEL PROCESO DE DESEMBOLSO DE CARTERA AUTOMOTRIZ.....	43
TABLA 6 CONTROL DE DOCUMENTOS CARTERAS RETENIDAS .....	48
TABLA 7 FASES PARA LA PUESTA EN PRÁCTICA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA .....	50
TABLA 8 REPORTE DE CARTERAS RETENIDAS DE LAS IOCA .....	51

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Situación Problemática. Antecedentes

Las IOCA han perdido posicionamiento en el mercado y con los concesionarios en la ciudad de Quito; ya que los mismos prefieren trabajar con la competencia por el tiempo de respuesta en el desembolso de la operación, debido a documentos ilegibles, información incorrecta en datos generales del cliente, falta de atención personalizada del personal comercial.

En los últimos dos años, existe una evolución en la demanda de créditos automotrices en la ciudad de Quito, por tal motivo las instituciones originadoras de crédito automotriz tienen una fuerte competencia entre sí, para mejorar el tiempo de respuesta del desembolso del crédito automotriz al concesionario. Por este motivo, es menester de facilitar al cliente final la toma de firmas en contratos y pagare, que son documentos físicos que permite la correcta legalización del vehículo.

En el capítulo uno se revisará los conceptos generales del proceso del desembolso de cartera automotriz, procesos a desarrollar, intervinientes, documentos habilitantes.

El capítulo dos va a mostrar el impacto que tienen las originadoras de crédito automotriz, en no desembolsar un crédito aprobado, donde a través de la encuesta realizada al personal del concesionario se identifica los siguientes motivos: tiempo de respuesta del desembolso, tiempo de legalización del vehículo, gestión del departamento comercial, atención personalizada, documentos habilitantes.

El capítulo 3 se explica la metodología a seguir, se realiza la encuesta con el objetivo de resolver la problemática del proceso que se lleva a cabo para la revisión de los documentos físicos que solicita las IOCA al cliente final, y también se identifica los documentos habilitantes para medir capacidad de pago del cliente como Roles de Pago, Impuesto a la Renta e IVA si tuviere, impuesto predial.

El departamento de desembolso de cartera automotriz tiene la responsabilidad de revisar la autenticidad de los documentos físicos que presente el cliente para el desembolso del crédito automotriz al concesionario.

En el capítulo 4 se realizará una propuesta de un modelo de desembolso de cartera automotriz, analizando en función de los resultados obtenidos en la investigación que se realizan desde el análisis del crédito hasta que finaliza la operación del desembolso al concesionario.

Para finalizar se va a enumerar las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

## **1.2. Formulación del problema**

¿La Propuesta de un Modelo de Desembolso de Cartera Automotriz en las Instituciones originadoras de crédito en la ciudad de Quito, minimiza el tiempo de respuesta de las operaciones cuyo desembolso está direccionado a los concesionarios del sector automotriz de la ciudad de Quito?

## **1.3. Justificación Teórica**

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, el Préstamo que se otorga a un cliente por la adquisición de un bien; es el valor o la cantidad que se transfiere para dar uso de quien se obliga a cancelarlo a futuro, que la finalidad es el consumo, de manera que la obligación de devolución se refiere a entregar una cosa de la misma cantidad y calidad a la inicialmente recibida y consumida. (Calpe, 1992, pág. 11)

En el Proceso de desembolso para la gestión de legalización del vehículo, se revisa la documentación física, el cual debe tener la información del cliente y datos del vehículo. Con la información anteriormente nombrada, el cliente final debe firmar; este documento físico tiene el nombre de contrato o tiene el término comodato (del latín *commodatum*), que se considera al contrato real y de buena fe por el que una persona-comodante-entrega a otra –comodatario una cosa específica, donde se especifica cláusulas y detalles del bien que ambas partes están de acuerdo en cumplir lo que estipula un contrato. (Soto, 2009, pág. 96).

El cliente final desea satisfacer la necesidad de adquirir un vehículo. Toda acción humana va dirigida a la obtención de un fin, o bien de consumo, que podemos definir como aquel que subjetivamente satisface de manera directa a las necesidades del ser humano actor. (Huertas De Soto, 2009, pág. 233).

En una economía moderna, el ajuste entre los comportamientos presentes y futuros precisamente se hace posible gracias a la capacidad realizada por la función empresarial, las IOCA en el mercado intercambian bienes presentes por bienes futuros y en el que se fija, como precio de mercado de unos en función de otros, el tipo de interés. (Huerta De Soto, 2009, pág. 265)

Para el análisis del crédito automotriz, se requiere conocer que es el Riesgo Financiero de otorgar un crédito automotriz; por lo consiguiente se define como la probabilidad que ocurra un hecho adverso, para adquirir un crédito automotriz se puede definir un riesgo financiero como la probabilidad de ocurrencia de un evento inesperado, como la pérdida de un trabajo o no cumplimiento del pago de las mensualidades, lo cual genera que tenga consecuencias financieras negativas para una organización o persona. (Superintendencia, 2019)

IOCA o sociedad Financiera, institución que tiene como objetivo fundamental intervenir en el mercado de capitales y otorgar crédito para financiar la producción, la adquisición de vehículos a mediano y largo plazo. (Superintendencia, 2019)

Es menester indicar que el sistema financiero ecuatoriano, es el conjunto de instituciones que tiene como objeto canalizar el ahorro de las personas. Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos. (Superintendencia, 2019)

Solamente las personas jurídicas autorizadas por los respectivos organismos de control podrán utilizar las denominaciones “banco”, “servicios auxiliares del sistema financiero” (Finder, 2018), cabe mencionar que estas instituciones tienen como finalidad la colocación, misma que está en

función del cobro de una tasa de interés que es regulada por el Banco Central del Ecuador y la que se detalla en la siguiente tabla:

**Figura 1 Tasas de Interés Vigentes en las Instituciones Financieras del Ecuador**

<b>Tasas de Interés</b>			
<b>julio - 2019</b>			
<b>1. TASAS DE INTERÉS ACTIVAS EFECTIVAS VIGENTES PARA EL SECTOR FINANCIERO PRIVADO, PÚBLICO Y, POPULAR Y SOLIDARIO</b>			
<b>Tasas Referenciales</b>		<b>Tasas Máximas</b>	
<b>Tasa Activa Efectiva Referencial para el segmento:</b>	<b>% anual</b>	<b>Tasa Activa Efectiva Máxima para el segmento:</b>	<b>% anual</b>
Productivo Corporativo	9.00	Productivo Corporativo	9.33
Productivo Empresarial	9.91	Productivo Empresarial	10.21
Productivo PYMES	10.90	Productivo PYMES	11.83
Productivo Agrícola y Ganadero**	8.51	Productivo Agrícola y Ganadero**	8.53
Comercial Ordinario	9.29	Comercial Ordinario	11.83
Comercial Prioritario Corporativo	8.26	Comercial Prioritario Corporativo	9.33
Comercial Prioritario Empresarial	9.88	Comercial Prioritario Empresarial	10.21
Comercial Prioritario PYMES	11.16	Comercial Prioritario PYMES	11.83
Consumo Ordinario	16.32	Consumo Ordinario	17.30
Consumo Prioritario	16.74	Consumo Prioritario	17.30
Educativo	9.49	Educativo	9.50

*Nota:* Extraído de “Banco Central del Ecuador”, por D. Galarza Autor, (2019). BCE. Banco Central del Ecuador.

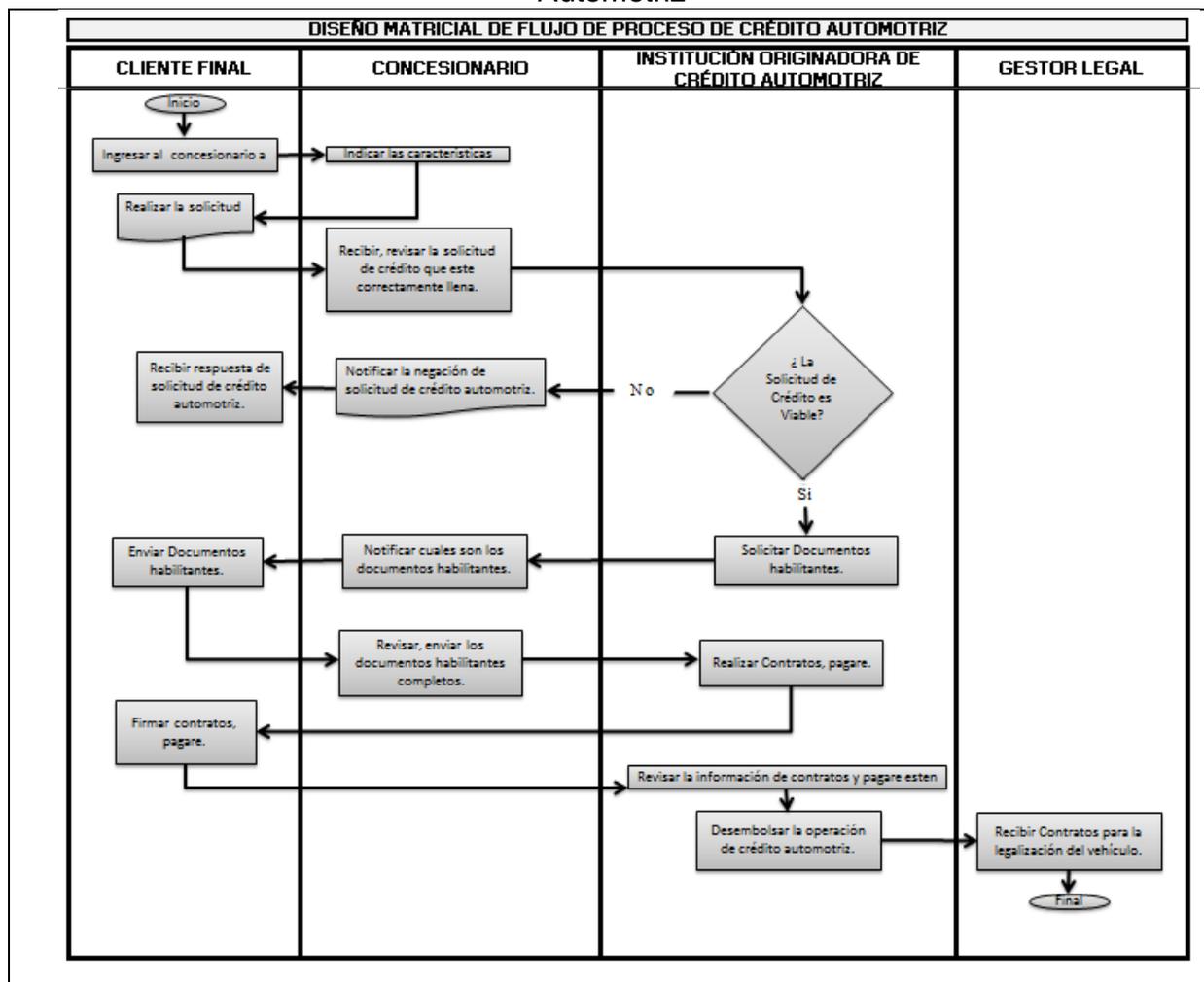
#### **1.4. Justificación Práctica**

El beneficio de la propuesta metodología del desembolso de la cartera automotriz en las instituciones originadoras de crédito dará a conocer el proceso consecuente y operativo con sus respectivos controles documentales de la operación vehicular, que minimizara el tiempo de respuesta de una operación de desembolso al concesionario.

El desarrollar un modelo de gestión de desembolsos al concesionario, permite mejorar el flujo donde intervienen los procesos de ingreso, operación y resultados de un crédito aprobado automotriz, mismo que responde a las expectativas del cliente final en adquirir un vehículo.

A continuación se detalla el flujo del proceso de crédito y desembolso de cartera automotriz en la ciudad de Quito.

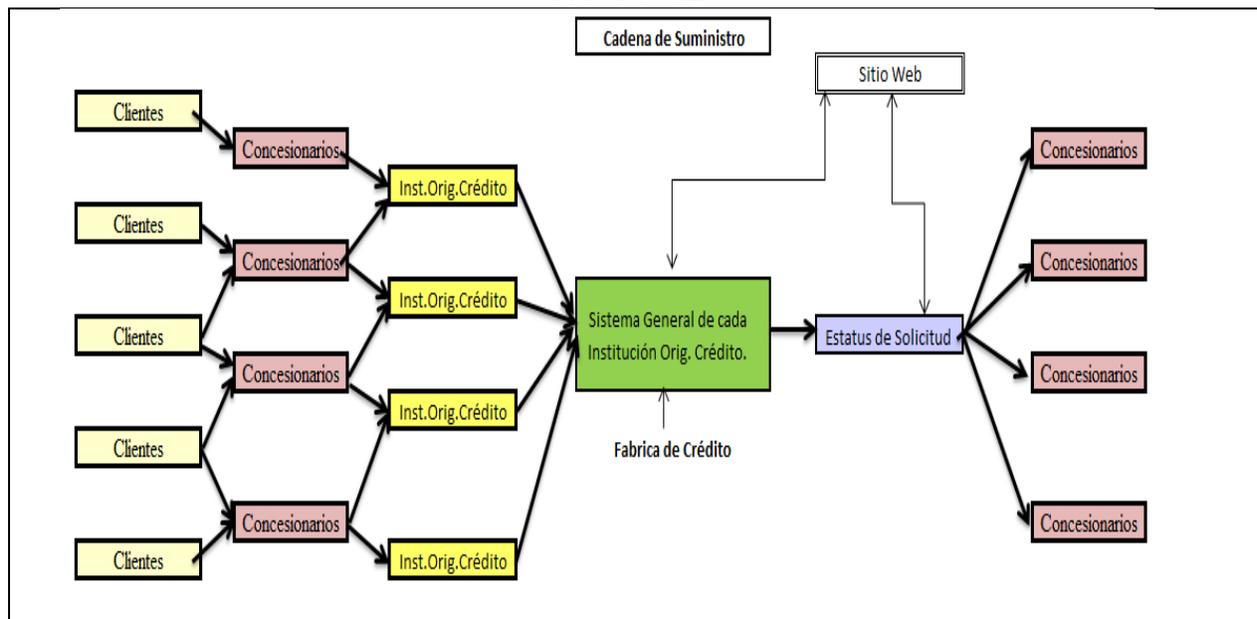
**Figura 2** Flujo del Proceso de crédito y desembolso de una Solicitud de Crédito Automotriz



Nota: Extraído de “Diseño del Flujo Matricial del proceso del crédito automotriz”, por D. Galarza Autor, (2019).

El negocio automotriz empieza con el cliente final dirigiéndose al concesionario con la intención de adquirir un automotor nuevo o usado, a través de una solicitud de crédito automotriz; el concesionario envía la solicitud a las distintas IOCA para el respectivo análisis y respuesta, si es aprobado o negado el crédito. Por lo consiguiente se detalla a continuación la cadena de suministro de una solicitud de crédito automotriz para un mejor entendimiento.

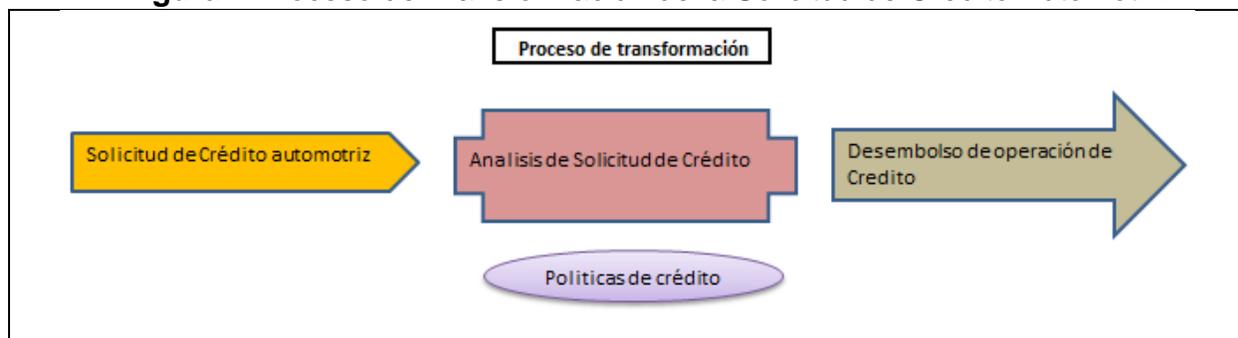
**Figura 3** Cadena de Suministro del Procesamiento de la Solicitud de Crédito Automotriz



Nota: Extraído de “Cadena de Suministro del procesamiento de la solicitud de Crédito automotriz”, por D. Galarza Autor, (2019).

Ante todo, los concesionarios emiten un documento que se llama solicitud de crédito automotriz, este documento detalla toda la información del vehículo como tipo, accesorios, valor, cilindraje, nombre del automotor; finalmente también permite obtener datos del cliente final como ingresos, gastos, forma de pago del vehículo que está solicitando información. La solicitud de crédito automotriz tiene el siguiente proceso de transformación:

**Figura 4** Proceso de Transformación de la Solicitud de Crédito Automotriz



Nota: Extraído de “Proceso de Transformación de la solicitud de Crédito Automotriz”, por D. Galarza Autor, (2019).

Por lo consiguiente, el procesamiento de una solicitud de crédito automotriz tiene variantes que son causas a resolver y que definen un proceso como tal, no obstante tendrá un resultado o efecto en el impacto en la colocación de crédito automotriz en el sector financiero ecuatoriano.

A continuación se visualiza las causas y efectos del proceso del desembolso de cartera automotriz al concesionario.

**Tabla 1** Causas y Efectos del Proceso de Desembolso Automotriz

<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>
Tiempo de respuesta en solicitud de Crédito Aprobada	Mayor participación de mercado.
Información crediticia del cliente	Se procede el desembolso del crédito.
Documentos habilitantes para la respectiva legalización del vehículo.	Matriculación legalización tardía del vehículo.

*Nota:* Extraído de “Causas y Efectos del proceso de desembolso Automotriz en una IOCA”, por D. Galarza Autor, (2019). IOCA. Institución Originadora de Crédito Automotriz.

Ante todo, los clientes que tienen capacidad de pago de un crédito vehicular, desean financiarse con la IOCA que entregue respuesta ágil y también el otorgamiento del crédito inmediato, es un beneficio que marca la diferencia entre la competencia.

El tiempo de respuesta que otorga una IOCA en analizar y desembolsar una solicitud de crédito automotriz frente a otra IOCA marca la diferencia; a consecuencia del análisis crediticio del cliente final y documentos que validen el comportamiento de pago.

Si los documentos que presentan los clientes no contienen las debidas precisiones solicitadas, impiden la legalización, matriculación, situación que no habilita la posibilidad de transitar de forma normal en el territorio nacional. Por ello es imperativo socializar los requisitos que el cliente debe cumplir y presentar, para evitar este tipo de inconvenientes.

El objetivo que persiguen las instituciones originadoras de crédito es conseguir mayor nicho de mercado y mejorar en la calidad de cartera a través de un tiempo de respuesta ágil, que la oferta de su competencia, con la finalidad de eliminar las dificultades que se presenta día a día.

Cabe destacar que los beneficiarios de este modelo de propuesta son las instituciones originadoras de crédito automotriz y los concesionarios de la ciudad de Quito ya que los valores económicos desembolsados serán de manera óptima y segura.

Las IOCA para realizar el negocio automotriz e incrementar sus utilidades necesita de los insumos y recursos adecuados para cumplir el objetivo planteado. Las funciones de responsabilidad y el resultado se describen a continuación:

**Tabla 2** Matriz de Insumos del Proceso de Desembolso Automotriz  
MATRIZ INSUMO-TRANSFORMACIÓN-PRODUCTO

Sistema	Insumos Primarios	Recursos	Funcion (es) Primaria (s) de la Transformación	Producto
Sistema de Ingreso de Información al sistema de una IOCA	Solicitud de Crédito Automotriz llena y firmada por el cliente final	1. Recurso Sistemático	1. Solicitud física o sistemática llena y firmada por el cliente final	1. Negación del crédito vehicular.
		2. Recurso Humano	2. Ingreso de solicitud al sistema de la IOCA.	2. Aprobación del crédito vehicular.
		3. Recurso Documental	3. Analisis de la solicitud de crédito automotriz por la IOCA	3. Desembolso del crédito vehicular a los concesionarios.
			4. Respuesta a los concesionarios de la solicitud de crédito. Aprobado o negado	

*Nota:* Extraído de “Matriz de Insumo y Transformación del producto de Crédito Automotriz”, por D. Galarza Autor, (2019).

## 1.5. Objetivos

### **1.5.1. Objetivo general**

Plantear un Modelo de Desembolso de Cartera Automotriz en las instituciones originadoras de crédito en la ciudad de Quito que minimice el tiempo de respuesta de las operaciones desembolsadas a los concesionarios.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Determinar las solicitudes de crédito aprobadas que se deben desembolsar.

Determinar si el motivo de las carteras retenidas de las solicitudes aprobadas de crédito obedece a la poca agilidad de respuesta.

Determinar y conocer cuáles son los documentos habilitantes para desembolsar una cartera automotriz.

## **1.6. Principales Resultados**

Los sistemas de las IOCA son de ayuda importante desde que se ingresa la información para el análisis del crédito hasta el desembolso de la operación. Los posibles resultados son que el personal de la IOCA no está capacitado para ingresar y solicitar la información correcta al cliente final.

Los documentos que permiten la legación del vehículos son de suma importancia, ya que con los mismos se valida que la información del cliente final se encuentre correcta en los contratos pagare, y autorización de débito.

Los procesos son actividades que permiten a la IOCA alcanzar sus objetivos institucionales, por tal motivo los procesos que tienen 0 errores permiten a las IOCA a ser competitivas y marcar una diferencia frente a la competencia.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco conceptual

#### 2.1.1. Historia del mercado Automotriz

Los concesionarios de la ciudad de Quito con el fin de solventar la demanda del cliente fundan en 1946 la Asociación Ecuatoriana Automotriz del interior AEADI con 19 importadores de repuestos, en su mayoría personas naturales. En el año 2002 cambia su denominación a AEADE Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador. En la actualidad más de un centenar de empresas importadoras y concesionarias de vehículos, accesorios, equipamiento se suman a ello las instituciones financieras que conforman parte de la Asociación (AEADE, Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2019)

La AEADE con el fin de mejorar las prácticas de importar y comercializar los vehículos tiene alianzas con algunas instituciones a nivel de Latinoamérica como ALADDA Asociación Latinoamericana de Distribuidores de Automotores; esta organización es conformada por asociaciones nacionales de distribuidores de automotores de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Panamá, Uruguay, Perú, Uruguay, Venezuela (AEADE, Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador, 2019).

Para que las IOCA puedan realizar el proceso de desembolso de cartera automotriz, se debe tener la intención del cliente en acceder a un crédito automotriz, por tal motivo los mismos clientes evalúan en diferentes IOCA las tasas de interés, plazo del préstamo, y el encaje que se debe dar al concesionario para llegar a obtener un crédito vehicular.

A continuación se nombra a tres IOCA que ofertan el producto crédito vehicular a los clientes y concesionarios y sus respectivas ventajas.

La IOCA Grupo Promérica banco Produbanco oferta crédito automotriz, esta entidad tienen la cultura de nombrar lo siguiente: sabemos de los desafíos que implica superarnos, usamos nuestra

experiencia, energía y creatividad para vencer prejuicios y contratiempos y así ayudarlos a alcanzar sus sueños. (Produbanco, 2019)

Grupo Promérica ha tenido varios reconocimientos, uno que llama la atención es el primer lugar en el índice Ekos de la satisfacción del cliente, y banco con mejor gobierno corporativo en Ecuador 2018. Frente a la situación económica a nivel país inyecta capital y fondeo para cumplir expectativas del cliente a través de emancipación de infraestructura una de las más vistosas de la ciudad de Quito en el sector del ciclista.

Las ventajas que tiene el Grupo Promérica es que tiene facilidad de ofertar sus servicios de crédito automotriz por las páginas web, donde detalla lo siguiente:

¿Por qué solicitar un crédito automotriz en Produbanco? Evaluación inmediata, no requiere ser cliente, entrada desde 34%, plazo hasta 60 meses, prenda Industrial en garantía, abonos y Pre cancelaciones del crédito sin penalidades. (Produbanco, 2019)

Una de las IOCA que está tomando fuerza en el mercado de crédito automotriz y que tiene buen tiempo de respuesta de desembolso automotriz es Originarsa S.A., esta IOCA se dedica a la prestación de servicios de asesoría, generación y administración de cartera, especializada en crédito automotriz a los concesionarios. Opera desde Abril del año 2005. Está calificada como Empresa de Servicios Auxiliares de las Actividades Financiera ante la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (Originarsa, 2019)

Originarsa S.A. tiene una ventaja que es ofrecer crédito vehicular automotriz para varios tipos de automotores como: livianos nuevos, semi nuevos y semi pesados. El enfoque de esta organización también es la compra de cartera automotriz, lo cual genera mayor versatilidad y fuentes de empleo a nivel nacional creando competencia sana. Para realizar el análisis o calificación de crédito a clientes personas naturales dependientes e independientes tienen un tiempo de respuesta de 2 horas. (Originarsa, 2019)

La IOCA Banco de Guayaquil también es un fuerte competidor en el mercado automotriz ecuatoriano, tiene un recio impacto a nivel nacional, por tal motivo se detalla sus ventajas en el otorgamiento de crédito vehicular:

- Dirigido a personas naturales, clientes o no clientes del Banco. Asesoría personalizada.
  - Puedes solicitar hasta 2 meses de gracia, para el primer pago del primer dividendo.
  - Financiamos dispositivos de seguridad, seguros, accesorios y gastos legales.
  - Financiamiento de hasta el 75% del valor del vehículo. Plazo de hasta 60 meses.
  - Tasa de interés reajutable cada 360 días. Financiamos el seguro por el plazo del crédito.
- (Guayaquil, 2019)

### **2.1.2. Intervinientes en el mercado automotriz**

Para explicar cuáles son los intervinientes en el mercado automotriz, primero se debe conocer que es el Crédito Automotriz, no es otra cosa que un préstamo monetario otorgado por una IOCA para adquirir un auto. El beneficio es que se puede tener el auto en forma rápida y pagarlo hasta en 60 meses, adicional es disfrutar de la opción de pago anticipado (cancelación total de la deuda antes de lo pactado).

Se debe considerar que las IOCA son intermediaras financieras y operativas entre el concesionario y el cliente final que adquiere el automotor, a través de un crédito automotriz, que permite una interacción entre sí, hasta que finalice el proceso del desembolso automotriz. A continuación se describe a los 3 intervinientes:

**Instituciones Originadoras de Crédito Automotriz (IOCA).**- Son entidades que analizan el crédito del cliente final, si es apto para dicho crédito vehicular se otorga con las respectivas normativas y especificaciones de pago, que se encuentran detallado en el pagare vehicular.

**Concesionario.**- En la presente investigación; el concesionario es el cliente directo de las instituciones originadoras de crédito automotriz de la ciudad de Quito. Los concesionarios son los

responsables de importar los vehículos y ofertar en su vitrina los distintos modelos. Los concesionarios son responsables también de que los clientes obtengan un producto de calidad, además de todas las características que se detalla en la factura vehicular.

**Ciente Final.-** Es el adquirente del crédito vehicular, y el que realiza el uso y goce del vehículo, por tal motivo se toma este nombre ya que es el beneficiario del producto. También es el que tiene deuda prendaria con la IOCA hasta que finalice el pago del crédito automotriz.

### **2.1.3. Documentos Habilitantes para el proceso de Desembolso automotriz.**

Son aquellos documentos físicos que emite la IOCA al cliente final, con el objetivo de realizar la respectiva legalización del vehículo y crédito vehicular. Para esto el cliente final debe firmar todos los documentos que se detallan a continuación:

- **Contrato.-** Son documentos físicos los cuales contienen varias cláusulas, en la cual se visan por el departamento de desembolso los cinco grupos principales que se detallan a continuación:

1 Grupo: Nombres completos del cliente, cédula del cliente, estado civil.

2 Grupo: Datos del vehículo, marca, chasis, año.

3 Grupo: Valor facturado del vehículo.

4 Grupo: Se detalla la ciudad y provincia donde se firma los contratos.

5 Grupo: Firmas de los clientes.

Los contratos que debe firmar el cliente final esta con la figura legal de Prenda Industrial, no es más una figura legal que se emplea los Activos Fijos como garantía para obtener préstamo de capital; en este caso de investigación el vehículo adquirido queda prendado con la IOCA hasta que el cliente final termine de cancelar todo el crédito vehicular.

- **Pólizas de seguro vehicular.-** Son los instrumentos que estipulan el aseguramiento del vehículo frente a un siniestro durante el tiempo que dure el crédito vehicular.

- **Pagare.-** Es un documento físico que entrega la IOCA a otra persona natural o jurídica, mediante el cual contrae una obligación de pagarle a la IOCA una cantidad monetaria por el tiempo que estipula en el mismo pagare, en este caso estipula el número de cuenta donde se debitan las mensualidades, fechas del pago de dividendos, tasa efectiva y nominal.
- **Tabla informativa de Pagare.-** Documento donde se describe información detallada la tabla de amortización de la operación.
- **Liquidación del Pagare.-** Documento donde consta los valores a pagar del pagare desglosados y por cada concepto como valor de SOLCA, valor de financiamiento, y el número de cuenta a debitar cada dividendo.
- **Autorización de débito.-** Documento donde consta la información del cliente con su respectivo número de cuenta donde se debitaran los dividendos de la cuenta del cliente.
- **Factura Vehicular.-** Documento físico que describe características del vehículo a comprar por el cliente como valor, descripción, forma de pago etc.

Si los documentos físicos anteriormente nombrados no se encuentran en el file del cliente, no se puede realizar el proceso de desembolso automotriz, por tal motivo se convierte en una Cartera Automotriz retenida.

## **2.2. Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores.**

En este tema en particular del negocio automotriz, son escasas las referencias bibliográficas, de libros que expliquen el proceso de otorgamiento o desembolso de un valor monetario por concepto de crédito automotriz a personas naturales o jurídicas. A partir de lo anteriormente mencionado se puede inferir que el proceso de desembolso tiene como subproceso inicial el análisis de crédito vehicular, donde más adelante se detalla la metodología.

Los factores que no permiten que las IOCA puedan realizar el proceso del desembolso de cartera automotriz en mejor tiempo que la competencia son los documentos para la legalización del vehículo y los documentos que permiten verificar la capacidad de pago del cliente final, por consiguiente se describen a continuación.

### **2.2.1. Documentos para la legalización del vehículo**

Son documentos físicos firmados por el cliente final, que la IOCA entrega al gestor Legal para que realice la inscripción del vehículo, así mismo permitiendo el uso y no la comercialización del bien. Por este motivo es que esta documentación debe tener información correcta para evitar reprocesos, como toma de firmas nuevamente con el cliente final lo cual causa un malestar y posterior rechazo de no pago del crédito vehicular. Los documentos que no deben tener información incorrecta para la legalización del vehículo se detallan a continuación:

**Contratos.-** Las IOCA para emitir los contratos debe tener la operación de crédito aprobada del cliente y la solicitud de crédito automotriz firmada por el cliente. La IOCA toma la información del concesionario “factura vehicular” y del cliente final “cédula de ciudadanía”.

Por error humano en algunas ocasiones se instrumenta mal la operación porque se coloca en el sistema de IOCA información incorrecta como errados números de chasis, tipo de vehículo, color, año, números de cédula etc. Mientras que pasa desapercibido en el momento de toma de firmas del cliente final.

En el momento que llegan los documentos al departamento de desembolso para el control de documentos y visado, se revisan que la información este correcta en uno a uno los ítems anteriormente nombrados, para que no exista un reproceso.

**Pagare.-** Documento debe estar correctamente firmado por el cliente, se procede a verificar con la cédula del cliente si tiene rasgos similares simétricos para que no exista falsificación del mismo.

Cuando el pagare se encuentra erróneamente firmado, es un documento invalido para ejercer aplicación de una demanda legal por incumplimiento del pago, es un alto riesgo que las IOCA no pueden tomar. O a su vez el cliente final puede demandar a IOCA que no adquirido ningún tipo de crédito vehicular, que casos si se han observado.

**Cancelación de débito.-** Este documento es de suma importancia, ya que el cliente detalla a que cuenta se le debitara el pago de la mensualidad del crédito vehicular. Si la cuenta no es verificada por el departamento de desembolso puede ocurrir que no se realice la captación del pago.

**Factura vehicular.-** Documento emitido por el concesionario con el detalle del vehículo que se está entregando, este documento debe emitido a nombre del cliente final. El departamento de desembolso de cartera automotriz tiene la obligación de verificar si la información esta correcta.

**Cédulas y papeletas de votación.-** Las copias de las cédulas y papeletas de votación del cliente final deben estar legibles número de cédula, nombres, firmas. Si no se encuentran visibles no permite un correcto proceso de verificación de la información.

Las IOCA tienen falencias en realizar el proceso de legalización e inscripción de los documentos anteriormente nombrados, debido a que no tienen la información correcta. El error ocurre cuando el cliente final va a la agencia metropolitana de tránsito a sacar la matrícula, y le informan que no puede realizar el proceso de matriculación vehicular porque no tiene la información correcta.

Por este motivo, es un riesgo que no puede correr la IOCA ya que puede existir una demanda legal por parte del cliente final por no poder transitar en el territorio ecuatoriano con el vehículo. Es de gran importancia el proceso de desembolso automotriz para evitar estos tipos de conflictos donde se ve afectada la imagen institucional y generan costos operativos y monetarios.

### 2.2.2. Documentos para la aprobación del crédito y desembolso automotriz

Son aquellos papeles físicos que sustentan una transacción, en el mundo crediticio son documentos legales que validan el otorgamiento de un crédito y comportamiento o carácter crediticio, en efecto son declaraciones de IVA y Renta, RUC, Certificados Bancarios, cédula, papeleta del cliente final, factura vehicular emitida por el concesionario, solicitud de crédito vehicular.

En primera instancia para obtener un crédito automotriz se debe empezar que debe existir la solicitud de crédito automotriz, dicho documento es el sustento ante cualquier instancia legal que el cliente final desea obtener un crédito vehicular y está buscando nuestro producto.

El cliente final ingresa la información personal en la solicitud de crédito automotriz, donde se detalla los datos generales, bienes inmuebles, ingresos. Esta solicitud debe estar firmada por el cliente final, caso contrario la IOCA no puede desembolsar el préstamo vehicular.

Los documentos que se detallan a continuación son los que generalmente solicita una IOCA al cliente final para evaluar y justificar la capacidad de pago:

- **Roles de Pago.-** Documento físico que emite una empresa a favor de un empleado, el mismo detalla fecha de ingreso, cargo que labora, ingresos, este documento debe estar sellado y con firma de responsabilidad que emite el documento.

En algunos casos las IOCA deben detectar a través del control de documentos adulteraciones o falsificaciones de los Roles de pago.

- **Certificado laboral.-** Documento membretado en ciertas ocasiones por la empresa, a favor del empleado donde se detalla cargo, ingresos, fecha de ingreso.
- **Impuesto Predial.-** Documento que emite el municipio a favor de una persona natural o jurídica para identificar que tiene un bien inmueble.

- **Declaraciones de IVA- Imp. Renta.-** Documento que emite la entidad de regularización de impuestos SRI o servicio de rentas internas , donde especifica el pago de tributo de las personas naturales o jurídicas.
- **Certificados y Movimientos Bancarios.-** Documentos emitidos por una entidad financiera a favor de una persona natural o jurídica, generalmente estos documentos son en hojas membretadas donde se describe nombre del cliente, # de cuenta del cliente, ingresos y egresos de la cuenta del cliente, saldos promedios.

Existen deficiencias en las IOCA en verificar los documentos anteriormente nombrados, ya que existen casos de mostrar falsedad o ser adulterados por el cliente final, por lo que se convierten en sujetos de no crédito y caer en lista de clientes observados por las IOCA.

El departamento de desembolso de cartera automotriz no verifica la información debido a que tiene variedad de documentos para la legalización y aprobación del crédito. Las políticas de las distintas IOCA es evitar fraude o lavado de activos.

Por tal motivo con las deficiencias que se nombraron, el impacto que tienen las IOCA al momento de no validar los documentos es perder negocios de créditos vehiculares, y en algunos casos caer en demandas. Es importante gestionar las operaciones de crédito vehicular Justo a tiempo, que implica 0 errores desde la instrumentación hasta la legalización del vehículo.

### **2.2.3. Gestión Comercial de las IOCA**

El personal comercial de las IOCA que tiene acercamiento con el cliente concesionario debe estar capacitado para ofrecer los servicios de la diferente tasa de financiamiento. Las tasas de financiación del crédito vehicular van ajustándose de acuerdo al perfil del cliente y del vehículo.

El oficial comercial de la IOCA, si no tiene la información precisa o no conoce del producto será un impedimento para que se alcancen los objetivos planteados.

La atención personalizada o el acompañamiento al cliente concesionario es de gran resolución para concretar un negocio, ya que hay errores en la parte comercial en asesorar al cliente final y no informar oportunamente que el crédito ha sido aprobado y que adjunte toda la documentación para poder efectivizar su crédito automotriz.

El error común del oficial comercial de una IOCA es no realizar la toma de firmas correcta, no adjuntar la información válida para el crédito vehicular, no gestionar las carteras retenidas para realizar el proceso de desembolso automotriz al concesionario a tiempo.

#### **2.2.4. Gestión COSO en las IOCA**

Las deficiencias de control operativo, comercial, documental nombrados anteriormente permiten que el presente trabajo detalle controles en los distintos procesos del desembolso de cartera automotriz, que se realizada a través del modelo COSO que se describe a continuación.

El modelo C.O.S.O es una herramienta que logra identificar los procesos sistemáticos operativos de un proceso específico, entender el entorno de control, con procesos y estructuras que se adapten a las necesidades del cliente, sin incumplir normas de éticas establecidas en el mercado automotriz.

Modelo COSO es (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, con el fin de evitar riesgos y fraudes a través de la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Fue creada en 1992 donde se publicó el primer informe “Internal Control - Integrated Framework” denominado COSO I, con el objeto de ayudar a las IOCA o entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. (Asociación Española Para La Calidad, 2020)

El Control Interno, es un proceso en el departamento de desembolso de cartera automotriz muy importante de una IOCA, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Supervisión. (Mantilla B., 2018).

Para la propuesta del modelo de desembolso de cartera automotriz se centrara en actividades de control, información y comunicación. Por tal motivo no es suficiente que existan varias formas de determinar el control sobre un proceso; el modelo determina en asignar roles específicos y coordinar con eficacia y eficiencia las actividades, para lo cual deben ser determinadas cuidadosamente para no tener reprocesos en el flujo normal de la operación del desembolso automotriz.

- **Funciones de Gestión y Cumplimiento**

La falta de gestión y cumplimiento en ciertos procesos de las IOCA hacen que el riesgo sea alto en otorgar un crédito automotriz, por tal motivo este modelo lo que busca es tener control en las distintas actividades del personal para poder alcanzar el objetivo eficazmente.

El cumplimiento se obtiene a través de las actividades que realizan los intervinientes, en el flujo de proceso de otorgamiento de crédito automotriz detallado anteriormente, lo que conlleva a que indique como la IOCA alcanza un objetivo institucional que es la” colocación de crédito automotriz” que se visualiza en el presupuesto mensual, anual, comparado con el antecesor del mismo.

Para que una IOCA alcance un objetivo, las actividades deben transformarse para terminar el producto o servicio dependiendo de la funcionabilidad, a continuación se detalla algunos insumos y su respectiva transformación del producto.

**Figura 5** Ejemplos de Transformación del Procesos

INSUMOS-TRANSFORMACIÓN-PRODUCTO				
SISTEMA	INSUMOS PRIMARIOS	RECURSOS	FUNCIÓN(ES) PRIMARIA(S) DE LA TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO TÍPICO DESEADO
Hospital	Pacientes	Médicos, enfermeras, suministros médicos, equipo	Atención médica (fisiológica)	Individuos sanos
Restaurante	Clientes hambrientos	Comida, chef, meseros, ambiente	Alimentos bien sazonados y servidos correctamente, ambiente agradable (física e intercambio)	Comensales satisfechos
Fábrica de automóviles	Acero laminado, partes de motor	Herramientas, equipamiento, obreros	Fabricación y armado de autos (física)	Automóviles de gran calidad
Instituto o universidad	Graduados de enseñanza media superior	Profesores, libros, aulas	Impartir conocimiento y habilidades (informativa)	Individuos con estudios
Tienda de departamentos	Compradores	Vitrinas, existencias de bienes, dependientes	Atraer a compradores, promover productos, surtir pedidos (intercambio)	Ventas a clientes satisfechos
Centro de distribución	Unidades que se tienen en existencias (SKUs)	Cajones para almacenar, seleccionadores de existencias	Almacenaje y redistribución	Entrega expedita, disponibilidad de SKUs
Línea aérea	Viajeros	Aviones, tripulaciones, sistemas de programación/ expedición de boletos	Transporte a un destino	Transporte seguro y puntual al destino

*Nota:* Extraído de “Administración de Operaciones de Producción y Cadena de Suministros”, por C. Richard – R. Jacobs. Autores, (2019). , p. 9

El Cliente Final percibe el tipo de servicio y el tiempo de respuesta que oferta las IOCA; aceptando quien le ofrece una mejor tasa de financiamiento y facilidades de pago. El cumplimiento de las operaciones desembolsadas, es no tener en el proceso files retenidos con excepciones.

- **Gestión por procesos**

Los procesos en una organización son muy importantes permiten alcanzar los objetivos financieros y comerciales, pero también permite ofrecer un servicio de calidad al cliente. En la actualidad las IOCA buscan ofrecer tiempos de atención rápidos y eficientes, pero también que sean transparentes y seguros.

Los procesos son actividades consecutivas que buscan finalizar un producto o servicio y posteriormente entregarlo al cliente final, lo cual en algunos casos genera una ventaja competitiva en el mercado y fidelización en los clientes. En este caso particular lo que se busca en una mejora en el tiempo de respuesta de un operación de desembolso de cartera automotriz. Para lograr este

objetivo, se describe la gestión operativa, funciones de gestión y cumplimiento, Control documental.

- **Gestión Operativa**

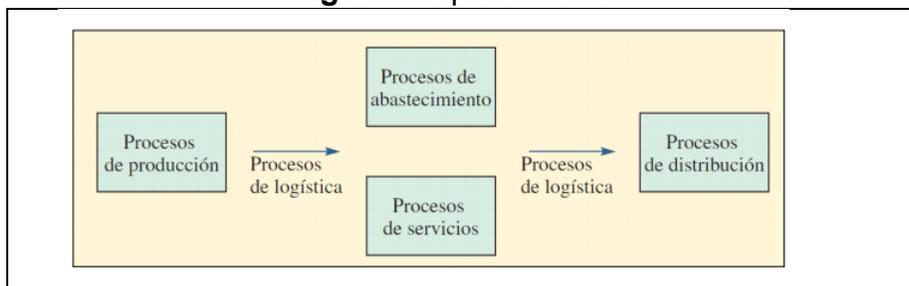
Las operaciones tienen un grado de dificultad y responsabilidad desde que inicia un proceso ya que existe información muy vulnerable y reservada del cliente. Los dueños de ingresar la información tienen la responsabilidad de ingresar información congruente y correcta.

Una deficiencia de la gestión operativa en las IOCA es que no se capacita al personal correctamente en el uso del sistema de ingreso de solicitudes de crédito y en manejo del Web email, donde se puede recuperar eliminar almacenar correos de suma importancia. También no se les explica la importancia de ingresar una información incorrecta del cliente que se va a realizar el análisis de crédito automatizado.

Los distintos procesos que genera una IOCA es con el fin de alcanzar objetivos organizacionales, ante todo de obtener rentabilidad a largo plazo por medio de recursos tecnológicos y humanos.

Es de gran importancia generar valor en los procesos operativos, de manera que va alineado con la cultura organizacional de cada IOCA. A continuación se describe tipos de procesos una IOCA maneja.

**Figura 6 Tipo de Procesos**



*Nota:* Extraído de “Administración de Operaciones de Producción y Cadena de Suministros”, por C. Richard – R. Jacobs. Autores, (2019). , p. 9

- **Control Documental**

En algún caso que el crédito que otorga una IOCA caiga en vencida o pérdida inesperada, se necesita justificar que el cliente fue apto para solicitar un crédito automotriz. Por tal motivo este control es el más importante y el que permite tener una ventaja competitiva en el tiempo de desembolso de cartera automotriz. Algunos créditos no tienen documentos que sustenten la capacidad de pago del cliente, lo que no es de confía que el proceso sea seguro en otorgar un crédito automotriz.

Una optimización de la validación de los documentos que otorga el crédito automotriz, es verificar sigilosamente y con exactitud impresión de contratos, pagares, pólizas de seguro, por este motivo son claves ya que evitan el generar un reproceso que entorpezca la legalidad del vehículo.

Este modelo, busca mejorar los tiempos de respuesta de una operación de crédito automotriz desembolsada; encerrando o eliminando las carteras retenidas por falta de documentación, con la intención de marcar una fidelización con el cliente, a través de un tiempo de desembolso rápido.

### **2.3. Análisis crítico de las metodologías existentes relacionadas al problema**

De acuerdo a la investigación realizada, no se encuentra una metodología de desembolso de cartera automotriz, por lo cual se ha tomado la directriz de gestión por procesos y control interno para edificar un modelo de desembolso de cartera automotriz en las IOCA en la ciudad de Quito.

### **3. METODOLOGIA**

Una vez que se estableció el marco teórico sobre el cual se ampara la presente investigación el siguiente paso es concretar la propuesta metodológica mediante la cual se busca satisfacer la variable planteada.

El negocio automotriz, es muy fluctuante y no solo se trata de ofrecer un mejor producto a través de la tasa de crédito vehicular, si no de garantizar seguridad legal, documental al cliente final. Es por ese motivo que las IOCA automatizan procesos para dar soporte ágil eficiente y seguro al cliente final.

En consecuencia, se explica cómo las IOCA a través de sus diferentes procesos de desembolso automotriz causan en el concesionario una fidelización de seguir realizando negocios estratégicos, donde las partes involucradas tengan beneficio o rendimientos financieros a largo plazo.

#### **3.1 Unidad de análisis**

En el negocio automotriz para las IOCA existen 2 tipos de clientes, el concesionario y el cliente final. El concesionario es el cliente directo de una IOCA por el proceso operativo y financiero, por tal motivo elige con quien realizar el negocio de crédito automotriz. La presente investigara satisfacer las necesidades de los concesionarios de la ciudad de Quito en disminuir el tiempo de respuesta de desembolso automotriz.

Por otra parte, el cliente final es indirecto, y es el que adquiere el crédito vehicular con la IOCA.

#### **3.2 Población**

Se ha elegido la unidad de 116 concesionarios automotrices del Ecuador, que ofertan vehículos nuevos o usados para la demanda creciente local. Por tal motivo Fidias (2006) enfatiza que población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, está queda delimitada por el tiempo de respuesta que una IOCA desembolsa un crédito automotriz a un concesionario.

### 3.3 Tamaño de muestra

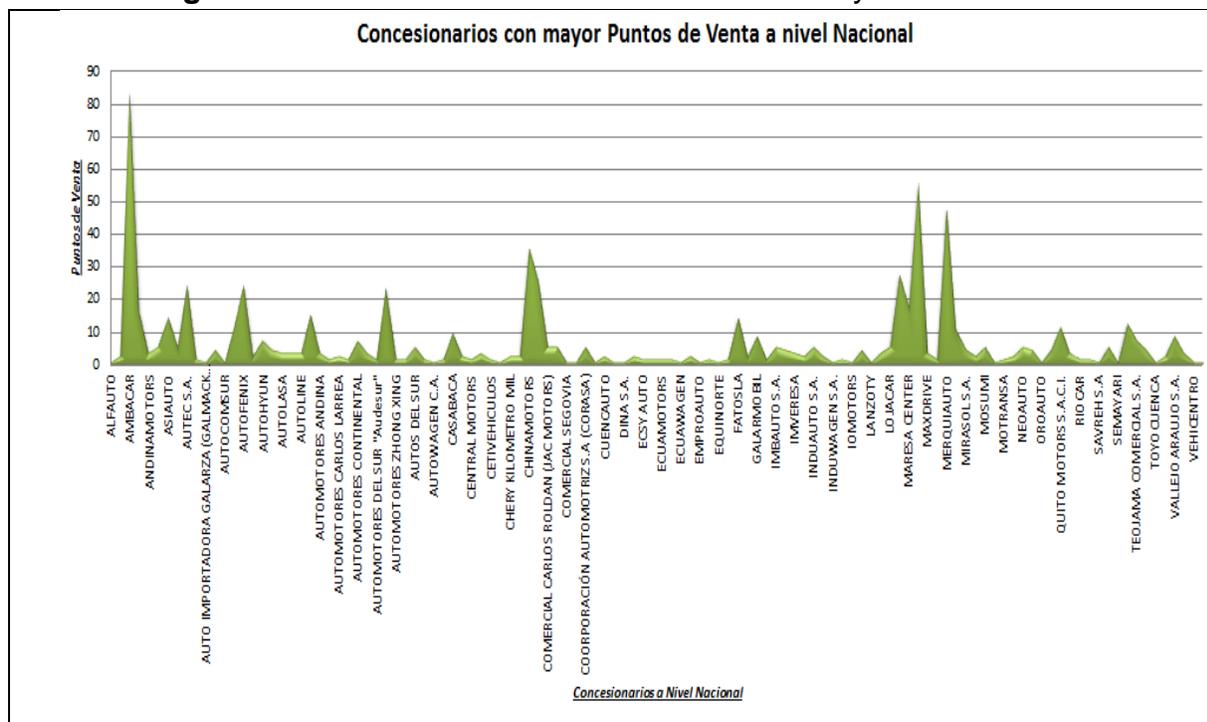
Según Stanton W; (2014) es la parte representativa de la población que obedecen a un carácter específico, la muestra en este caso son 63 concesionarios de la ciudad de Quito, que trabajan con las IOCA, la misma que ha sido seleccionada con información otorgada por AEADE. Por consiguiente refleja similitudes que deben ser encontradas en una población automotriz, también ser parte del universo y no su totalidad.

Los concesionarios de la ciudad de Quito, también tienen puntos de venta en distintos puntos estratégicos de la ciudad de Quito, donde el cliente final puede acercarse a solicitar un crédito automotriz, no olvidemos que las distintas IOCA se encuentran ofertando sus servicios a todos los puntos de venta anteriormente nombrados.

La presente investigación tiene un universo finito, ya que el tamaño de la muestra es de 63 concesionarios de la ciudad de Quito, por esa razón se encuentra en un rango de Hasta 100.000 unidades ( $< \text{ó} =$ ). Sin embargo, no es universo infinito ya que el tamaño de la muestra no es más de 100.000 unidades ( $>$ ). (Flórez Uribe, 2015, pág. 113)

En el mercado local existen concesionarios que tienen diferentes puntos de ventas en distintos lugares estratégicos de la ciudad de Quito, lo que permite promocionar todas las gamas de automotores o vehículos que proporciona la marca. Un caso es Kia Motors, tiene una de las sucursales más grandes situada en la Av. 10 de Agosto sector parque de los recuerdos. Por tal motivo a continuación, se detalla cuáles son los concesionarios pioneros en el mercado automotriz que tienen varios puntos de Venta distribuidos en el Ecuador:

**Figura 7** Concesionarios a nivel Nacional con Mayor Puntos de Venta



Nota: Extraído de “Concesionarios a nivel nacional con mayor puntos de Venta”, por AEADE Autor, (2019)., p.2. \*AEADE Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador.

### 3.4 Selección de muestra

Para seleccionar la muestra de un total de 116 concesionarios del Ecuador, se realiza la fórmula de población finita, ya que son menos de 100.000 concesionarios de la ciudad de Quito.

También se usa métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo, el cual se investigara con rigor (Jordi Casal, 2013, p. 5).

Finalmente se describe la nomenclatura de la fórmula para entender la selección de la muestra, a continuación indico “N” tamaño del universo, “n” tamaño de la muestra (a mayor muestra, menor error), “q” proporción en que el atributo considerado no se encuentra en la proporción, “p”

proporción en la que el atributo considerado si se da en la proporción. Nivel de confianza (\*) es margen de probabilidad con que queremos trabajar.

**Fórmula para poblaciones finitas** (menos de 100,000 concesionarios)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q} \quad (\text{Js, 2001})$$

**Tabla 3** Selección de la muestra

Tamaño Población	Nivel de confianza	error muestral	Tamaño muestra
63	95	5	51

*Nota:* Extraído de “Formula Finita del Total de Concesionarios de la ciudad de Quito”, por AEADE y D. Galarza Autor, (2019)., p. 5. \*AEADE Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador.

n= 51 concesionarios

El resultado de la fórmula de la población finita son 90 unidades, pero para realizar esta investigación se seleccionó a los 63 concesionarios de la ciudad de Quito que trabajan con las IOCA por consiguiente es el tamaño de la muestra. Este valor de segmentación fue por dividir o fragmentar un mercado automotriz en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes. (Stanton, 2014, p. 152)

**Tabla 4** Clientes Concesionarios nacionales

<b>Detalle</b>	<b>N. de Clientes</b>
Clientes Concesionarios Ecuador	116
Clientes Concesionarios Pichincha	63
Clientes Concesionarios Quito	51

*Nota:* Extraído de “Total de Concesionarios Nacionales de la Asociación de Automotores del Ecuador”, por AEADE y D. Galarza Autor, (2019). , p. 5. \*AEADE Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador.

### **3.5 Métodos a emplear. ¿Cuál y para qué?**

Se ha planteado la formulación de una variable, que permite proponer una solución a la problemática que está planteando en este tema “minimizar el tiempo de respuesta de las operaciones desembolsadas a los concesionarios de la ciudad de Quito”, en un ciclo normal de operación de las IOCA.

Para contrastar la variable, se estable en la encuesta varias preguntas que permitan resolver como afecta el tiempo de respuesta de una IOCA en el desembolso de una operación de crédito automotriz a los concesionarios de la ciudad de Quito.

Para concluir Arias (2006) señala que una variable es una característica o cualidad de objetar cambios y es intención de análisis, medición o control. Para ello la variable es dependiente porque permite conocer el tiempo de respuesta de una operación de desembolso de un crédito vehicular y también la interacción directa e indirecta concesionario e IOCA.

Para ello la propuesta tiene una finalidad de demostrar cual es el objetivo principal de aplicar las actividades de control a los distintos procesos que realiza una IOCA para desembolsar una operación de crédito automotriz. En consecuencia tambien tiene una profundidad donde permite

observar y distinguir la recolección de datos para atribuir a correctivas para una mejora en el proceso. A continuación se describe a cada una:

Según la finalidad: el mercado automotriz hace hincapié en el tiempo de respuesta del desembolso automotriz y documentos habilitantes para legalización del vehículo y crédito automotriz, por tal motivo la investigación es aplicada, cuyo objetivo principal es la aplicación práctica de los conocimientos obtenidos. (Briones, 2012, pág. 1)

Según la profundidad: el modelo de desembolso automotriz busca explicar la problemática y corregir con un modelo las fallas en el proceso, por tal motivo es un plan o propuesta explicativa ante todo buscar conocer el fenómeno social y sus causas. (Arias G, 2012, pág. 26). Adicional también va a ser descriptiva y conclusiva, interpretando la recolección de datos y tabulación; por ende el enfoque es verificar actividades operativas y de procesos para establecer un control y dar a conocer un modelo de desembolso automotriz.

### **3.6 Identificación de las necesidades de información.**

La información es de suma importancia para resolver la problemática a tratar, si no se tiene información clara y correcta no se puede dar un resultado veraz y viable. Para tener un campo de visión entendible y holgada sobre el mercado automotriz, al respecto de las IOCA que oferta el producto de crédito al concesionario; se debe identificar la problemática operativa, documental, sistemática; esto se hace a través de información de fuente primaria, por medio de una encuesta realizada a los concesionarios.

Es importante conocer el comportamiento de los concesionarios en el mercado automotriz porque permite evaluar conocer el contexto, cambio, apoyo en la situación económica del país. Las reformas económicas son de gran impacto en este mercado por ende también se utilizara las fuentes secundarias proporcionadas por la AEADE, que utiliza información en hechos reales y también proporciona información organizada, elaborada de análisis, esto previo a una recolección de datos elaborados perteneciente a este gremio automotriz. (Fernandez Nogales, 2014, pág. 33)

### 3.7 Técnicas de Recolección de Datos ¿Cuáles y para qué?

La técnica de recolección de datos puede hacerse desde varios puntos de vista, pero en este caso en particular la encuesta se estableció en tres grupos importantes a resolver, el primer grupo es el tiempo de respuesta del desembolso automotriz, el segundo grupo es que documentos habilitantes necesitan una IOCA para desembolsar un crédito automotriz, y tercer grupo la gestión personalizada por el personal comercial. El investigador se vale de estos tres grupos para obtener información y clarificar la pregunta. Se puede utilizar distintas técnicas, pero para esta propuesta se utilizó la encuesta.

**La encuesta.-** Es una técnica que consulta la operatividad y el tiempo de respuesta del desembolso automotriz al concesionario; con el fin de obtener la información para resolver una problemática existente. Las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través a través de preguntas.” (Sandhunsen , 2002, p. 229)

El presente trabajo es una propuesta metodológica descriptiva, que precisa identificar las preguntas por realizar a los concesionarios que son la muestra representativa de la población; permite especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (Trespacios, 2014)

El tipo de encuesta es de escala Likert porque utiliza una escala del 1 a 14 que permite el grado de conformidad del tiempo de respuesta al concesionario, documentos habilitantes para una operación de crédito y desembolso automotriz, y también la gestión comercial.

La encuesta está diseñada o estructurada con preguntas dicotómicas (si o no) en 3 conceptos importantes a resolver de la presente investigación, determinar el tiempo de respuesta de un desembolso de crédito automotriz, analizar el motivo de cartera retenida, conocer los documentos habilitantes para un desembolso y crédito automotriz.

### **3.8 Herramientas utilizadas para el análisis e interpretación de la información.**

Para el análisis de los resultados de la encuesta realizada a los concesionarios de Quito, se realiza con el procesador o editor de datos SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), con el fin de obtener respuestas estadísticas fiables y verídicas de las distintas preguntas de la encuesta.

## **4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A través de los capítulos anteriores, se determinó que la IOCA tiene responsabilidad económica con la economía del País, es un indicador que permite verificar el grado de endeudamiento del cliente para un producto de consumo ordinario. Las IOCA deben tener mucha prodigiosidad en entregar un crédito automotriz a un cliente final, por el motivo de que el crédito caiga en una morosidad o en cartera vencida, lo que conlleva a pérdidas cuantiosas y no genere la rentabilidad proyectada.

El concesionario tiene la responsabilidad de entregar el vehículo o automotor al cliente final de acuerdo a lo que especifica la factura vehicular, es por ese motivo que el documento en mención es de gran importancia hasta que acaba el proceso de desembolso automotriz.

Conforme se indago esta investigación, se identifica que el cliente Final o acreedor del préstamo automotriz es la persona que entrega la información para que valide el carácter o capacidad de pago, para acceder al producto que ofrece la IOCA. Sin embargo esta información debe tener veracidad para no tener problemas con la misma IOCA, ya que se cataloga como adulteración de documentos y puede caer en lista de observados para no ser sujeto de crédito en esa IOCA. Por tal motivo se analiza la encuesta para resolver las deficiencias del proceso de desembolso automotriz.

#### 4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados

De acuerdo al análisis de todas las variables que se encuentran en la encuesta, se realizó preguntas para validar tres tipos de variantes específicas. La primera variante es el tiempo de respuesta de las IOCA a los concesionarios por el concepto de si todas las solicitudes de crédito aprobadas son aptas para desembolsar. Este motivo es porque los concesionarios interpretan que si la solicitud de crédito automotriz es aprobada por la IOCA se acredita el valor monetario al concesionario. Por tal motivo se realiza las siguientes preguntas:

**Pregunta:**

¿Cómo considera el lapso de tiempo que se desembolsa una IOCA una operación de crédito automotriz al concesionario?

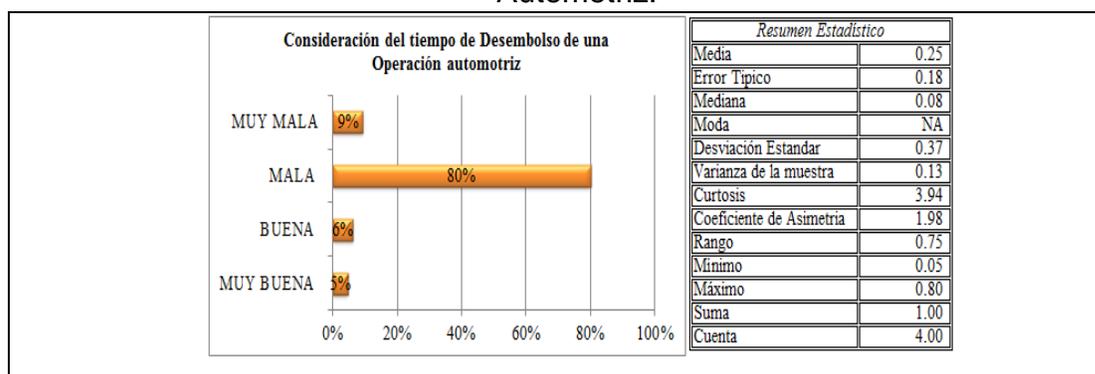
La tabulación de las encuestas explica el siguiente resultado, que el Tiempo que desembolsa una operación de crédito al concesionario es el 80% malo, por motivo que el concesionario espera demasiado tiempo para que los valores sean acreditados en la cuenta; por tal motivo existe la problemática latente y falta de gestión operativa por parte de la IOCA.

El motivo es porque el concesionario entiende que si una solicitud de crédito vehicular de un cliente final es aprobada, no tiene por qué demorarse en el desembolso. Pero para la IOCA existen otros procesos que permiten la legalización del crédito al cliente final, como emisión de contratos, pagare, solicitud de crédito automotriz.

De acuerdo al análisis de esta pregunta si los documentos habilitantes no se encuentran correctamente visados la operación de crédito automotriz no son aptas para el desembolso, porque no existe una garantía entre el cliente final y la IOCA. Los documentos habilitantes permiten una formalidad de la negociación para las partes.

Es por ello que cuando una solicitud de crédito automotriz es aprobada, se solicita información del cliente final que valide el carácter y capacidad de pago; con todos los documentos habilitantes visados correctamente, se procede al desembolso del crédito automotriz.

**Figura 8** Consideración del tiempo de desembolso de una operación de Crédito Automotriz.



Nota: Extraído de “Encuesta realizada a los concesionarios de Quito”, por D. Galarza Autor, (2019).

En el planteamiento de la segunda variable, se indaga al concesionario sí; Las carteras de solicitudes aprobadas tienen motivo de retención en el departamento de desembolso. Para ello en la encuesta se toman las siguientes preguntas para solventar esta variable y obtener resultados que permitan tomar una correctiva.

### Pregunta:

Relacionado con las IOCA, ¿Cómo considera el tiempo de respuesta de carteras retenidas al concesionario?

El 94% indica que el tiempo de respuesta de cartera retenida es malo, ya que las IOCA demoran demasiado en el control y visado de documentos habilitantes del cliente final, por tal motivo los concesionarios prefieren trabajar con la institución que desembolse la operación de forma inmediata, por lo que genera una diferencia entre la competencia.

La IOCA visa los documentos anteriormente nombrados, con el fin de no tener contratiempos en realizar el desembolso de la cartera automotriz al concesionario. Si los documentos no están

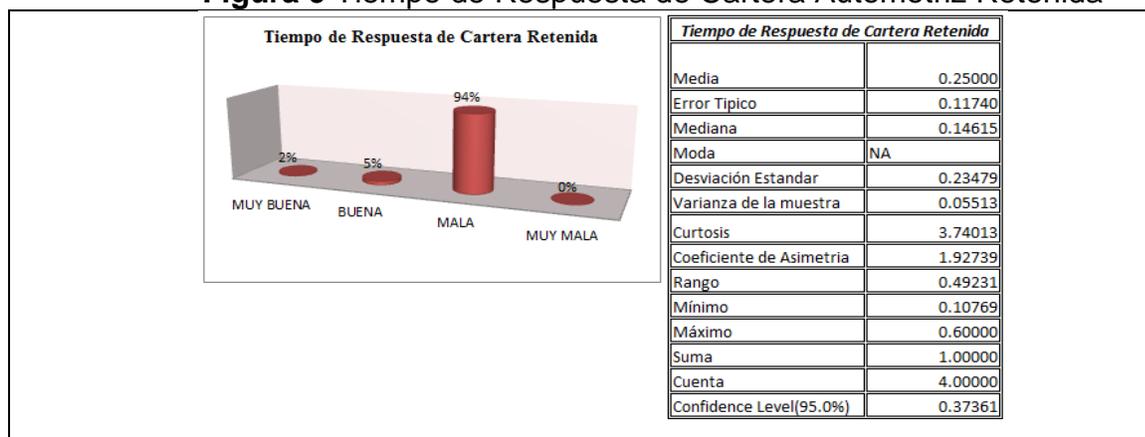
completos o no se encuentra legible, la cartera o file del cliente queda en estado de retenida, hasta que los documentos se regularicen satisfactoriamente.

El concepto de “Cartera Retenida”, surge porque los documentos que emite la IOCA no se encuentran firmados por el cliente final o por falta de documentos que permitan verificar la capacidad de pago, como se explicó anteriormente si los documentos habilitantes no se encuentran completos no se realiza el desembolso automotriz porque existe un riesgo alto para la IOCA que no se legalice o inscriba el vehículo o que la cartera automotriz caiga en morosa.

En primer lugar, los documentos que el concesionario solicita al cliente final son cédulas y papeletas de votación, para evaluar si el cliente es sujeto de crédito automotriz. Si fuere el caso de que el cliente es sujeto de crédito se envía escaneado a las IOCA para realizar los documentos “pagare y contratos” para posteriormente legalizar el crédito.

En segundo lugar, los documentos que solicita la IOCA al cliente final son los que valida la capacidad de pago del crédito automotriz autorizado. Los documentos físicos y legibles que proporciona el cliente final, son importantes para los dos procesos principales que son la legalización o inscripción del vehículo y aprobación del crédito en el proceso de desembolso de la cartera automotriz al concesionario.

**Figura 9** Tiempo de Respuesta de Cartera Automotriz Retenida



Nota: Extraído de “Encuesta realizada a los concesionarios de Quito”, por D. Galarza Autor, (2019).

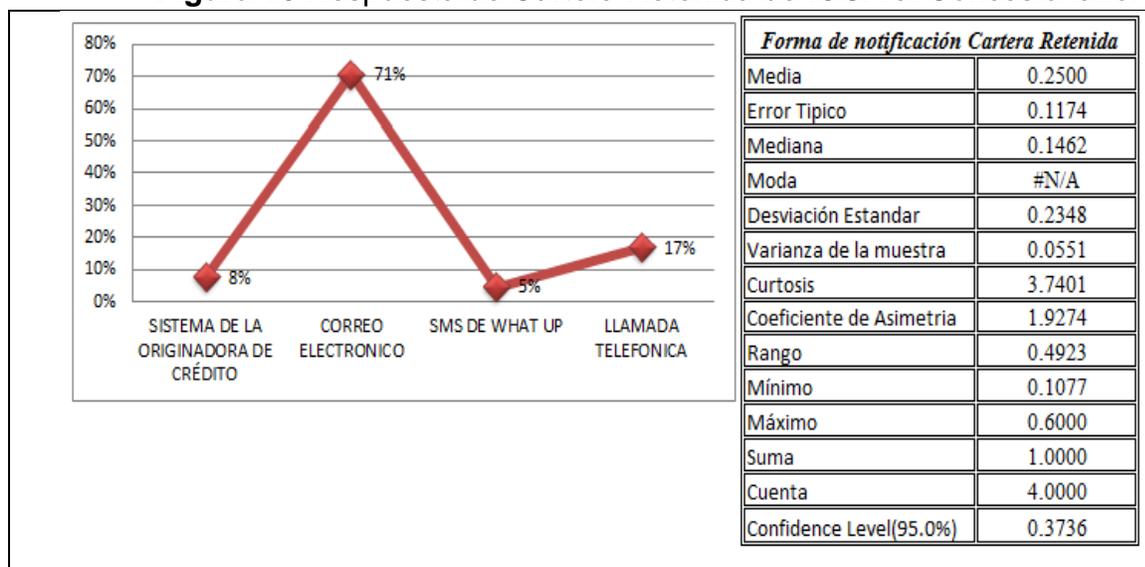
**Pregunta:**

¿De qué forma recibe la respuesta de la cartera retenida?

El correo electrónico tradicional, es un medio utilizado por los concesionarios al momento de recibir la respuesta de una cartera retenida; es la más representativa con el 71% pero existe un riesgo importante de no procesamiento, el personal encargado de recibir y gestionar la notificación de cartera retenida debe estar pendiente de la respuesta y comunicar al personal comercial de cada originadora de crédito para que pueda realizar la gestión de obtención de documentos faltantes con el cliente final en el menor tiempo posible. Otro punto que llama la atención es la llamada telefónica que tiene el 17%, la encuesta indica que es una forma tomada por el concesionario ya que es proactiva y ágil.

La originadora de crédito automotriz en algunos casos maneja un sistema de ingreso de solicitudes de crédito on line, donde permite visualizar los documentos faltantes, con el objetivo de poder regularizar y cerrar el negocio. La conectividad es importante entre las partes involucradas pero en algunos casos no son amigables; o los permisos tecnológicos de poder ocupar una herramienta diferente en el sistema o equipo, por tal motivo no permite una correcta comunicación.

Las funciones de los asesores comerciales de cada institución originadora de crédito automotriz es la siguiente, asesorar al cliente final del crédito vehicular, toma de firma en contratos y pagare emitidos por la entidad originadora de crédito, también documentos del cliente final que demuestren su capacidad de pago del crédito.

**Figura 10** Respuesta de Cartera Retenida de IOCA al Concesionario.

Nota: Extraído de “Encuesta realizada a los concesionarios de Quito”, por D. Galarza Autor, (2019).

Las siguiente pregunta, evalúa al concesionario cuanto tiempo se toma para emitir la factura vehicular, cuando la IOCA ya aprobó una solicitud de crédito automotriz al cliente final. La factura vehicular que emite el concesionario es de gran importancia para la IOCA porque con la misma instrumenta o realiza los contratos para la inscripción o legalización del vehículo.

### **Pregunta:**

¿El concesionario factura inmediatamente cuando el crédito fue aprobado por una institución originadora de crédito?

Los Funcionarios de los concesionarios que son encargados del proceso de emisión de la factura electrónica o física indican que si con el 26% por el motivo de obtener una mayor agilidad en el proceso de entrega del vehículo. También expreso que las IOCA necesitan la factura para la respectiva instrumentación o elaboración de documentos que debe firmar el cliente final.

En Comparación con el no, la respuesta es el 74 % restante, por el motivo que el cliente final decide obtener su crédito automotriz con otra IOCA, que no es en primera instancia la que aprobó el crédito; por tal motivo la negociación no procede. Ante todo la IOCA debe confirmar que se

firmó el pagare y los contratos para finalmente realizar la transferencia o desembolso del préstamo vehicular al concesionario.

### **La cartera automotriz tiene documentos habilitantes para el proceso de desembolso.**

La siguiente variable a analizar son los documentos habilitantes que solicita la IOCA para desembolsar una operación de crédito vehicular al concesionario. Los documentos habilitantes se dividen en dos grupos principales por la IOCA. El primero grupo son los documentos que permiten la legalización e inscripción del vehículo. El segundo grupo son los documentos que entrega el cliente final a la IOCA para que analice la capacidad de pago y sea sujeto de crédito.

#### **Pregunta:**

La cantidad de documentos que solicita la originadora de crédito al cliente para validar su operación es (positiva, negativa, indiferente):

La respuesta de esta interrogante es positiva con el 65 % frente a indiferente y negativa; ya que los funcionarios del concesionario informo que todas las originadoras de crédito automotriz solicitan documentos habilitantes para emisión de contratos y validar la operación. Es importante la cantidad de documentos que se solicita al cliente final porque crea una carga operativa para el concesionario y al cliente un malestar también porque debe obtener la documentación para entregar a la IOCA y después firmar los documentos habilitantes para el crédito automotriz.

La siguiente pregunta nos explica, cuales son los documentos más importantes que solicita la IOCA al cliente final, esta visión puede ayudar a la viabilidad del proceso, ya que con el número de cédula del cliente se puede evaluar si tiene carácter de crédito o si está endeudado y no es sujeto de crédito.

**Pregunta:**

Ordene del 1 al 5, siendo 1 y menos importante y 5 el grado más alto de importancia. Los documentos (solamente copias) que la IOCA solicita al cliente final:

Las encuestas tabuladas arrojaron el siguiente orden de importancia de documentos: cédulas, papeletas de votación, son los documentos más importantes, esto cumple a la perspectiva del concesionario que la IOCA elabora contratos y pagare para la respectiva firma del cliente final. Cuando la operación fue desembolsada al concesionario el siguiente paso es la legalización de contratos por parte del gestor legal de forma óptima para no tener contratiempos con el cliente final.

Si los documentos contratos, pagare, no tienen la información correcta, el gestor legal no dará paso a la legalización del vehículo; lo cual genera un malestar al cliente final por el tiempo transcurrido para realizar la matriculación del automotor, por tal motivo por este retroceso no puede transitar en el territorio ecuatoriano.

Los documentos del cliente final menos importantes son Roles de pago, declaraciones del impuesto a la renta y declaraciones de Iva (si tuviere) debido a que el cliente se verifica en el sistema si tiene capacidad de pago, pero no significa que no sean obligatorios, estos documentos permiten ver la veracidad de la capacidad y carácter de pago del cliente final. Puede darse que el crédito vehicular caiga en vencido, significa que el cliente final se ha atrasado en el pago, por ende la IOCA desea vender esta cartera automotriz a otra IOCA, para ello estos son documentos soporte que valide la operación.

El certificado de ingresos o roles de pagos, rentas son documentos que el Internet puede provisionar a los clientes de una manera ágil y dinámica, lo que conlleva que el cliente desde un dispositivo móvil o computador pueda desplegar su información y proporcionar al concesionario.

## **La gestión comercial IOCA**

La gestión comercial por parte de la IOCA no es buena porque no existe una acción operativa de atención personalizada, y tampoco una estrategia documental que permite que el concesionario entregue la información completa y correcta a la IOCA. Esto permite que no se creen reprocesos en la IOCA y minimice el tiempo de desembolso automotriz al concesionario y no se pierdan negocios. Esta variable se la toma en cuenta para mejorar la imagen de la IOCA no más para minimizar el tiempo de respuesta de desembolso automotriz al concesionario.

## **4.2 Propuesta Metodológica o Tecnológica**

En el mercado automotriz no se conoce el tema del “desembolso Automotriz”, por tal motivo se da a conocer una propuesta metodológica del proceso como tal, a través de COSO 1, protección contra fallas, enfoque de atención personalizada, con el fin de resolver las deficiencias anteriormente descritas.

### **4.2.1.Premisas o supuestos**

Después de realizar el análisis del proceso de desembolso de un crédito vehicular de una IOCA un concesionario, se llegó al resultado que cada IOCA debe tener un valor de capital monetario para la colocación del crédito vehicular; lo cual indica un presupuesto asignado a este tipo de producto. Dependiendo de la colocación de créditos automotrices que se realice mensualmente, permite alcanzar un objetivo monetario organizacional a través de la rentabilidad del negocio.

Para que exista la propuesta metodología, el cliente final debe realizar las siguientes acciones: tener la intención de obtener un crédito vehicular, elegir el vehículo que va a comprar tipo color etc., concesionario que va a entregarle el vehículo.

La IOCA es la entidad que analiza la solicitud de crédito automotriz y envía la respuesta de aprobada o negada la operación del cliente final al concesionario, por tal motivo es importante

conocer como es la estructura departamental y funcional en una IOCA para gestionar un crédito vehicular, ya que los procesos estar debidamente delimitados, a continuación se detalla y explica cada puesto de una IOCA

- **Funciones de los distintos puestos de una IOCA**

Gerente de Negocio Automotriz, persona con un rango de otorgar tasas preferenciales en ciertos casos como tipo flotas buses. Toma de decisiones para alianzas estratégicas o creación de nuevos productos automotrices.

Gerente Comercial, persona con jerarquía que realiza alianzas estratégicas con los concesionarios para crear nuevos negocios. Maneja a supervisores y personal comercial y manejo la operación con los concesionarios.

Gerente de Riesgo y Crédito, realiza la gestión de aplicación de políticas internas de aprobación de crédito, como las 5 “C” de crédito donde se evalúan cuáles son los perfiles aptos para un crédito automotriz. El equipo de Riesgo y crédito evalúan perfiles óptimos para otorgar un crédito automotriz.

El Asesor Legal, es el que avala varios tipos de contratos de Prenda Industrial, donde los clientes proporcionan información para para la elaboración de los mismos contratos, por ejemplo en caso de una empresa se otorgan otros documentos para la emisión de contratos.

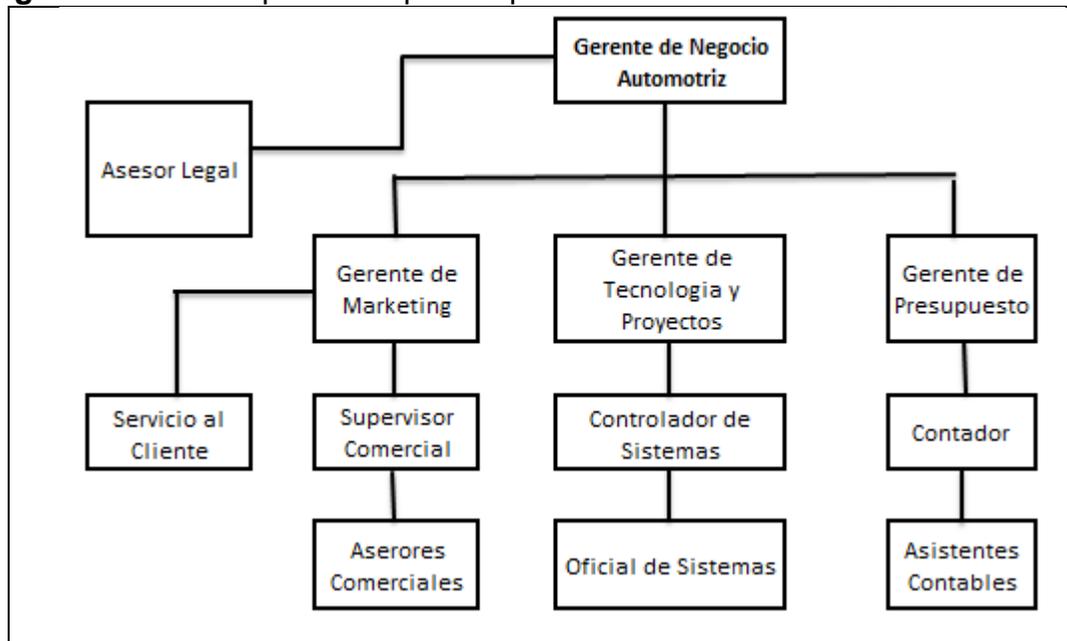
La contabilización de ingresos por cada préstamo automotriz es también obligación de los asistentes contables es monitorear la operación automotriz.

El Controlador de Sistemas evalúa el sistema operativo y maneja el control diario de la conectividad de los equipos tecnológicos y del sistema para toda la compañía.

Servicio al Cliente, tienen una gran parte de la carga operativa, ya que es el área que domina el contacto con clientes internos y externos, también el que maneja el control de documentos como

los pagarés y contratos para la respectiva legalización con el gestor legal para el proceso de matriculación.

**Figura 11** Áreas importantes para el proceso de la solicitud de Crédito Automotriz



Nota: Extraído de "Diagrama Departamental de una IOCA", por D. Galarza Autor, (2019).

#### 4.2.2. Objetivo de la propuesta metodológica

La propuesta metodológica busca optimizar los procesos del departamento de desembolso de cartera automotriz de una IOCA, con el objetivo de minimizar el tiempo de respuesta de una operación de desembolso automotriz. Adicional que todas las personas que lean el presente documento sepan que es un desembolso automotriz en el país de Ecuador.

Uno de los objetivos de esta propuesta es conocer cómo se desenvuelve el mercado automotriz, como actúan los intervinientes y cuál es su función principal. El sistema financiero ecuatoriano también evalúa el comportamiento y en algunos casos regula, por tal motivo es un indicador de la salud económica del País.

Otro punto importante para dar conocimiento que o cuales son los documentos habilitantes para un crédito automotriz, los cuales son pedidos por las IOCA a nivel nacional, talvez pueda variar el tipo de documento, pero siempre debe existir un papel físico que conste el ingreso económico y si

tuviere patrimonio para respaldar una deuda económica, en caso de no pago por parte del cliente. En resumen se aplica las 5 C de crédito para evaluar al cliente final si es sujeto de crédito.

### **4.2.3. Objeto de la propuesta**

En el departamento de Desembolso de una cartera automotriz de una IOCA es el último filtro para otorgar un crédito automotriz a un cliente, ya que valida la documentación de legalización del vehículo y los documentos que sustenten la capacidad de pago del cliente final.

Para ello el departamento de desembolso automotriz en una IOCA tiene varias fallas al momento que desembolsa una operación vehicular, como demandas de los clientes finales que han falsificado papeles de crédito y que ellos no son las persona que han solicitado el mismo. Una vez que exista una demanda judicial del cliente final a la IOCA por falsificación de documentos e información es cuando aparece la problemática de demandas a una IOCA, es por tal motivo que el visado y control de documentos debe ser prodigioso para no tener inconvenientes futuros, es un riesgo alto pero con los respectivos controles el riesgo no desaparece sino disminuye.

Cuando ocurre casos de falsificación o adulteración de información la IOCA corre el riesgo de perder el valor de garantía más los interés devengados sobre el vehículo, porque un juez puede dictaminar que se le devuelvan los valores descontados al cliente, además de eso recuperar el vehículo y ponerlo a remate es un costo operativo alto.

A través de la experiencia en demandas de una IOAC se puede observar que el proceso de desembolso es un filtro muy importante y también nos puede dar preámbulo para una mejora continua una respuesta óptima a los concesionarios y por ende conlleva a mejorar el tiempo de desembolso al concesionario. Para obtener la viabilidad en el proceso se debe conocer las principales fallas que son las que se debe corregir para mejorar el proceso.

**Tabla 5** Posibles Fallas del proceso de desembolso de cartera Automotriz

N. de Falla	Tipo de Falla que se da en la IOCA
Falla 1.	El cliente solicitante realiza la solicitud de crédito automotriz y no firma la solicitud de crédito en el concesionario.
Falla 2.	El cliente solicitante no entrega la información completa y correcta en la solicitud de crédito automotriz en el concesionario.
Falla 3.	El cliente solicitante no entrega los documentos que validen la información que se encuentra en la solicitud de crédito automotriz.
Falla 4.	Por parte de las entidades originadoras de crédito solicitar información recurrente sobre el cliente para validar la información de la capacidad de pago o carácter del cliente.
Falla 5.	El visado y control de documentos para el desembolso, si en los contratos del cliente no se encuentra la información correcta del vehículo y del cliente no se puede realizar la legalización del vehículo.
Falla 6.	En instrumentación cuando se coloca valores e información del cliente errónea en los documentos como contratos y pagare, se paralización de la legalización del vehículo.
Falla 7.	La legalización de contratos con información incorrecta o con firmas incorrectas incrementa un riesgo para la organización de futuras demandas.

*Nota:* Extraído de “Posibles Fallas del proceso de Desembolso Automotriz”, por D. Galarza Autor, (2019). \*Mediante el desarrollo de la investigación se desea dar posibles fallas para encontrar soluciones eficientes en el proceso.

Después de nombrar las fallas del proceso, se realiza un plano y mapeo de los intervinientes del modelo de desembolso automotriz para tener un panorama claro en consecución de actividades de control interno que permite evitar las fallas anteriormente descritas. A continuación el plano de intervinientes con las distintas actividades.

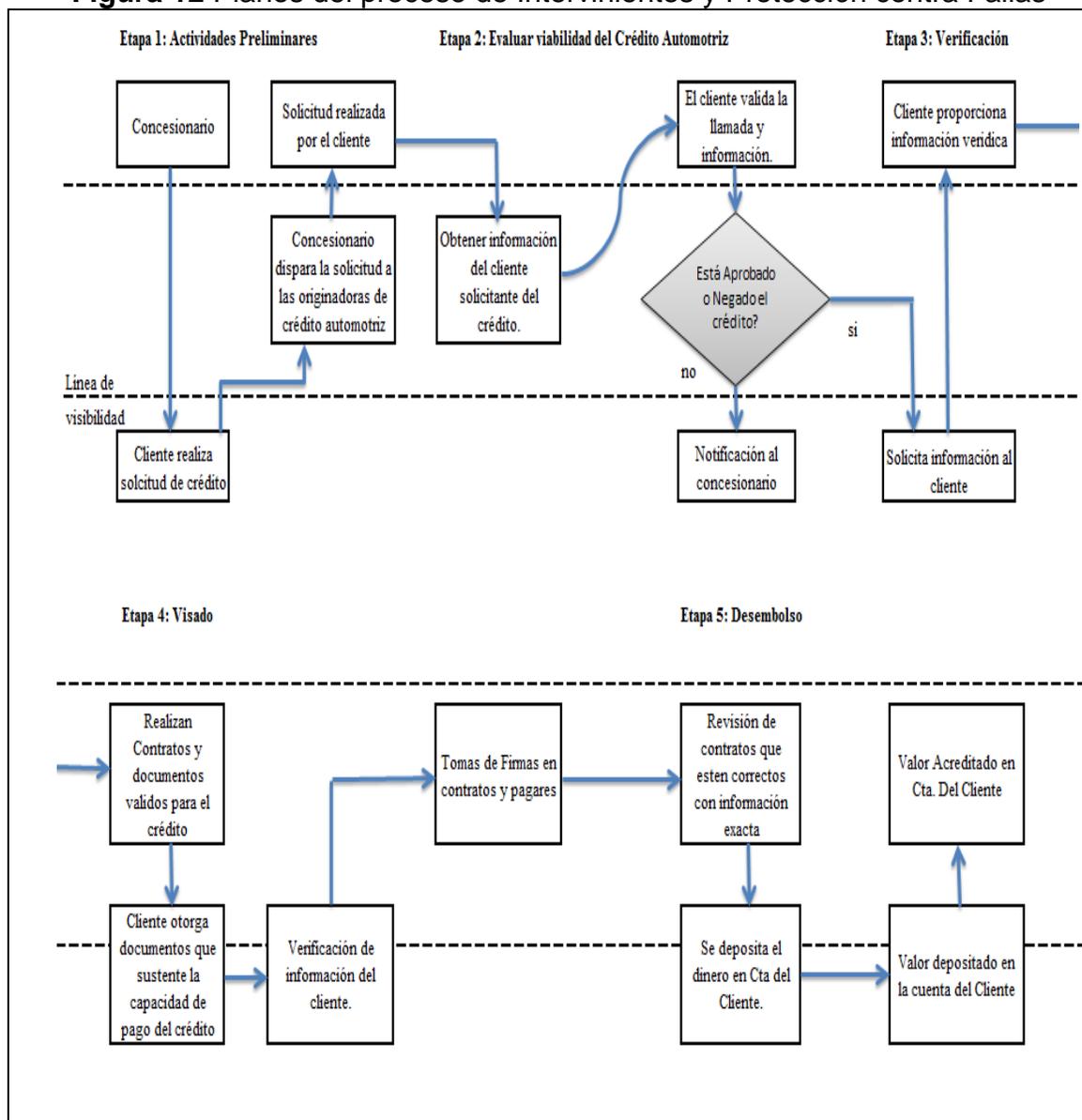
En la Etapa 1 las actividades preliminares, la correctiva sobre la solicitud de crédito es que no se procesara el análisis por parte de la IOCA si no está firmado por el cliente final, ya que el mismo documento es una autorización que se puede revisar el buró de crédito automotriz del interesado. Adicional se llama al cliente para validar la información que se encuentre correcta esto corrige la falla 2.

En la etapa 2 en viabilidad del crédito automotriz y etapa 3 verificación, el cliente final adjunta los certificados que validen la capacidad de pago del cliente como roles o certificado de ingreso, certificado de impuesto predial que valide que tiene un inmueble, o declaración de Iva o Renta (si tuviere). La correctiva para verificar la adulteración de los documentos es verificación por páginas web y llamada telefónica al departamento de Recursos humanos de la entidad donde se encuentre trabajando el cliente final.

En la etapa 4 Visado y desembolso, el personal del departamento de la IOCA verifica minuciosamente con las copias legibles del cliente final que es la cédula, ya que la misma se observa e indica la firma. La firma del cliente y los datos generales son los mas importantes ya que se certifica que la información este correcta, la firma de igual manera debe tener la similitud y rasgos coherentes de la cédula. Otro documento que se debe comparar y demostrar igualdad es la factura vehicular, ya que la información de la misma emigra al contrato vehicular.

El pagare es el documento que se debe tener cuidado al momento de visar, deben estar correctos los números de cédula del cliente, nombres correctos y completos, y la firma cumplir rasgos de similitud e igualdad, ya que en caso de no pago es un documento que se utiliza para realizar cualquier actividad legal de gestión de cobro. A continuación se realiza el plano del proceso de desembolso de cartera automotriz de intervinientes y protección contra las fallas anteriormente nombradas:

**Figura 12** Planos del proceso de Intervinientes y Protección contra Fallas



Nota: Extraído de “Planos del Proceso de Intervinientes y Protección contra fallas”, por D. Galarza Autor, (2019). IOCA de las Instituciones Originadoras de Crédito Automotriz.

El presente tema es tener un enfoque en la línea de producción de una IOCA para ello se evalúa el insumo principal que es la solicitud de crédito automotriz, el análisis obedece a los parámetros generales de capacidad de pago y carácter del cliente final a continuación, que de acuerdo a las variables a resolver se explica en forma general los componentes del análisis de crédito, esto realiza la fábrica de análisis de la IOCA, por lo cual se detalla el enfoque de producción de la solicitud de crédito automotriz.

**Tener un enfoque de la línea de producción.-** Para que exista un proceso de desembolso automotriz previamente debe existir una solicitud de crédito aprobada; la cual para el análisis de la solicitud y su respectiva aprobación debe cumplir algunos parámetros que se describe a continuación:

La metodología de evaluación para el análisis de un cliente final que sea sujeto de un crédito vehicular es de acuerdo a las 5 “C” de crédito, la cual se detalla

**Carácter:** significa la voluntad de pago que tiene el cliente al adquirir el crédito automotriz, donde se evalúa filtros para saber su record y referencias crediticias.

**Capacidad de Pago:** significa que el cliente solicitante tiene ingresos que puede cubrir todas sus necesidades sin tener deudas que abarquen más del 40% de sus ingresos mensuales. Es el indicador más importante ya que no deseamos que el crédito caiga en vencida con no pago de cuotas mensuales.

**Capacidad Patrimonial:** El cliente final a través de su vida crediticia como se ha comportado en adquirir patrimonio y si ha cumplido con las obligaciones a corto y largo plazo. El endeudamiento es la forma viable de adquirir patrimonio y saber cómo se comporta el cliente final frente a sus obligaciones. Capacidad de soportar pérdidas, calidad de activos, no tener sobreendeudamiento.

**Condiciones del Entorno:** Análisis microeconómico de la situación del país a nivel sectorial.

**Colateral:** Tener garantías, pólizas de seguro vehicular y vida en caso de no pago, o por siniestros.

La entidad originadora de crédito después de evaluar al cliente; da respuesta de solicitud de crédito “si la operación es viable”.

La función del oficial comercial de la IOCA es ser conector entre el concesionario y el cliente final, el cual informa la respuesta del crédito al concesionario para la emisión de la factura vehicular. La IOCA emite los contratos y pagare para que firme el cliente.

El cliente final, revisa los documentos anteriormente nombrados y procede con la respectiva aceptación y firma. El oficial comercial de la IOCA recopila la información del cliente final para el respectivo armado de la cartera y entrega al departamento de desembolso automotriz.

El departamento de desembolso de una IOCA visa que toda la información este completa y correcta para no tener retrasos en el proceso de legalización e inscripción del vehículo. Generalmente el proceso de legalización es de 3 a 5 días lo que establece en el mercado automotriz.

#### **4.2.4. Responsables de la implementación y control**

La propuesta de esta metodología es reducir el tiempo de desembolso de la operación de crédito automotriz aprobada al concesionario, por tal motivo para corregir este inconveniente se debe ofrecer una correcta capacitación al recurso humano del concesionario. Es importante que los concesionarios validen la información que se encuentra en la solicitud de crédito automotriz.

El Jefe del departamento de desembolso es responsable de capacitar al concesionario en que documentos deben estar en el file y que debe firmar el cliente final. El funcionario del concesionario debe comparar si la información es correcta y legible de la solicitud de crédito automotriz con el cliente final a través de la siguiente actividad: repetir número de cédula, teléfonos de contacto y nombres completos.

Para que este control sea efectivo, la originadora de crédito automotriz debe emitir un reporte de operaciones retenidas por control de documentos de los siguientes errores:

---

**Tabla 6 Control de Documentos Carteras Retenidas**

---

**Documentos de Cartera Retenida**

---

Números de Cédula o nombres incorrectos del cliente final.

Teléfono incorrecto, la llamada telefónica al cliente final es importante para la verificación de la información.

Los ingresos del cliente final son importantes ya que se observa el carácter crediticio.

La gestión de solicitudes incompletas por falta de información es lo que el departamento comercial debe poner énfasis para alcanzar el objetivo organizacional.

Los valores de tabla de amortización, seguros, pagare deben ser iguales a la que se encuentran en la solicitud de crédito automotriz. Movimiento transparente para el cliente creando seguridad y confianza.

---

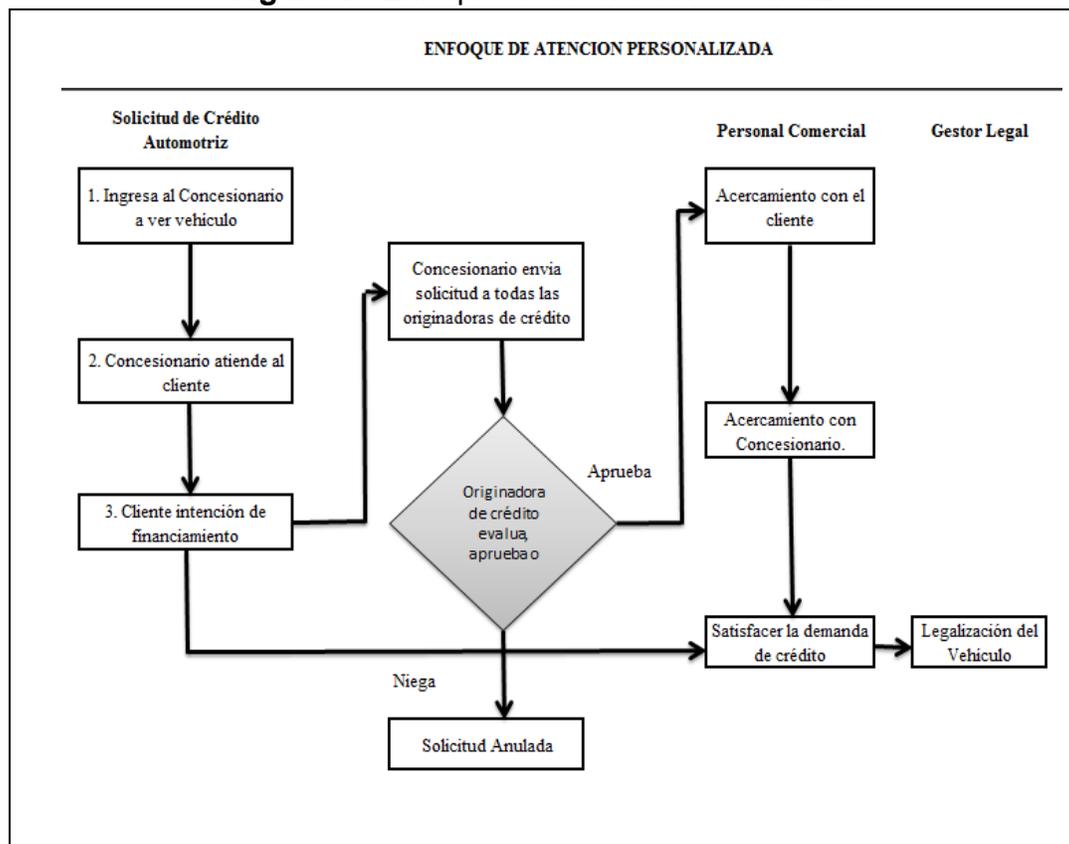
*Nota:* Extraído de “Reporte de Carteras Retenidas por Control De Documentos”, por D. Galarza Autor, (2019). Reporte por cada IOCA para sacar estadísticas IOCA. Instituciones Originadoras de Crédito Automotriz.

El control de este tipo de solicitudes lo debe hacer control interno y tomar acercamiento con el área comercial para tomar acciones correctivas al personal del concesionario, ya que por este motivo el tiempo de respuesta de una operación aprobada desembolsada se ve afectado y la competencia supera con facilidad.

## Enfoque de la atención personalizada

Para ello la atención personalizada que ofrece el personal comercial de una IOCA que viene a ser un intermediario entre el cliente final y el concesionario realiza las siguientes actividades: asesora al cliente el préstamo vehicular, indica al cliente que documentos debe presentar para que el crédito vehicular sea factible con la IOCA, toma la firma del cliente en contratos y pagare y visualiza que lo realice correctamente en los espacios donde se encuentre su información. Por lo cual se debe dar un enfoque de atención personalizada la cual se detalla a continuación:

**Figura 13** Enfoque de Atención Personalizada



Nota: Extraído de “Enfoque de Atención personalizada en una IOCA”, por D. Galarza Autor, (2019)., p.1 \* IOCA Institución Originadora de crédito automotriz.

#### 4.2.5. Fases para la puesta en práctica

La práctica de las acciones anteriormente descritas permite una optimización de recursos operativos financieros tecnológicos, el enfoque de atención personalizada se debe realizar no solamente a la parte comercial sino también al personal que se encuentra en el departamento de desembolso automotriz. Para poder poner en práctica la atención personalizada enfocada a los clientes “concesionario” y el “cliente Final” se realizaran fases para poder verificar el cumplimiento del enfoque, por tal motivo se monitorea todas las actividades de acuerdo al cuadro de fases del proceso.

**Tabla 7** Fases para la puesta en práctica de Atención personalizada

N. Fase	Prácticas a realizar en cada fase
Fase 1.	Verificación del listado de solicitudes de crédito automotriz con información incorrecta, para tomar la acción correctiva.
Fase 2.	Verificación de solicitudes de crédito automotriz aprobada y no desembolsada.
Fase 3.	Análisis de cumplimiento de meta de colocación de la entidad originadora de crédito.
Fase 4.	Análisis de Cartera Retenida y sin desembolsar.

*Nota:* Extraído de “Fases para poner en práctica la Atención personalizada”, por D. Galarza Autor, (2019).

#### 4.2.6. Indicadores de evaluación

Los indicadores de gestión de una IOCA permitirá una toma de decisión correcta sobre el insumo o finalización del proceso de desembolso automotriz, por tal motivo se debe parametrizar para que los comentarios de retención sean visibles y realizar una estadística de cómo se puede seguir mejorando, a continuación se visualiza un parámetro de medida de carteras retenidas:

#### Solicitudes de Crédito aprobadas que se tienen que desembolsar pero no se desembolsan

La entidad originadora de crédito automotriz debe tener un sistema donde permita verificar las carteras retenidas, el motivo es el más importante para ver si puede ser regularizado inmediatamente. Por tal motivo, el personal que se encuentra en el departamento de desembolso de la cartera automotriz debe colocar el motivo de retención claro y conciso para no crear reprocesos innecesarios. El reporte que se puede llevar de una forma manual, o el sistema de cada originadora de crédito debe describir es lo siguiente:

**Tabla 8** Reporte de Carteras Retenidas de las IOCA

Nombre del Cliente	# cédula del cliente	del Concesionario	Oficial Comercial	Fecha de contrato	Monto de préstamo	Motivo de Cartera Retenida
Cachingre Puca Soraida Gabriela	1721868866	Metrocar América	Carla Sandoval	01/03/2020	\$16.00	Cédulas ilegibles, Pagare sin firma del cliente.

*Nota:* Extraído de “Ejemplo de reporte de Carteras Retenidas de las IOCA”, por D. Galarza Autor, (2019). IOCA. Instituciones Originadoras de Crédito Automotriz.

#### Determinar el motivo de Carteras Retenidas de las solicitudes de crédito aprobadas

#### Las carteras retenidas son por lo siguiente motivos de retención:

Información Incorrecta: El departamento de desembolso tiene la función de controlar y notificar si la información de los contratos se encuentra incorrecta como número de cédula o nombres del cliente incorrectos, firmas inconsistentes.

Esto impide que la legalización del vehículo se efectivice cuando el concesionario ya entregó al cliente el vehículo. Es un riesgo operativo alto por lo que el cliente puede obtener un siniestro y el vehículo no se encuentre asegurado.

**Conocer cuáles son los documentos habilitantes para desembolsar una cartera automotriz**

Los documentos hábiles para realizar el desembolso en primera instancia son la cédula del cliente con su respectiva papeleta de votación, y factura vehicular.

Los documentos para la segunda instancia que es la legalización del vehículo se detalla a continuación, contrato vehicular con la respectiva firma del cliente y apoderado de la entidad originadora de crédito, pagare firmado, autorización de débito, con estos documentos el notario procede a la legalización del mismo.

## CONCLUSIONES

- El tiempo de respuesta de una operación desembolsada de un crédito automotriz aprobado, es el que marca la diferencia frente a la competencia; es decisivo porque el cliente “concesionario” siente afinidad y confianza con la originadora de crédito automotriz que indique una respuesta inmediata en la operatividad del proceso. La demanda del producto busca agilidad y confianza en cliente final donde se permita flexibilidad y transparencia en el producto que se está adquiriendo. Para lograr este objetivo, la entidad originadora de crédito necesita un recurso tecnológico Sistema de ingreso de solicitudes de crédito, análisis, respuesta, y carga de documentos habilitantes eficiente, y un recurso humano capacitado para dominar lo anteriormente nombrado.
- Las solicitudes de crédito automotriz aprobadas deben desembolsarse inmediatamente por la entidad originadora de crédito, no deben existir carteras retenidas por falta de documentos soporte de carácter de crédito o documentos válidos para otorgar el crédito automotriz.
- El departamento comercial debe tener un fuerte vínculo con el cliente “concesionario” y satisfacer todas sus necesidades e inquietudes sobre el estatus de las solicitudes de crédito automotriz en proceso-análisis.
- El gestor legal no puede legalizar los contratos con la información incorrecta que se detalla a continuación: nombres de cliente, datos generales del vehículo tipo chasis clase, firmas correctas de apoderado de la originadora de crédito automotriz y cliente final. Con el fin de que la matriculación y posición de dominio del vehículo sean efectivos.
- La entidad originadora de crédito automotriz debe tener cero errores en emitir la documentación física contratos pagare para la toma de firmas del cliente final, con el objeto de no buscar al cliente para que firme nuevamente por un error en la

instrumentación; esta clase de error crea malestar y desconfianza ya que se crean reprocesos innecesarios y gasto de recursos por el motivo que el cliente tiene que esperar. En la mayoría de los casos el cliente final no dispone del tiempo para firmar los documentos y crea tiempo muerto para la organización.

## RECOMENDACIONES

- La solicitud de crédito automotriz debe tener la información del cliente final correcta desde el número de cédula, tipo de vehículo, entrada, financiamiento. Ya que por este motivo no permite reprocesos ni tiempo de espera inválidos en una IOCA, la información del cliente final permite una agilidad para la respuesta de la solicitud en aprobar o rechazar el crédito ya que no tiene que solicitar esta información nuevamente al cliente. También la solicitud de crédito vehicular debe estar firmada por el cliente final que desea el préstamo, ya que nos permite consultar el buró de crédito automotriz; realizar a una persona que no autoriza expresamente que se le indague el buró de crédito puede ser que la IOCA sea sujeta de una demanda legal, ya que nadie a autorizado dicho proceso.
- Los documentos obligatorios que deben existir para la correcta legalización del vehículo son cédulas legibles, papeletas de votación actuales, pólizas de seguro emitidas a favor del cliente final, y factura del vehículo para emitir contratos y el respectivo pagare. Cuando no existen estos documentos firmados y que se encuentren con la información del cliente final correcta se incurre a un riesgo que el cliente demande por que no accedió a ningún crédito vehicular, es por ese motivo que los documentos deben estar completos para la inscripción con el gestor legal para posteriormente la matriculación vehicular.
- La correcta instrumentación de la información del cliente y los datos generales del vehículo evita contratiempos y mejora el tiempo de respuesta de la competencia, es de gran importancia no crear reprocesos porque el cliente final puede dar por terminado la negociación de adquirir el crédito vehicular, el cual el cliente por el malestar de que se le llame para toma de firmas con la información correcta puede ser tomado como una negativa y falta de profesionalismo de la IOCA.
- Ha pasado casos en que una IOCA a legalizado contratos y pagare vehicular con el gestor legal, pero ha llamado la atención cuando existe una demanda de adulteración de información o falsificación de firmas, por lo consiguiente es mejor realizar el pre visado

con detenimiento y mucho control para no tener problemas a futuro y crear una mala imagen institucional de IOCA. Por tal motivo, por causa de esta mala experiencia no existe fidelización del cliente final o un retanqueo de un crédito automotriz. A que se refiere un retanqueo que el cliente final acaba de pagar un crédito vehicular y desea nuevamente adquirir otro crédito con la misma IOCA por la clase de servicio que recibió, esto generalmente se da con cliente “empresas” que manejan flota de camiones o buses para su respectivo negocio.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Politécnica Salesiana por brindarme las herramientas necesarias para culminar este reto profesional académico.

## REFERENCIAS (BIBLIOGRÁFICAS)

### LISTA DE REFERENCIAS

- Abad Coronel, J. (26 de agosto de 2010). *Producto intrno bruto*. Recuperado el 05 de marzo de 2014, de <http://www.producto-interno-bruto/producto-interno-bruto2.shtml>
- Abel, A. (08 de agosto de 2005). *PIB*. Recuperado el 15 de mayo de 2013, de <http://>
- AEADE. (20 de Junio de 2019). *Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador*. Obtenido de Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador: <https://www.aeade.net/historia/>
- AEADE. (20 de Junio de 2019). *Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador*. Obtenido de Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador: <https://www.aeade.net/aeade-es-miembro-de/>
- Araujo J., A. (02 de marzo de 2009). *Macro ambiente*. Recuperado el 04 de Junio de 2014, de <http://inf-tek.blogia.com/2009/020302-1.2-el-macroentorno-entorno-general-.php>
- Arias G, F. (8 de octubre de 2012). *Planificación de proyectos*. Recuperado el 4 de ovtubre de 2014, de [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html)
- Asambleas Generales, L. 2. (03 de julio de 2000). *catid.abogados*. Recuperado el 3 de octubre de 2014, de <http://www.catid.abogados.ec/archivos/95.pdf>
- Asociación Española Para La Calidad. (09 de 01 de 2020). *AEC CONOCIMIENTO*. Obtenido de AEC CONOCIMIENTO: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Banco central del Ecuador. (23 de agosto de 2013). *PIB del Ecuador. Pib*, pág. 50.
- Briones, G. (23 de septiembre de 2012). *Scrib tipos de investigación*. Recuperado el 2 de octubre de 2014, de <http://scribd/principales tipos de investigación\tipos de investigacion>
- Calpe, E. (1992). Diccionario de la Real Academia Española. En E. Calpe, *Diccionario de la Real Academia Española* (pág. 1179). Madrid, Madrid, España: Union Europea. Recuperado el 02 de Julio de 2019
- CNT. (22 de Julio de 2014). *CNT misión visión estructura*. Obtenido de <http://corporativo.cnt.gob.ec/mision-vision-y-estructura/>
- Corporativo, C. (8 de enero de 2014). *Corporativocnt.gob.ec*. Recuperado el 3 de octubre de 2014, de <http://corporativo.cnt.gob.ec/tecnologia/>
- Fernandez Nogales, A. (2014). *Investigación y Técnicas de mercados* (Segunda ed.). Madrid, España: Esic. Recuperado el 08 de Abril de 2014, de [http://books.google.com.ec/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA28&lpg=PA28&dq=que+son+fuentes+primarias+en+investigacion&source=bl&ots=iBYHhtnoL8&sig=TeturqHa7K2QLvbJw-rPuOaXxq4&hl=es-419&sa=X&ei=xn32U7yGL\\_LfsATwrIHAAQ&ved=0CE0Q6AEwCDgK#v=onepage&q=que%20son%20fue](http://books.google.com.ec/books?id=LnVxgMkEhkgC&pg=PA28&lpg=PA28&dq=que+son+fuentes+primarias+en+investigacion&source=bl&ots=iBYHhtnoL8&sig=TeturqHa7K2QLvbJw-rPuOaXxq4&hl=es-419&sa=X&ei=xn32U7yGL_LfsATwrIHAAQ&ved=0CE0Q6AEwCDgK#v=onepage&q=que%20son%20fue)

- Finder, L. (21 de Agosto de 2018). *Codigo Organico Monetario y Financiero, Libro*. Recuperado el 02 de 07 de 2019, de Codigo Organico Monetario y Financiero, Libro: [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/10/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero\\_21\\_ago\\_18.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/10/codigo_organico_monetario_financiero_21_ago_18.pdf)
- Gonzales, T. (17 de marzo de 2005). *Inflaciòn*. Recuperado el 21 de enero de 2014, de <http://www.zonaeconomica.com/concepto-inflacion>
- Guayaquil, B. d. (02 de 12 de 2019). [https://www.bancoguayaquil.com/Personas/Creditos/Autofacil#Tab\\_ModuleID\\_992\\_Tab\\_ID\\_21](https://www.bancoguayaquil.com/Personas/Creditos/Autofacil#Tab_ModuleID_992_Tab_ID_21). Obtenido de [https://www.bancoguayaquil.com/Personas/Creditos/Autofacil#Tab\\_ModuleID\\_992\\_Tab\\_ID\\_21](https://www.bancoguayaquil.com/Personas/Creditos/Autofacil#Tab_ModuleID_992_Tab_ID_21): [https://www.bancoguayaquil.com/Personas/Creditos/Autofacil#Tab\\_ModuleID\\_992\\_Tab\\_ID\\_21](https://www.bancoguayaquil.com/Personas/Creditos/Autofacil#Tab_ModuleID_992_Tab_ID_21)
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc graw hill.
- Huerta De Soto, J. (2009). *Dinero, Crédito Bancario Y Ciclos Económicos* . Madrid: Unidon Editorial .
- Huertas De Soto, J. (2009). *Dinero, Crédito, Bancario y Ciclos Económicos* (Cuarta ed.). Madrid, España: Unión Editorial. Recuperado el Dos de Julio de 2019
- INEC. (2011). *Inflacion por ciudades*. INEC, Quito. Recuperado el 05 de Marzo de 2014, de [http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=564%3A-el-ingreso-minimo-familiar-en-ecuador-cubre-el-987-de-la-canasta-basica&catid=56%3Adestacados&Itemid=3&lang=es](http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com_content&view=article&id=564%3A-el-ingreso-minimo-familiar-en-ecuador-cubre-el-987-de-la-canasta-basica&catid=56%3Adestacados&Itemid=3&lang=es)
- Jordi Casal, E. (08 de agosto de 2013). *Muestreo por conveniencia*. Recuperado el 5 de julio de 2014, de <http://videosdigitals.uab.es/cr-vet/www/21216/TiposMuestreo1.pdf>
- Js, M. (14 de julio de 2001). *Atencion primaria fisterra*. Recuperado el 4 de octubre de 2014, de <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/9muestras/9muestras2.asp#biblio>
- Kuby, P., & Jhonson, R. (8 de agosto de 2005). *Encuesta*. Recuperado el 18 de mayo de 2014, de <http://>
- Marx, K. (12 de octubre de 2012). *Ecured*. Recuperado el 1 de octubre de 2014, de [http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n\\_social#Fuentes](http://www.ecured.cu/index.php/Investigaci%C3%B3n_social#Fuentes)
- Originarsa. (2 de 12 de 2019). <https://www.originarsa.com/nuestra-empresa/>. Obtenido de <https://www.originarsa.com/nuestra-empresa/>: <https://www.originarsa.com/nuestra-empresa/>
- Produbanco, G. P. (02 de 12 de 2019). <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/grupo-promerica/>. Obtenido de <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/grupo-promerica/>: <https://www.produbanco.com.ec/qui%C3%A9nes-somos/grupo-promerica/>
- Sandhunsen , R. (20 de octubre de 2002). *Encuesta*. Recuperado el 7 de febrero de 2014, de <http://clasesdelprofecarlos.blogspot.com/2009/10/definicion-de-encuesta.html>
- Soto, J. h. (2009). *Dinero, Crédito Bancario Y Ciclos Económicos*. Madrid, España: Union Editorial. Recuperado el 07 de Julio de 2019
- Stanton, W. (2014). *Fundamentos del marketing*. México, DC, México: McGraw Hill Companies.

- Superintendencia, d. B. (02 de Julio de 2019). *Superintendencia de Bancos*. Recuperado el 02 de Julio de 2019, de Superintendencia de Bancos Portal del Usuario Financiero: [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page\\_id=38](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38)
- Trespalacios, J. (marzo de 2005 de 2014). *encuesta*. Recuperado el 21 de enero de 2014, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Zikmund, W. (14 de febrero de 2014). *Investigaciòn de mercados*. (P. Hall, Ed.) Recuperado el 20 de junio de 2014, de Politecnicovillarica.cl: [http://scholar.google.com/scholar?q=wg+zikmund+investigacion+de+mercados&hl=en&as\\_sdt=0%2C11&as\\_vis=1](http://scholar.google.com/scholar?q=wg+zikmund+investigacion+de+mercados&hl=en&as_sdt=0%2C11&as_vis=1)

## **14. ANEXOS**

### **ENCUESTA**

**Buenos días, soy estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana. Le agradezco su cooperación para la siguiente encuesta.**

Concesionario:

Cargo que ocupa:

**¿Cómo considera el lapso de tiempo que se desembolsa una operación de crédito automotriz al concesionario?**

- ( ) Muy Buena
- ( ) Buena
- ( ) Mala
- ( ) Muy Mala

**Relacionado con las instituciones originadoras de crédito automotriz, ¿Cómo considera el tiempo de respuesta de carteras retenidas al concesionario?**

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Muy Mala

**Relacionado con las instituciones originadoras de crédito automotriz, ¿Cómo considera la atención personalizada a los concesionarios?**

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Muy Mala

**¿Cómo considera, el tiempo de legalización del vehículo que realiza la originadora de crédito automotriz?**

- Muy Buena
- Buena
- Mala
- Muy Mala

**¿Cuánto tiempo pasa, para que el cliente final adjunte los documentos habilitantes al concesionario, tomando en cuenta que inmediato es 30 minutos, poco tiempo 1 hora, mucho tiempo 5 horas, demasiado tiempo al día siguiente?**

- Demasiado tiempo
- Mucho tiempo
- Poco tiempo
- Inmediato

**¿El cliente final esta dispuesto a entregar los documentos que habiliten su crédito automotriz?**

- Totalmente dispuesto
- Dispuesto
- Poco Dispuesto
- Nada dispuesto

**Tiene usted otra oferta de crédito automotriz**

( ) Sí ( ) No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**La cantidad de documentos que solicita la originadora de crédito al cliente para que se valide el crédito es:**

- ( ) Positiva
- ( ) Indiferente
- ( ) Negativa

**Ordene del 1 al 5, siendo 1 y menos importante y 5 el grado más alto de importancia. los documentos (solamente copias) que la originadora de crédito automotriz solicita al cliente final:**

- ( ) Cédulas de los solicitantes
- ( ) Papeletas de votación
- ( ) Certificado de Ingresos
- ( ) Rentas
- ( ) Solicitud de crédito automotriz

**¿Cómo considera la gestión del departamento comercial de las instituciones originadoras de crédito automotriz con el cliente final?**

- ( ) Muy Buena
- ( ) Buena
- ( ) Mala
- ( ) Muy Mala

**¿De qué forma recibe la respuesta de la cartera retenida?**

- Sistema de la originadora de crédito ( )
- Correo Electrónico ( )
- Mensaje de Whats Up ( )
- Llamada Telefónica ( )

**¿El concesionario factura inmediatamente cuando el crédito fue aprobado por una institución originadora de crédito?**

- ( ) Sí ( ) No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Gracias por la colaboración.**

**Trabajo de campo**

Equipo de trabajo