



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y**

**AUDITORIA**

**TEMA:**

---

**EL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA DOMINGO'S JEAN DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014**

---

Proyecto de Grado previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

**AUTORA:** Magdalena del Pilar Torres

**TUTORA:** Ing. Ana Córdova


**Ambato – Ecuador**  
**2015**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de graduación sobre el tema: **EL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA DOMINGO'S JEAN DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014**, desarrollado por la Srta. Magdalena del Pilar Torres Basantes, Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a la normativa para presentación de trabajos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la misma ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por lo profesores calificadores designados por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, mayo del 2015



Ing. Ana Córdoba

**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del tribunal de grado, aprueban el Trabajo de Investigación de Graduación, sobre el tema: **“EL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA DOMINGO'S JEAN DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014”**, elaborado por la Srta. Magdalena del Pilar Torres Basantes estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Mayo del 2015

Para constancia firman



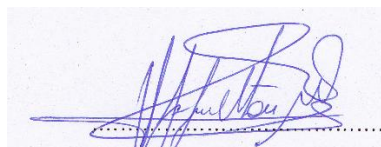
Eco, Mg. Diego Proaño

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Ing. María del Carmen Gómez.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



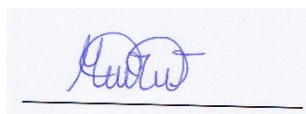
Dr. José Luis Viteri

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: **EL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA DOMINGO'S JEAN DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2014**, corresponde exclusivamente a la Srta. Magdalena Torres como autora y de la Ing. Ana Córdova, Directora del Trabajo de Investigación; y el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, mayo del 2015

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. The signature appears to be 'Magdalena Torres' written in a cursive style. Below the signature is a horizontal line.

Magdalena Torres


C.I 1804506721

## DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de investigación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ambato, mayo del 2015



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Magdalena Torres', is written above a horizontal line.

Magdalena Torres

C.I 1804506721

**DEDICATORIA**

**A DIOS**

*A mis padres y Hermano.*

*Magdalena Torres*

## **AGRADECIMIENTO**

A las personas que apoyaron en el desarrollo de mi trabajo de grado.

A la Universidad Técnica de Ambato con su Facultad de Contabilidad y Auditoría y su excelente cuerpo docente; gestora para el desarrollo de mi carrera profesional.

A la empresa DOMINGO`S JEAN., por su confianza y apertura.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PÁGINA DE PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema de Investigación.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización .....	3
1.2.2 Árbol de Problemas .....	7
1.2.2.1 Análisis Crítico .....	8
1.2.2.2 Prognosis.....	8
1.2.3 Formulación del Problema .....	9
1.2.4 Preguntas Directrices.....	9
1.2.5 Delimitación del Tema .....	10
1.3 Justificación .....	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General .....	11
1.4.2 Objetivos Específicos.....	11



**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEORICO**

2.1. Antecedentes Investigativos: .....	12
2.2. Fundamentación Filosófica .....	14
2.3 Fundamentación Legal .....	14
2.4 Categorías Fundamentales .....	18
2.4.1 Subordinación Variable Independiente.....	19
2.4.2 Subordinación de Variable Dependiente .....	20
2.4.3 Marco Conceptual Variable Independiente .....	21
2.4.4 Marco Conceptual Variable Dependiente.....	31
2.5 Hipótesis.....	39

**CAPÍTULO III**  
**MARCO TEORICO**

3.1. Enfoque .....	40
3.2. Modalidad Básica de la Investigación .....	40
3.3. Nivel o Tipo de Investigación .....	41
3.4.- Población y Muestra. ....	42
3.5 Operacionalización de Variables.....	43
3.5.1 Operacionalización Variable Independiente: Control Interno.....	43
3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Rentabilidad.....	44
3.6 Recolección de Información.....	45
3.7 Procedimiento de Recolección de Información .....	46

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.1 Entrevista.....	48
4.2 Análisis Control Interno Créditos.....	51
4.3 Análisis Financiero.....	52
4.3.1 Análisis por Indicadores .....	57
4.4 Verificación de Hipótesis.....	63

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones .....	68
5.2 Recomendaciones .....	68

**CAPÍTULO VI**  
**PROPUESTA**

6.1 Tema .....	70
6.1.1 Datos Informativos .....	70
6.2 Antecedentes .....	71
6.3 Justificación .....	72
6.4 Objetivos.....	74
6.4.1 Objetivo General .....	74
6.4.2 Objetivos Específicos.....	74
6.5 Análisis de Factibilidad .....	74
6.6 Fundamentación Teórica .....	75
6.7 Metodología .....	77
6.8 Plan Operativo .....	78
6.9 Desarrollo de la Propuesta.....	79
6.10 Previsión de la Evaluación .....	106
ANEXOS .....	114
Bibliografía.....	107

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.1 Nómina de Personal DOMINGO JEAN´S .....	42
Cuadro No. 2 Operacionalización Variable Independiente .....	43
Cuadro No 3 Operacionalización Variable Dependiente .....	44
Cuadro No 4 Procedimientos de recolección de Información .....	46
Cuadro No 5 Entrevista .....	50
Cuadro No 6 Evaluación Operación Créditos.....	51
Cuadro No 7 Análisis Horizontal Balance General .....	53
Cuadro No 7 Entrevista .....	54
Cuadro No 8 Tendencia de Crecimiento o Disminución del Activo.....	54
Cuadro No 9 Tendencia de Crecimiento o Disminución del Pasivo....	55
Cuadro No 10 Estado de Resultados.....	56
Cuadro No 11 Indicadores de Rentabilidad .....	62
Cuadro No 12 Matriz t de student .....	65
Cuadro No 13 Tabla T de student.....	66
Cuadro No 14 Plan Operativo .....	78
Cuadro No 15 Análisis FODA .....	79
Cuadro No 17 Matriz de Impacto Externo .....	81
Cuadro No 18 Análisis de Ventas .....	81
Cuadro No 19 Análisis Cartera Vencida.....	82
Cuadro No 20 Comparativo Valores Recuperado .....	82
Cuadro No 21 Entorno de Control.....	84
Cuadro No 22 Evaluación de Riesgos .....	85
Cuadro No 23 Actividades de Control .....	86
Cuadro No 24 Información y Comunicación.....	87
Cuadro No 25 Actividades de Supervisión .....	88
Cuadro No 26 Matriz de Riesgos .....	89
Cuadro No 27 Matriz de Riesgos .....	90
Cuadro No 28 Componentes de Control Interno DOMINGO JEAN´S .	90
Cuadro No 29 Matriz de Riesgo.....	91
Cuadro No 30 Control Interno basado en el Método COSO.....	95
Cuadro No 31 Evaluación de la Propuesta .....	106

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1 Árbol del Problema .....	7
Gráfico No 2 Inclusión de Variables .....	18
Gráfico No 3 Subordinación Variable Independiente.....	19
Gráfico No 4 Subordinación Variable Dependiente .....	20
Gráfico No 5 Ejemplo representación gráfica .....	47
Gráfico No 6 Gráfica de Tendencia o Disminución del Activo .....	54
Gráfico No 7 Gráfica de Tendencia o Disminución del Pasivo .....	55
Gráfico No 8 Curva t student .....	67
Gráfico No 9 Método COSO .....	73
Gráfico No 10 Ventas año 2014.....	81
Gráfico No 11 Cuentas Cobranzas .....	82
Gráfico No 12 Nivel Recuperación de Cartera .....	83

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

**EL CONTROL INTERNO Y LA RENTABILIDAD EN EL  
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA EMPRESA DOMINGO'S  
JEAN DE LA CIUDAD DE PELILEO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL  
AÑO 2014**

**Autor:** Magdalena Torres

**Tutor:** Ing. Ana Córdova

**RESUMEN EJECUTIVO**

El control interno es una de las operaciones que más se recomienda mantener en una empresa, porque es un parámetro que permite proyectar la rentabilidad de las mismas. Una forma de comercializar los productos para obtener una utilidad a mediano y largo plazo son los créditos comerciales y de esta manera aumentar sus ventas, para lo cual es necesario establecer procedimientos y determinar las funciones que deben realizar cada uno de los involucrados en la aprobación de los mismos para disminuir el riesgo de cobranza. La rentabilidad es un indicador de crecimiento y desarrollo para cualquier tipo de negocio, cuyas utilidades permiten mantenerla en el mercado y por ende aumentar su fuerza laboral, lo cual constituye desarrollo para la comunidad y el país. Un modelo de gestión aplicado a la problemática de control de créditos puede ser mejorado a partir de la aplicación de la metodología COSO, permite elaborar una matriz que direcciona las actividades de la Gerencia para asegurar eficiencia, seguridad y orden en la gestión operativa, contable y administrativa de manera que se pueda comprobar la fiabilidad de la información financiera y que se mantenga coherencia con los objetivos y estrategias de la empresa DOMINGO'S JEAN.

**DESCRIPTORES:** Control Interno - Créditos - Rentabilidad

## INTRODUCCIÓN

El acceso a las funciones del control interno, es exclusivo del personal autorizado; para su adecuada gestión, deben ser aplicados correctamente desde el análisis de crédito hasta los saldos de las cuentas por cobrar, la forma en que se procesa los datos en el periodo contable correcto incidiendo significativamente en la Rentabilidad que una empresa como DOMINGO'S JEAN, puede tener a mediano y largo plazo para mantenerse en un mercado altamente competitivo como es el de la confección de prendas de vestir.

En la actualidad un adecuado control interno es capaz de proveer información relevante para la gestión empresarial; por consiguiente, independientemente del tipo de organización que se trate, los directivos se benefician si la gestión les proporciona información que les ayude a planificar y controlar las operaciones contables, especialmente en el área de créditos, que por lo general representa un punto crítico, para tener una rentabilidad.

El tema de investigación: “El Control Interno y la Rentabilidad en el Departamento de Créditos de la Empresa DOMINGO'S JEAN, de la ciudad de Pelileo, en el primer semestre 2014”; se presenta con los siguientes capítulos:

**CAPÍTULO I. Planteamiento del Problema:** Se describe el contexto macro, meso y micro que engloba la problemática. En una gráfica de un árbol del problema se realiza un análisis crítico y una prognosis. Se establece una justificación con la importancia del tema y se define los objetivos de la de investigación.

**CAPÍTULO II. Marco Teórico:** Se revisa los antecedentes investigativos que se relacionan con el tema como tesis anteriores. A partir de una gráfica de inclusión de variables se detalla el marco

conceptual de las variables Control Interno y Rentabilidad, por último se plantea la hipótesis.

**CAPÍTULO III Metodología:** Capítulo que establece el Enfoque, la Modalidad y el Tipo de Investigación. Se establece la población y muestra. El cuadro de operacionalización de variables con categorías, indicadores e ítems. Por último se organiza el plan de recolección de información y el plan de procesamiento.

**CAPÍTULO IV Análisis de Resultados:** Se presenta una ficha de control interno y un análisis financiero a los Estados de Resultados de la empresa DOMINGO'S JEANS.

**CAPÍTULO V Conclusiones y Recomendaciones:** Se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación que establezcan relación con los objetivos planteados.

**CAPÍTULO VI Propuesta:** En base a la investigación realizada se propone la aplicación de la metodología COSO, como instrumento de control para aplicar un manual de control de créditos que mejore la rentabilidad en la empresa DOMINGO'S JEAN

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Tema de Investigación**

“El Control Interno y la Rentabilidad en el Departamento de Crédito de la Empresa DOMINGO’S JEAN, de la ciudad de Pelileo, en el primer semestre 2014”

#### **1.2 Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1 Contextualización**

###### **Macro**

En el Ecuador la producción de textiles es baja, ya que la materia prima en su mayoría es importada, por lo que la confección de prendas de vestir ha tenido diversos obstáculos para alcanzar calidad, aunque existen diversos programas por parte de diversas entidades del gobierno para impulsar el sector.

La industria textil ecuatoriana ha tenido altos y bajos en la última década, con muchos problemas provocados ya sea por el contrabando, la falta de tecnología y la incipiente formación financiera - contable para mejorar las empresas y adecuarlas a las nuevas exigencias de la legislación del país, mismas que han tenido que pasar súbitamente de un plano artesanal a industrial, demostrando una escasa confianza en programas de calidad y competitividad, por lo que las tareas básicas como son ventas, créditos y cobranzas se pueden convertir en una debilidad interna para que se obtenga una rentabilidad.



Todas las empresas necesitan organizarse en función, de herramientas de control, como alternativa para ser competitivos en el mercado.

La investigación revisa que de manera global toda empresa debe crear nuevos mecanismos de control interno adecuados a su sistema productivo, que organicen a los operativos en las funciones de entrega de créditos para que las operaciones contables, reflejen crecimiento.

El Ecuador se caracteriza por desarrollar varios sectores industriales como en el caso de estudio es el sector textil. “*La industria de textiles en Ecuador viene desde época de la colonia, cuando se trabajaba con lana de oveja, fabricando especialmente tejidos de lana como cobijas y otros.*” (Historia de los Textiles ecuatorinos, 2014) En la actualidad la industria textil ecuatoriana fabrica productos provenientes de todo tipo de fibras, siendo las más utilizadas el algodón, el poliéster, el nylon, los acrílicos, la lana y la seda. De acuerdo a (INEC, 2010) En las provincias de Pichincha, Imbabura y Tungurahua se concentra la actividad textil.

En Imbabura se cuenta con la mayor actividad textilera en la elaboración de tapices, manteles, vestidos, blusas así como tejidos autóctonos, el 45,99% de talleres textiles se encuentran en esta provincia. (El sector Textil - Ecuador, 2013)

En Tungurahua se contabiliza más de 397 talleres de textiles, viniendo a representar el 5% de la producción nacional, en cantones como Ambato, Cevallos, Quero, Pelileo.

El mercado textil en el Ecuador ha ido en crecimiento, llegando a cubrir ampliamente la demanda de los consumidores, y con visión de llegar a otros países.

## Meso

La Provincia de Tungurahua, está compuesta por una población económicamente activa, contando con industrias de todo tipo. En lo que respecta al sector textil existen fábricas de prendas de vestir en cuero. Las pequeñas y medianas empresas concentran la confección de prendas de vestir básicas como pantalones, camisas, ropa deportiva entre otros para hombres, mujeres y niños.

Según MIPRO se la cataloga a la industria textil como la tercera de la provincia en generación de empleo. De las empresas registradas en el Ecuador, en la provincia de Tungurahua se registra el 19%. La Cámara de la Pequeña Industria al 2013 registra 127 afiliados en el sector de la confección. El cantón Pelileo se ha dado a conocer por sus confecciones de jeans, especialmente San Pedro de Pelileo que según datos estadísticos del INEC 2014, *el 42% de la población económicamente activa de Pelileo está ligada directamente a esta actividad, en la provincia.*

(Confecciones de Jean's, 2014) La economía de Pelileo cantón de la provincia de Tungurahua se basa en la producción agrícola, artesanal y textilera. Se la conoce como la "CIUDAD AZUL", por la producción de jeans. Se ha implementado tecnología y maquinaria. En el barrio "El Tambo" se encuentra el principal mercado para ventas al por mayor y menor.

Para las empresas textiles de la Provincia de Tungurahua y del cantón Pelileo, el mayor riesgo que tienen; aparte del incremento de la crisis económica o contrabando, es que internamente carecen de un control interno respecto a las condiciones de venta a crédito que tienen influencia en el rendimiento, por lo que se dificulta permanecer en el mercado, y aumenta la tendencia a bajar la calidad de los productos que ofertan con tal de mantener la liquidez sin tomar en consideración una toma de decisión económica que a largo plazo garantice la rentabilidad.

## **Micro**

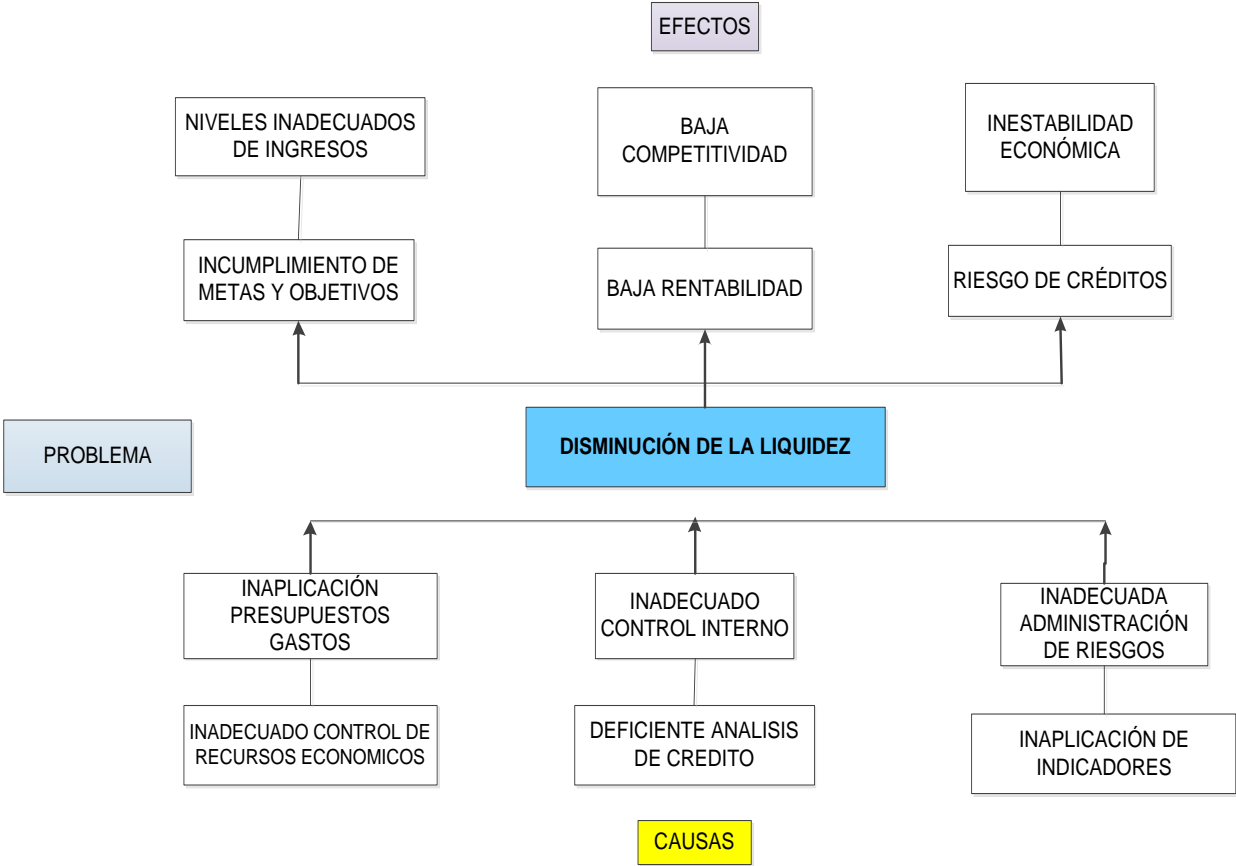
El control interno es un factor que no se ha revisado en el departamento de créditos, para la empresa DOMINGO`S JEAN, de la ciudad de Pelileo, afiliada a la Cámara de Industrias de Tungurahua y con calificación artesanal, dedicado a la producción y comercialización de prendas de vestir en tela jean para damas, caballeros y niños.

La empresa en su proceso de crédito, no ha realizado un manejo adecuado de la información solicitada a los clientes, incurriendo en errores en sus ventas y por ende generando anomalías en las cobranzas, lo que amerita que se dé a corto plazo problemas de liquidez y a largo plazo rentabilidad.

En la empresa DOMINGO`S JEAN, no se ha establecido indicadores financieros para que el gerente pueda tener una toma de decisiones para apoyar una óptima rentabilidad en la empresa; así mismo no se ha revisado su estado de resultados al final de los ejercicios contables.

La empresa DOMINGO`S JEAN, no efectúa un control interno en el departamento de créditos afectando a la rentabilidad; es decir no se revisa el proceso de entrega de los créditos comerciales, se trabaja sin procedimientos, sin informes contables.

**1.2.2 Árbol de Problemas**



**Gráfico No 1** Árbol del Problema  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

### **1.2.2.1 Análisis Crítico**

La empresa DOMINGO`S JEAN, demuestra como problema la disminución de la Liquidez, la causa es un inadecuado Control Interno seguido de un deficiente análisis de créditos el efecto es la baja Rentabilidad y baja Competitividad.

Inaplicación de Presupuestos de Gastos conjuntamente con un inadecuado control de Recursos Económicos, provoca que exista un incumplimiento de Metas y Objetivos y niveles inadecuados de ingresos, necesarios para mantenerse en el mercado.

La empresa tiene una inadecuada Administración de Riesgos con inaplicación de indicadores que midan niveles de eficiencia, eficacia, calidad e impacto lo que da como efecto Riesgos de Crédito e inestabilidad Económica, lo que aumenta la posibilidad de pérdida porque aumenta el incumplimiento de los prestatarios en el pago de las obligaciones pactadas.

El control adecuado a los créditos permite que se mantenga eficacia al momento de cobrar las cuentas lo que permite mantener una buena liquidez y rentabilidad en la empresa.

### **1.2.2.2 Prognosis**

A futuro en la empresa DOMINGO`S JEAN, se puede dar una alta disminución de liquidez por causa del deficiente control interno, perder recursos económicos y a largo plazo la empresa podría demostrar una baja rentabilidad. La competencia de otras empresas que se encuentran en el mercado de confección de ropa jean la podrían eliminar obligándola a dejar de funcionar.

La disminución de la liquidez en la empresa podría incidir en variables financieras como presupuestos, capital, inversiones, aumentando el nivel de exposición del riesgo de crédito y el incumplimiento de pagos con una cartera vencida incobrible que puede significar importantes pérdidas económicas para la empresa.

Si sigue la empresa DOMINGO`S JEAN ignorando la necesidad de liquidez se podría encontrar en la posición de no cumplir con los pagos, incumpliendo y desaparecer del mercado de la confección.

### **1.2.3 Formulación del Problema**

¿Es el Control Interno la causa de la disminución de la liquidez y por ende baja Rentabilidad, en la empresa DOMINGO`S JEAN, de la ciudad de Pelileo?

### **1.2.4 Preguntas Directrices**

- ¿De qué forma se aplica el control interno en la empresa DOMINGO`S JEAN?
- ¿Qué nivel de rentabilidad tiene la empresa DOMINGO`S JEAN por los créditos concedidos?
- ¿Cómo se puede mejorar el control interno para optimizar la rentabilidad en el departamento de créditos de la empresa DOMINGO`S JEAN?

### 1.2.5 Delimitación del Tema

- **Campo:** Auditoria
- **Área:** Control Interno
- **Aspecto:** Liquidez - Rentabilidad
- **Temporal:** La investigación se realizara en el primer semestre del 2014
- **Espacial:** La investigación se realizará en la empresa DOMINGO`S JEAN de la ciudad de Pelileo.

### 1.3 Justificación

Es importante la investigación porque se investiga sobre el control interno y su importancia para la rentabilidad que permita a largo plazo incrementar las ventas. El estudio es un recurso técnico para ayudar a la orientación del personal y ayuda a cimentar políticas y procedimientos respecto a la entrega de créditos para la empresa DOMINGO`S JEAN.

Con el control interno se puede organizar la información para manejar todas las áreas y secciones de la empresa, lo que puede significar para la firma DOMINGO`S JEAN, políticas integradas a la planificación estratégica, para tener informes sobre el avance y cumplimiento de los objetivos. Se puede llegar a conocer el nivel aceptable de ventas que la empresa debe realizar sin incurrir en riesgos financieros.

El estudio es **novedoso** para la empresa DOMINGO`S JEAN, porque anteriormente no se ha revisado el control interno permitiendo llegar a aumentar la eficacia de las operaciones contables.

El **impacto** para la empresa DOMINGO`S JEAN, es en los departamentos de contabilidad, ventas y créditos que se ejecute eficientemente los procesos.

Los principales **beneficiarios** serán los miembros de la empresa DOMINGO`S JEAN, interesados en mejorar el control interno y su rentabilidad.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Estudiar el sistema de control interno y la rentabilidad en el departamento de créditos de la empresa DOMINGO`S JEAN.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Analizar el control interno en la empresa DOMINGO`S JEAN, para establecer la manera en que está alcanzando las metas y objetivos.
- Identificar el nivel de rentabilidad a partir de indicadores de la empresa DOMINGO`S JEAN, para medir el nivel de eficiencia de la gestión empresarial.
- Proponer una alternativa de solución a partir de un modelo de control de interno y mejorar la rentabilidad.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos:

Para la investigación se define los siguientes datos como antecedentes para establecer la base científica de la misma.

El aporte del presente artículo a la investigación destaca la importancia que el Control Interno tiene para el adecuado manejo de los recursos económicos de la empresa, el cual se basa en la información contable que se emitido, y que en la actualidad se dirige un control específico a las operaciones diarias, lo cual es significativo al querer revisar y mejorar el análisis de créditos en la empresa

En la Tesis de Contabilidad de la Universidad Técnica de Ambato:

Según (Logroño, Diana , 2011)“El control interno en el proceso de elaboración de tela y su incidencia en la rentabilidad de la empresa PRODUTEXTI en el primer trimestre del 2011”; **Objetivo General.-**

- Analizar el control interno en el proceso de elaboración de tela y su incidencia en la rentabilidad de la empresa PRODUTEXTI en el primer trimestre del 2011

#### **CONCLUSIONES:**

- El factor responsable de inadecuada aplicación del control interno es la falta de registros en cada proceso de elaboración teniendo un porcentaje del 85%, motivo por el cual la empresa no puede tener un eficiente control en los procesos de elaboración de la tela siendo fundamental para evaluar el desempeño de cada área como para incrementar el desarrollo de la empresa ya que es considerado como un medio por el cual se podrá monitorear cada una de las actividades que se realice.
- La rentabilidad de la empresa no alcanza su mayor grado de utilidad porque falta de un control adecuado de materia prima e insumos teniendo un porcentaje del 50%.
- Es muy importante evaluar el control interno, sobre todos en las áreas que intervienen en el proceso de producción ya que la carencia de este de control ha ocasionado que se obtenga un porcentaje del 65%, siendo vital importancia para que no exista pérdida de tiempo y se dé un reproceso en la producción, ya que estos proporcionan resultados muy valiosos para la organización.

Esta tesis aporta a la investigación una base científica que establece que anteriormente se ha realizado este tipo de análisis a empresas productivas, al evaluar el control interno que se está ejecutando.

- Según (Eugenio Arias, Jenny Alexandra , 2011), en el tema “La Planificación Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Incubandina S.A.” Sus objetivos se plantearon así:

**Principalmente se concluyó y recomendó**

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados de la Empresa Incubandina S.A., se expresa que para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, es necesario una socialización financiera ya que es el instrumento fundamental para dicho logro
  - Implementar una planificación financiera en la empresa es importante ya que es la base para el desarrollo y crecimiento de la misma, debido a que esta logra determinar objetivos de tiempo y espacio con lo que permite mejorar el manejo de recursos económicos.
- Según Borja, Naín (2012) EL Control Interno y su incidencia en la Información contable oportuna del proceso cobros de la Pasteurizadora “El Ranchito Cía. Ltda.” del Cantón Salcedo en el primer trimestre del año 2011.  
**Objetivo General**
    - Analizar el Control Interno y su incidencia en la información contable oportuna del proceso cobros de la Pasteurizadora “El Ranchito Cía. Ltda.” Del Cantón Salcedo con la finalidad de medir la eficiencia del control interno.**Objetivos Específicos**
    - Evaluar el control interno existente en el proceso de cobros de la Pasteurizadora “El Ranchito Cía. Ltda.” con la finalidad de encontrar hallazgos de auditoría.
    - Examinar la calidad de la información contable que proporciona el proceso de Cobros de la Pasteurizadora El Ranchito Cía. Ltda.” Para contribuir a la eficiencia del proceso. Realizar un examen especial al componente cobros para medir el cumplimiento de objetivos y metas contables.

Estas investigaciones permiten establecer la base para establecer la importancia que tiene los controles internos en los procesos empresariales para que la rentabilidad se priorice con indicadores.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

### **2.2.1 Paradigma Crítico Propositivo**

Para (Herrera, Luís y otros, 2007, pág. 17) Citando a Kuhn, Thomas (1962) *“El paradigma permite la interpretación de la realidad, comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que adoptan la comunidad científica”*. En la investigación de las variables Control Interno y Rentabilidad se establece como alternativa el paradigma Crítico Propositivo.

Según (Herrera, Luís y otros, 2007, pág. 20) Herrera E. y otros. (2004) Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

La investigación se ubica en el paradigma crítico-propositivo; crítico porque se revisa la situación de la empresa DOMINGO JEANS, respecto al control interno y propositivo porque se establecerá una propuesta de solución.

## **2.3 Fundamentación Legal**

Toda empresa, organización o persona dedicada a una actividad comercial está regida por leyes y reglamentos que regulan sus actividades.

- Constitución del Ecuador
- Código de Trabajo
- Código Tributario
- Normas Internacionales de Auditoría

## Constitución de la República del Ecuador

### TÍTULO VI RÉGIMEN DE DESARROLLO Capítulo primero Principios generales

**Art. 275.-** El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *sumak kawsay*.

**Art 284.-** “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional”.

#### Política comercial

**Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1. Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.
2. Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.
3. Fortalecer el aparato productivo y la producción nacionales.
4. Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y se reduzcan las desigualdades internas.
5. Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.
6. Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

**Art 320.-**“La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social”

**Art 385.-** “Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir”.

La Constitución del Ecuador establece los derechos inalienables que la ciudadanía tiene para ejercer una actividad económica.

## **Código de Trabajo**

Según Código de Trabajo **Art. 5.-** Definiciones.- Para efectos de la presente ley, las empresas deben cumplir con lo que dictamina el Código de Trabajo en todo lo concerniente a las obligaciones como empleador.

Es así que de acuerdo al **Art. 47.-**“Se debe establecer la jornada máxima de trabajo de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales.

En lo referente a las remuneraciones se aplicará la igualdad de remuneración considerando igualdad de trabajo. El empleador pagará el sueldo o salario estimado sin que el mismo sea inferior a lo establecido por la ley. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables. (CÓDIGO DE TRABAJO, 2013)

## **Ley de Régimen Tributario Interno**

El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente.

Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

**Art. 34, Inciso 2.-**“Igualmente, están obligadas a llevar contabilidad, las personas naturales y las sucesiones con capital propio que al inicio de sus actividades económicas o al 1o. de enero de cada ejercicio impositivo hayan superado los USD 60.000 o cuyos ingresos brutos anuales de esas actividades, del ejercicio fiscal inmediato anterior, hayan sido superiores a USD 100.000 o cuyos costos y gastos anuales, imputables a la actividad empresarial, del ejercicio fiscal inmediato anterior hayan sido superiores a USD 80.000. Se entiende como capital propio, la totalidad de los activos menos pasivos que posea el contribuyente, relacionados con la generación de la renta gravada”. (LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO , 2013)

## **Normas Internacionales de Auditoria**

Según (Hansen - Holm, 2007, pág. 64) **En la NIA 6 referente al Sistema de Control interno en los siguientes párrafos dice:**

El término “Sistema de control interno” indica todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de

activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

a) “el ambiente de control” que significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad.

El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control.

b) “Procedimientos de control” que significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
- Verificar la exactitud aritmética de los registros
- Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
  - Cambios a programas de computadora
  - Acceso a archivos de datos
- Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
- Aprobar y controlar documentos.
- Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
- Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

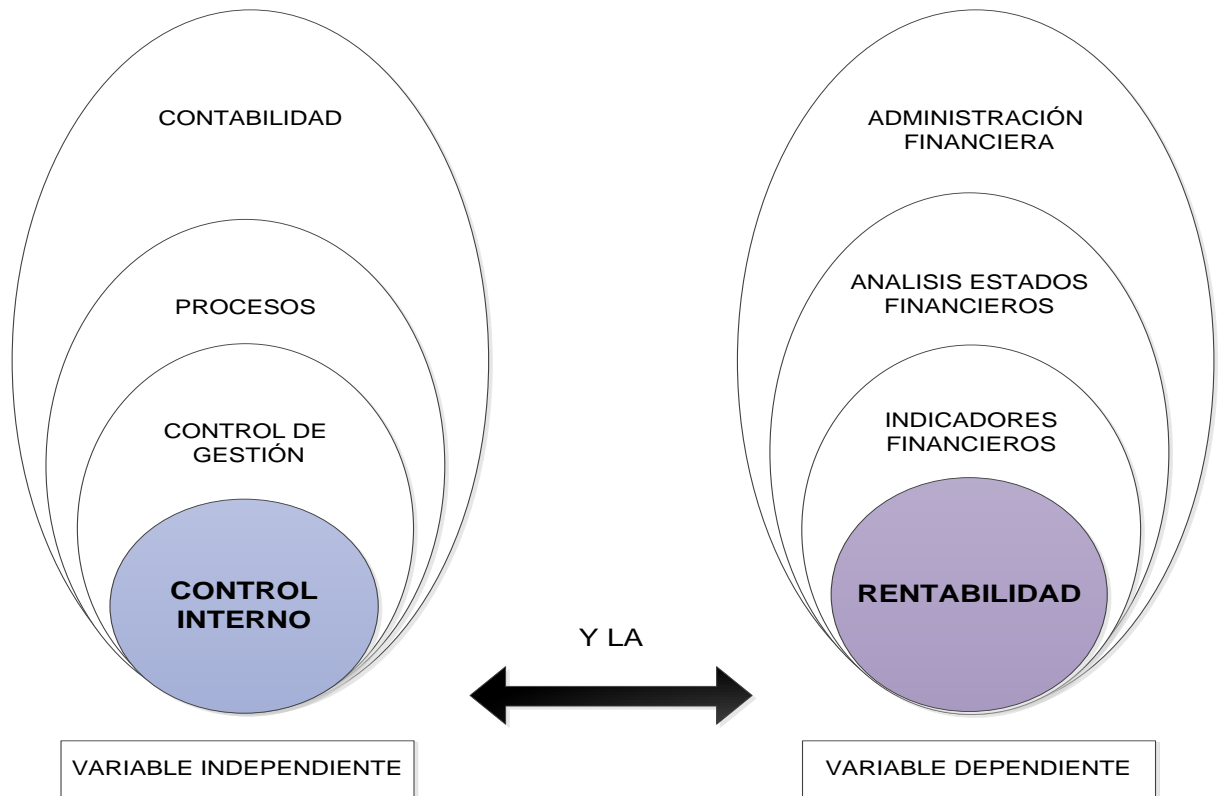
### **Sistemas de contabilidad y de control interno**

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- \* Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- \* Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el momento correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado, a modo de permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con un marco de referencia para informes financieros identificados.

La normativa legal ecuatoriana direcciona la manera en que se controlará las transacciones económicas en las empresas.

## 2.4 Categorías Fundamentales



**Grafico No 2** Inclusión de Variables  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

### 2.4.1 Subordinación Variable Independiente

**Grafico No 3** Subordinación Variable Independiente  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.



## 2.4.2 Subordinación de Variable Dependiente

**Gráfico No 4** Subordinación Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

### **2.4.3 Marco Conceptual Variable Independiente**

#### **2.4.3.1 Contabilidad**

Según el libro CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES por Ayaviri García Daniel, describe el Concepto de Contabilidad como: “La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad”

Según (Thompson, Janneth, 2014) La Contabilidad es la Ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa; con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, “transacciones y eventos”, de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de las riquezas y sus resultados.

#### **2.4.3.2 Procesos**

La contabilidad es la disciplina dedicada a recopilar, interpretar y exhibir información vinculada al patrimonio y a los recursos económicos de una entidad. Para cumplir con su finalidad, los expertos en la materia (llamados contadores) deben desarrollar una secuencia lógica de pasos que están relacionados entre sí y que componen lo que se conoce como proceso contable. (Procesos, Definción, 2014)

#### **2.4.3.3 Control de Gestión**

Según (Anthony, Robert, 2010, pág. 21) indica que “es el asunto mediante el cual los dirigentes se aseguran de que los recursos se obtienen y se utilizan de la forma más eficiente y eficaz con el fin de alcanzar los objetivos de la organización”.

Conjunto de procedimientos y acciones para realizar el control de gestión.

Para (Mira Navarro, Juan Carlos , 2008) El control de gestión es un proceso que aprovecha la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

El control de gestión como un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles de una empresa para lograr los objetivos planteados.

El fin último del control de gestión es el uso eficaz de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos. Sin embargo podemos concretar otros fines más específicos como los siguientes:

Informar. Consiste en transmitir y informar la información necesaria para la toma de decisiones.

Coordinar. Trata de encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de los objetivos.

Evaluar. La obtención de las metas (objetivos) se logra gracias a las personas, y su apreciación es la que pone de manifiesto la satisfacción del logro.

Motivar. El impulso y la ayuda a todo responsable es de capital importancia para la consecución de los objetivos.

En términos generales, se puede decir que el control de gestión es la direccional para que una empresa alcance eficazmente sus objetivos a partir de la óptima utilización de los recursos económicos, financieros, operativos.

#### **2.4.3.4 Control Interno**

El control interno se puede definir como el sistema compuesto tanto financiero como contable, para la organización, salvaguardar sus activos, y asegurar dentro de lo posible la corrección y fidelidad de los registros. Se podrá comprobar que el control interno no solo se refiere a temas financieros, si no que incluye controles destinados a mejorar la eficiencia operativa”.

El control interno se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones

Finalidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para conservación de un fin, no un fin en sí mismo
- El control interno lo lleva a cabo as personas. No se trata solamente de manuales de políticas impresos, sino de personas en cada nivel de organización.
- El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos es una o más de las diferentes categorías.

Las operaciones contables necesitan mantener un eficaz control interno que converja la mayoría de características del proceso como un medio para que en cada nivel de la empresa se facilita el cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### **2.4.3.4.1 Crédito Comercial**

Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo. De modo que una clase de crédito empresarial puede ser el que se da entre dos empresas, con junta directiva, administradores y empleados, que deciden tener una relación de cooperación y en el que se pueden prestar alguna cantidad representativa de dinero, o compartir los gastos de mantenimiento de las dos compañías con el objetivo de fortalecer cada de una de las firmas sin detrimento de alguna.

Las empresas comercializan a través de créditos para que tanto proveedores como productores puedan ser competitivos en el mercado, y de esta manera fortalecer la cadena productiva.

#### **2.4.3.4.2 Activos Financieros**

Los activos financieros pueden definirse como “los títulos (o, cada vez más, simples anotaciones contables) emitidos por las unidades económicas de gasto, que constituyen un medio de mantener riqueza para quienes los poseen y un pasivo para quienes los generan.

##### **2.4.3.4.2.1 Dinero**

El dinero es un medio de intercambio, por lo general en forma de billetes y monedas, que es aceptado por una sociedad para el

pago de bienes, servicios y todo tipo de obligaciones. Su origen etimológico nos lleva al vocablo latino *denarius*, que era el nombre de la moneda que utilizaban los romanos.

El dinero cumple con tres características básicas: se trata de un medio de intercambio, que es fácil de almacenar y transportar; es una unidad contable, ya que permite medir y comparar el valor de productos y servicios que son muy distintos entre sí; y es un refugio de valor, que posibilita el ahorro.

#### **2.4.3.4.2 Dinero en Bancos**

Según (Dinero en Bancos, Definición, 2014) Es el dinero creado por los bancos comerciales, por medio de los depósitos de sus clientes, que al emitir cheques (o realizar transferencias) para disponer de sus saldos, crean nuevos medios de pago en el flujo monetario de un país. Este dinero puede adoptar, básicamente, dos formas: a) Dinero a la vista: en donde el cliente titular del dinero puede exigir, en cualquier momento, la devolución total o parcial de la cantidad depositada en un Banco; b) Dinero a plazo: en donde el cliente sólo puede pedir la devolución de las sumas depositadas después de transcurrido el término fijado en la imposición. El dinero bancario cumple en las economías modernas las mismas funciones que el dinero legal (véase) y es aceptado universalmente en los intercambios. El dinero bancario tiene las mismas posibilidades funcionales que el dinero legal y sus efectos jurídicos son similares a los propios del denominado dinero en sentido estricto o dinero legal.

#### **2.4.3.4.2.3 Letra de Cambio**

La letra de cambio es un documento por el que una persona física o jurídica (librador) ordena a otra (librado) que pague una cantidad a favor de un tercero (tenedor o tomador), en una fecha determinada (vencimiento).

El librado es la persona que emite la letra. Si surge de una relación comercial el librador es el vendedor. (Debe firmarla)

El librado es la persona que en condiciones normales paga la letra. Siguiendo el ejemplo anterior sería el comprador. El librado para quedar comprometido a pagar la letra tiene que aceptarla. La aceptación es un reconocimiento formal de la deuda, hace exigible la letra a cobrar o a pagar.

El tenedor o tomador es la entidad a quien se ha de efectuar el pago, es decir quien cobra en nombre del librador (intermediario financiero).

El Plan General Contable establece las mismas cuentas de balance para contabilizar los efectos comerciales, ya sean letras de cambio, pagarés o libranzas, si bien la empresa puede abrir subcuentas para diferenciarlas.

Hay que diferenciar entre letras de cambio a cobrar o a pagar.

#### **2.4.3.4.3 Deudor**

Según (Venegas Martínez, Francisco, 2006 , pág. 38) Es la persona obligada legalmente a satisfacer (finalizar) una deuda. Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación. Un deudor adquiere bienes o servicios de un tercero y estos bienes son distintos de los que normalmente proporciona la empresa, por ello, estos deudores no tienen la condición estricta de clientes. Estos deudores crean un crédito que han de pagar. Hay que tener en cuenta que la deuda no tiene por qué ser de dinero, puede ser la entrega de una cosa o la prestación de un servicio.

##### **2.4.3.4.3.1 Deudor insolvente**

Según (Venegas Martínez, Francisco, 2006 , pág. 38) Este deudor declara que no posee los medios necesarios (dinero o el bien en sí) para satisfacer la deuda, en este caso el acreedor, es decir, la persona que quiere que le paguen puede iniciar acciones legales contra él.

##### **2.4.3.4.4 Riesgo de Crédito**

Según (Estrada Blanco, Patricia, 2008) El riesgo crediticio es la probabilidad de que la contraparte (deudor que puede ser persona natural o jurídica) no cumpla con sus obligaciones en los términos acordados; es decir, el riesgo de que un deudor no cancele a la institución financiera (IFI) el préstamo concedido en la fecha pactada. De aquí que el riesgo del crédito no se limita a la función de préstamo, sino que abarca otras funciones que ejecuta una IFI, incluyendo la ampliación de los compromisos y garantías, aceptaciones bancarias, préstamos interbancarios, operaciones

con divisas, futuros financieros, intercambios (swaps), bonos, acciones y opciones.

#### **2.4.3.4.4.1 Riesgo de Impago**

Según (Estrada Blanco, Patricia, 2008) El riesgo de que una parte de un contrato no efectúe un pago cuando deba hacerlo. Normalmente va asociado a la insolvencia o la quiebra. Cuando se utiliza de esta manera el término es sinónimo de riesgo de crédito.

#### **2.4.3.4.4.2 Riesgo de Cartera**

Según (Lizondo, Edward, 2004 , pág. 47) El riesgo de cartera considera el análisis desde el punto de vista del agregado de créditos y este dependerá de la composición y naturaleza de cada cartera. Generalmente en las carteras de crédito de una institución financiera, existen acreditados que poseen características similares situación a tomarse en cuenta al momento de realizar el análisis.

Los aspectos más importantes a considerar en un riesgo de cartera son:

La correlación entre la probabilidad del incumplimiento y la calidad del crédito, hace referencia al grado de asociación que puede existir entre la calidad de un crédito y probabilidad de incumplimiento de otro crédito.

La concentración de riesgo; la cual se refiere a la contribución marginal de un activo crediticio en el riesgo total de la cartera.

Hace referencia a la habilidad de la institución de cobrar una deuda.

#### **2.4.3.4.4.3 Riesgo de Calificación**

Según Manual Contabilidad y Costos (pág. 18) Análisis que tiene como objetivo el evaluar en el corto plazo, la capacidad de un establecimiento especializado en una actividad comercial o industrial definida (venta de alimentos, vestuario, vehículos, etc.

#### **2.4.3.4.4 Riesgo de Mercado**

Según Comité de Supervisión Basilea (1999) Se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya. La segunda definición plantea exposición al riesgo de crédito aún en el caso de que la contraparte no sufra quebranto alguno.

El riesgo de mercado, también conocido como riesgo sistemático, es el riesgo de que el valor de un portafolio (de inversión o comercial) disminuya debido a cambios en valor de los factores de riesgo del mercado, los cuáles determinan su precio o valor final.

#### **2.4.3.4.5 Normas de Control Interno**

Según (Arboleya, Guillermo , 2010) Son un conjunto de normas de seguridad y de control preventivo que se incluyen en los procedimientos administrativos para el logro de los siguientes objetivos:

- Contención administrativa eficiente, adecuada y oportuna de las actividades.
- Veracidad (calidad e integridad) y oportunidad de la información reportada.
- Cumplimiento de las políticas y procedimientos especificados por la dirección.
- Cumplimiento de las leyes vigentes.
- Resguardo de los bienes pertenecientes a la institución.

#### **2.4.3.4.5.1 Facturación**

(Facturación, Definición, 2014) La factura, factura de compra o factura comercial es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias, bienes poseídos por una empresa para su venta en eso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo.



#### **2.4.3.4.5.2 Vencimiento**

(Vencimiento, Definición, 2014)El vencimiento es la fecha en la que una obligación plazo llega a su fin. Aunque el término se utiliza en diversos ámbitos, como puede ser la producción y el consumo, el entorno académico y muchos otros, en economía vencimiento hace referencia a la fecha de pago de una obligación financiera. La fecha de vencimiento es aquella en que concluye un plazo estipulado por dos o más partes y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales. En la mayoría de los casos, el vencimiento implica algún tipo de pago o liquidación económica o financiera. (Vencimiento, 2012)

#### **2.4.3.4.5.3 Morosidad**

Moroso es la persona física o jurídica que no ha cumplido una obligación a su vencimiento, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo: contratos de créditos, contratos de tarjetas de crédito, contratos de servicios telefónicos, escrituras hipotecarias y escrituras de crédito con garantías hipotecarias, letras de cambio, cheques o pagarés impagados. De no existir dicho documento la deuda no existe legalmente y no se puede proceder contra el/la deudor/a. (Cliente, 2011)

#### **2.4.3.4.6 Gestión de Cobranzas**

Según (Action International Headquartes, 2008)La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera

más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados

#### **2.4.3.4.6.1 Estrategia de Cobranza**

Según (Cobranzas, 2014) Es la operación comercial mediante la cual un REMITENTE, generalmente un Banco, actuando por cuenta, orden y riesgo de un cliente (el GIRADOR); por regla general; por intermedio de otro banco COBRADOR tramita el cobro de valores ante un deudor (el GIRADO) sin más compromiso, ni responsabilidad que ejecutar las instrucciones de su MANDANTE (o su cliente o girador).

La operatoria de la cobranza excluye de todo compromiso o responsabilidad legal a los bancos intervinientes en lo que se refiere al pago o a la aceptación.

##### **Cobranza Simple**

Es la operación referida al cobro de valores tales como cheques, letras de cambio; en forma individual; es decir no acompañadas de documentos de embarque.

##### **Cobranza Documentaria**

Es la operación referida al cobro de documentos de embarque, entre los cuales figuran esencialmente los del transporte de la mercadería (Guía Aérea, Conocimiento terrestre Internacional, Carta de Porte, Conocimiento Marítimo; factura comercial, lista de empaque, otros), acompañados o no, según los casos, por letras de cambio; documentación toda, que debe ser entregada al GIRADO, contra pago o aceptación de pago a plazo.

##### **Cobranza A Plazo**

Es aquella que debe ser pagada una vez transcurrido un determinado lapso de tiempo o sea recién en una fecha de vencimiento futuro, acordado por las partes.

En este tipo de cobranza se dan dos etapas:

- **La primera:** la de la aceptación del compromiso de pago a fecha futura, por parte del girado (importador), oportunidad en que se le hace la entrega de los documentos para formalizar el despacho a plaza de la mercadería importada; oportunidad también en la que el girándose transforma en aceptante.
- **La segunda,** cuando dicho aceptante (deudor-girado-importador) formaliza el pago de su obligación al vto. establecido

#### **2.4.3.4.6.2 Cash Pot**

Según (Sistema de Gestión de Cobranza, 2007) Es una solución simple, fácil de usar y económica para gestionar la cobranza de carteras de crédito tanto para una empresa, ya sea esta una organización comercial, una agencia de cobranzas o un banco.

Su flexibilidad, capacidad multimonedada (pesos, dólares, unidades indexadas, etc.), adaptabilidad a diferentes productos financieros, mecanismos de cálculo de diferentes tipos de intereses, a diferentes sistemas de cartera donde reside la información de clientes y créditos, aunado a la facilidad de segmentación de créditos por cualquier concepto o campo de la base de datos para definir y reforzar políticas, estrategias y mecanismos de cobranza diferentes para cada uno de los segmentos, lo hacen un sistema altamente adaptable a las necesidades de las empresas y con un potencial enorme para hacer más rentables las carteras de crédito

#### **2.4.3.4.6.3 Recaudador**

Según (Recaudador, Definición, 2014) Ejecutivo que actúa en nombre de un administrador en beneficio de los tenedores de valores recogiendo fondos de un prestatario, anticipando fondos en el caso de moras y en el caso de incumplimiento, tomando una propiedad a través de ejecución hipotecaria.

La función del cobro, no se concreta a exigir la cancelación de las deudas de los clientes mediante el pago que estos hacen de la cantidad que adeudan. Tampoco el existe de una función, se mide por la forma en que continuamente va disminuyendo el Activo Corriente representado por las cuentas por cobrar.

Puede afirmarse que cobrar limitándose a ello es realmente fácil; lo difícil es realizar el cobro manteniendo un buen nivel de reputación de la empresa, sin maltratar o disgustar al cliente, a no ser que lo más beneficioso sea perderlo pues no reúnen los requisitos que la empresa exige para otorgarle crédito por las reiteradas dificultades para honrar sus deudas.

Cobrar deudas es una gran tarea, es un trabajo difícil, un trabajo que consume tiempo y esfuerzo, por ello se requiere mucha atención, mucha reflexión y sobre todo, preocupación y toda preocupación consume más que cualquier otra cosa

## **2.4.4 Marco Conceptual Variable Dependiente**

### **2.4.4.1 Administración Financiera**

Según (Administración Financiera, Concepto, 2014) La administración financiera comprende todo lo relacionado al manejo de los fondos económicos que poseen las organizaciones; el desarrollo de esta materia, tiene como objetivo reconocer el origen y la evolución de las finanzas concentrándose en las técnicas y conceptos básicos en una manera clara y concisa.

### **2.4.4.2 Análisis Estados Financieros**

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.

La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa.

### **2.4.4.3 Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar.

Existen varios indicadores financieros, incluso las personas encargadas de este tema pueden crear los que en el momento crean convenientes, todo depende del caso. Sin embargo, algunas de las más utilizadas de acuerdo con son las siguientes:

**Indicadores de Solvencia:** como su nombre lo indica es la solvencia o la capacidad que tiene su negocio para cumplir a tiempo con las correspondientes obligaciones en las que incurre. Si se cuenta con mayores activos que con pasivos de corto plazo su negocio puede ser más rentable.

**Indicadores de Rentabilidad:** es la capacidad o estabilidad que tiene la empresa para mantenerse a largo plazo. Para saberlo, el negocio debe pasar por un estudio financiero a través del cual se puedan detectar sus fortalezas, la solidez de su estructura y las oportunidades de crecimiento.

**Indicadores de Cobertura:** a través de ellas es posible evaluar las operaciones reales del negocio. Cómo se financian los activos de la empresa y si sobre esos medios es viable un mayor crecimiento.

**Indicadores Operativos:** por medio de ellas se puede establecer el promedio de pago a proveedores, los ingresos generados por las ventas y el tiempo que tendrían los productos en el almacén o en bodega.

**Los indicadores financieros** son herramientas contables para conocer el estado actual de su empresa y cómo se encamina hacia el futuro, tenerlas presentes para interpretar los resultados de su negocio es un plus para poder enfrentar los retos que están por venir.

Los indicadores financieros frecuentemente usados son:

- Indicador de liquidez
- Indicador de endeudamiento
- Indicador de actividad
- Índice de apalancamiento

#### 2.4.4.4 Rentabilidad

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. (Rentabilidad, Concepto, 2014)

Según (Zamora, Ivonne, 2009) La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medio utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de la acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posteriori (Sánchez, 2001).

La rentabilidad es uno de los indicadores más importantes para medir el nivel de competitividad en el mercado que una empresa puede tener, especialmente de un negocio, por lo que es en este parámetro donde se establece si la inversión realizada con un capital h tenido réditos económicos.

#### **2.4.4.4.1 Rentabilidad Económica**

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

La rentabilidad económica se erige así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

#### **2.4.4.4.2 Rentabilidad Financiera**

El ROE (return on equity) se define como el cociente entre: beneficio neto después de impuestos/fondos propios y tradicionalmente ha sido un ratio utilizado para medir la rentabilidad de una compañía. Este ratio es utilizado como una medida de la rentabilidad de una compañía y permite hacer comparaciones estáticas de distintas compañías dentro de un mismo sector. Por rentabilidad financiera entendemos la renta ofrecida a la financiación. Mientras el rendimiento es la medida de la riqueza generada por la inversión, la rentabilidad es el "premio" dado a los fondos propios utilizados en la financiación de la misma.

#### **2.4.4.4.3 Estados Financieros**

Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma. Se incluyen dentro de los estados financieros: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de flujos de efectivo. Todos los documentos recogidos tienen que caracterizarse por ser fiables y útiles, teniendo que reflejar realmente lo que está sucediendo en la empresa

#### **2.4.4.4.3.1 Estado de situación patrimonial**

El estado de situación patrimonial también denominado Estado de Situación Financiera o balance general expone, en un momento determinado el activo, pasivo y el patrimonio neto de un ente. Muestra la cantidad de recursos económicos de la empresa a un momento determinado, los derechos de los acreedores contra la empresa, y la participación de los propietarios en dichos recursos.

##### Estructura

Toda partida integra uno de estos tres capítulos: activo, pasivo o patrimonio neto.

Activo: representa los bienes y derechos de propiedad del ente y las partidas imputables contra ingresos atribuibles a períodos futuros.

Pasivo: representa las obligaciones ciertas del ente y las contingentes que deben registrarse.

Patrimonio neto: es igual al activo menos el pasivo. Comprende a los aportes de los propietarios (o asociados) y a los resultados acumulados. Se expone en una línea y se referencia al estado de evolución del patrimonio neto.

##### Clasificación

Las partidas integrantes del activo y pasivo se agrupan en rubros de acuerdo con su naturaleza.

Los rubros del activo se ordenan en función decreciente de su liquidez.

Los pasivos se ordenaran, exponiendo primero las obligaciones ciertas y luego las contingentes.

Detalle de rubros del activo y pasivo

Caja y bancos



Incluye el dinero en efectivo en caja y bancos del país y del exterior y otros valores de poder cancelatorio y liquidez similar.

#### Inversiones

Son las realizadas con el ánimo de obtener una renta u otro beneficio, explícito o implícito, y que no forman parte de los activos dedicados a la actividad principal del ente, y las colocaciones efectuadas en otros entes. Incluyen: títulos valores, depósitos a plazo fijo, préstamos a terceros, inmuebles para la renta.

#### Créditos

Son derechos que el ente posee contra terceros para percibir sumas de dinero u otros bienes o servicios. Deben discriminarse los créditos por ventas de los bienes y servicios correspondientes a las actividades habituales del ente de los que no tengan ese origen.

#### Bienes de cambio

Son los bienes destinados a la venta en el curso habitual de la actividad del ente o que se encuentran en proceso de producción para dicha venta o que resultan generalmente consumidos en la producción de los bienes o servicios que se destinan a la venta, así como los anticipos a proveedores por las compras de estos bienes.

#### Bienes de uso

Son aquellos bienes tangibles destinados a ser utilizados en la actividad principal del ente y no a la venta habitual, incluyendo a los que están en construcción, tránsito o montaje, y los anticipos a proveedores por compras de estos bienes.

#### Activos intangibles

Son aquellos representativos de franquicias, privilegios u otros similares, incluyendo los anticipos por su adquisición, que no son

bienes tangibles ni derechos contra terceros, y que expresan un valor cuya existencia depende de la posibilidad futura de producir ingresos. Incluyen: patentes, marcas, licencias, llave del negocio, concesiones, gastos de investigación y desarrollo, gastos de organización y preoperativos.

#### Deudas

Son aquellas obligaciones ciertas, determinadas o determinables.

#### Previsiones

Son aquellas partidas que, a la fecha a la que se refieren los estados contables, representan importes estimados para hacer frente a situaciones contingentes que probablemente originen obligaciones para el ente. En las provisiones, las estimaciones incluyen el monto probable de la obligación contingente y la posibilidad de su concreción.

### **2.4.4.4.3.2 Estado de Resultados**

Es Estado de Pérdidas y Ganancias o cuenta de pérdidas y ganancias, estado financiero conformado por la muestra detalladamente los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo de tiempo determinado.

### **2.4.4.4.4 Indicadores de Rentabilidad**

Para (Benjamín, Franklin, 2008, pág. 98) El objetivo de los indicadores de rentabilidad es establecer y expresar en porcentaje la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos. Un indicador hace más fácil la interpretación de la rentabilidad; en este caso nos permite analizar de diferentes formas el Estado de Resultados.

#### **2.4.4.4.1 Índice de Renta bruta**

Sirve para establecer la relación existente entre la utilidad bruta en ventas y las ventas netas

$$\text{Rentabilidad bruta} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas netas}}$$

#### **2.4.4.4.2 Índice de renta operacional**

Este indicador permite establecer la relación existente entre la utilidad operacional con respecto a las ventas netas, lo cual permitirá que se pueda observar la incidencia que tuvieron los gastos operacionales y el costo de ventas en la empresa para determinado periodo.

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{utilidad operacional}}{\text{ventas netas}}$$

#### **2.4.4.4.3 Índice de renta neta**

Indica la rentabilidad obtenida durante el periodo en relación con las ventas netas.

Este margen muestra la parte de las ventas netas que estaría a disposición de los propietarios, comparada con la anterior es importante observar que aquí ya la utilidad ha sido afectado por gastos financieros y por los impuestos

$$\text{Rentabilidad neta} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}}$$

#### **2.4.4.4.4 Rentabilidad del patrimonio**

Es la relación entre la utilidad neta y el patrimonio, sirven para observar cual es el real margen de rentabilidad de los propietarios con relación a su inversión, este valor debe compararse con el costo de oportunidad, es decir con otras alternativas posibles del mercado.

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$$

#### **2.4.4.4.5 Gastos de administración y ventas a ventas**

Es la relación entre los gastos de administración y ventas para ventas netas

$$\text{Gastos Adm. y ventas a ventas} = \frac{\text{Gastos Adm. y ventas}}{\text{Ventas netas}}$$

#### **2.4.4.4.6 Margen bruto de utilidad**

Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas netas.

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas netas}}$$

#### **2.4.4.4.7 Margen neto de Utilidad**

Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas netas

$$\text{Rentabilidad del patrimonio} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas netas}}$$

### **2.5 Hipótesis**

El control Interno se relaciona con la Rentabilidad en el Departamento de Créditos de la Empresa DOMINGO JEANS, de la ciudad de Pelileo.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque**

La investigación es cualitativa – cuantitativa porque son alcanzables y conocidos los objetivos tanto por el investigador como por la población

Según (Calero Juan, 2001, pág. 25) La investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa, que busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo, cuánto.

### **3.2 Modalidad Básica de la Investigación**

#### **3.2.1 Investigación de campo**

Según (Abril Porras, Víctor Hugo, 2007) En esta modalidad del investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto. La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

En esta modalidad la investigación será realizada en la empresa DOMINGO`S JEAN, de la ciudad de Pelileo para en el lugar de los hechos establecer las variables Control Interno y Rentabilidad.

#### **3.2.2 Investigación Bibliográfica-Documental**

Procedimiento o medios que permiten registrar las fuentes de información, así como establecer la información teórica de un libro, artículo, informe de investigación.

La investigación bibliográfica es aquella etapa de la investigación científica donde se involucra lo escrito por la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. Para la investigación se tomó en consideración material científico de Revistas Científicas sobre Control Interno y Rentabilidad de tal manera que bibliográficamente determine los conceptos con mayor validez.

### **3.3 Nivel o Tipo de Investigación**

Las investigaciones a ser utilizadas serán la Exploratoria, Descriptiva y Correlacional.

#### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

Según (Briones, Guillermo, 1999, pág. 16) Este tipo de investigación permite identificar antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones.

#### **3.3.2 Investigación Descriptiva**

Según (Sabino, Carlos , 2000, pág. 34)El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Es necesario conocer el estado de situación que maneja la empresa DOMINGO`S JEAN, en el departamento de crédito y de qué manera

está realizando dicha gestión para controlarla efectivamente y que genere Rentabilidad; es así que se describe el nivel de Rentabilidad, endeudamiento y Crediticio

### 3.3.3. Investigación Correlacional

Según (Hernández Sampier, Roberto, 2004) Tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable.

Para la Empresa DOMINGO`S JEAN, se predispone que existe una correlación de variables entre Control Interno y Rentabilidad las cuales están ocasionando un problema en la contabilidad y administración financiera a través de la aplicación de las técnicas estadísticas.

### 3.4.- Población y Muestra.

Para la investigación se utilizara una población enmarcada en los personal Administrativo de la empresa DOMINGO`S JEAN

#### Nómina de personal DOMINGO JEANS

<b>CARGO</b>	<b>CANTIDAD</b>
GERENTE	1
CONTADORA	1
JEFE DE PLANTA	1
SUPERVISORES	5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

**Cuadro No.1** Nómina de Personal DOMINGO`S JEAN  
**Elaborado por:** Investigadora

### 3.5 Operacionalización de Variables

#### 3.5.1 Operacionalización Variable Independiente: Control Interno

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>“El control interno se puede definir como el sistema integrado de control, tanto financiero como de otro tipo, que implanta la dirección con el objeto de llevar acabo de manera ordenada la gestión de su organización, salvaguardar sus activos ,y asegurar dentro de lo posible la corrección y fidelidad de los registros.</p>	Ambiente de Control	<p>Nivel de desempeño semanal y mensual</p> <p>Nivel de cumplimiento de metas</p> <p>Uso adecuado de recursos</p>	<p>¿Existe políticas de control interno?</p> <p>¿Cómo se lleva a cabo el proceso de otorgamiento de crédito?</p> <p>¿Hay establecido un tiempo promedio de aprobación de créditos?</p> <p>¿De qué forma se evalúa la gestión de los asesores de crédito?</p>	<p>Técnica: Entrevista Gerencia</p> <p>DOMINGO JEANS</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>
	Procedimientos de control	$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Valor de Ventas}}{\text{Promedio Saldos Cuentas por cobrar}}$ $\text{Políticas de Crédito} = \frac{\text{Cuentas Incobrables}}{\text{Volumen Créditos concedidos}}$		
	Escala de Pagos	<p>Nivel de Liquidez</p> <p>Rotación de Personal</p>		

**Cuadro No. 2** Operacionalización Variable Independiente  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.



### 3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos</p> <p><b>Pascual, R.(1988;150)</b></p>	<p>Utilidad o Ganancia</p> <p>Inversión</p>	$\text{Rendimiento capital contable} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{capital contable}} \times 100$ $\text{Rendimiento ventas} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}} \times 100$ $\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$ $\text{Rendimiento inversión total} = \frac{\text{utilidad real}}{\text{activo total}} \times \text{Periodo}$	<p>¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa?</p> <p>¿Se calcula el rendimiento de la cartera?</p> <p>¿Considera que al no ejecutar un control sobre las actividades esto podría afectar a la Rentabilidad?</p>	<p>Técnica: Entrevista Gerencia DOMINGO JEANS</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p>

**Cuadro No 3** Operacionalización Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

### 3.6 Recolección de Información

Metodológicamente para (Herrera, Luís y otros, 2007, pág. 174) “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”.

#### 3.6.1 Plan para la recolección de información

El plan observa una metodología acorde a los objetivos y la hipótesis planteada en la investigación, acorde al enfoque escogido. De acuerdo a los siguientes parámetros:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.**- La presente investigación se encargara de investigar a las personas que integran la empresa DOMINGO JEANS, de los cuales se obtendrá la información pertinente para poder solucionar la problemática.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.**- Las técnicas a ser utilizadas para la recolección de información son la entrevista y análisis financieros con sus respectivos indicadores, para obtener información representativa de un grupo de personas.
- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.**-El instrumento utilizado es el cuestionario estructurado; diseñado para obtener información necesaria y pertinente permitiendo así recolectar información que contribuya a la investigación a partir de escalas Likert.

### 3.7 Procedimiento de Recolección de Información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
Entrevista	Cómo: Método analítico – sintético
	A quien: Gerente Administrativo – Financiero
	Dónde: Instalaciones DOMINGO`S JEAN
	Cuándo: Se realizará en el primer semestre 2014.

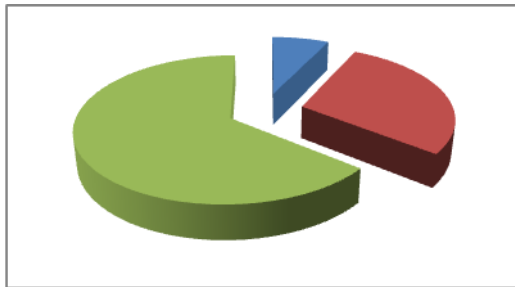
**Cuadro No 4** Procedimientos de recolección de Información  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

El método analítico-sintético se define como, la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto”.

#### 3.7.1. Plan de procesamiento de información

- Revisión crítica de la información recogida.-Es decir depuración de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc., para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de la hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados. Después de haber realizado la entrevista, los resultados de la misma serán tabulados para poder realizar de mejor manera la presentación de los resultados, de igual forma de la encuesta se presentará por medio de una matriz:

### 3.7.2 Representación gráfica de resultados



**Gráfico No 5** Ejemplo representación gráfica  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

### 3.7.3 Plan de análisis e interpretación de resultados


- Tendencias de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Comprobación de hipótesis.-
- Método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado en el desarrollo de la investigación es la distribución t student.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

El análisis de los resultados es establecer una relación estadística de las observaciones emitidas en la entrevista y en el análisis financiero contable a los estados financieros con respecto a la relación directa de las variables control interno y rentabilidad de la empresa DOMINGO`S JEAN ,para indagar la variable del Control Interno se utiliza la técnica de la entrevista al Gerente como área de control dentro de toda la organización la estructura de la entrevista cumple con los elementos de la teoría del control interno.

#### 4.1 Entrevista

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b> <b>MATRIZ DE ENTREVISTA</b>		
<b>Objetivo:</b> Determinar de qué forma se lleva a cabo el control interno de la empresa en el departamento de créditos.		
<b>Dirigido a:</b> Gerencia DOMINGO JEAN`S		
<b>Lugar:</b> DOMINGO`S JEAN	<b>Fecha:</b> Agosto, 2014	<b>Tiempo:</b> 25 min
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN	
<b>1. ¿Existe políticas de control interno en la empresa?</b> La empresa carece de políticas de control interno respecto a los créditos que se entregan	DOMINGO JEAN`S, carece de políticas de control interno. La empresa necesita un sistema que controle el efectivo que el negocio necesita para operar eficazmente.	

<p><b>2. ¿De qué forma o quien monitorea la operación crediticia?</b></p> <p>La gerencia aprueba los créditos que se entregan y se monitorea por parte de contabilidad que registra los créditos.</p>	<p>Los créditos no obedecen a una planificación, ni responde a indicadores.</p>
<p><b>3. ¿De qué forma se evalúa la gestión de los asesores de crédito?</b></p> <p>No se evalúa la gestión de los asesores de crédito</p>	<p>Se puede observar que no se realiza evaluaciones internas, que enfoquen la situación de la empresa.</p>
<p><b>4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de otorgamiento de crédito?</b></p> <p>Se aprueba por nivel de cumplimiento y tiempo de ser cliente de la empresa.</p>	<p>La empresa no tiene organizado un proceso de crédito.</p>
<p><b>5. ¿Hay establecido un tiempo promedio de aprobación de créditos?</b></p> <p>No se ha establecido un tiempo promedio.</p>	<p>Es importante para una empresa contar con regulación sobre la gestión de créditos, esta carencia indicaría que la empresa puede generar cuentas incobrables.</p>
<p><b>6. ¿Se calcula el rendimiento de la cartera?</b></p> <p>No con análisis financiero, sino con el estado financiero se verifica las utilidades con los que se establece que hubo rentabilidad o no</p>	<p>Una previsión de los cobros y de los pagos que se van a producir durante un cierto período de tiempo deben tener un adecuado sistema de control. No se está estableciendo un control adecuado por lo que a futuro no se puede plantear liquidez o iliquidez.</p>
<p><b>7. ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa?</b></p> <p>No se utiliza indicadores financieros</p>	<p>Mantener indicadores podría permitir a la empresa proyectarse hacia una buena rentabilidad permite a la empresa mejorar su liquidez</p>

<p><b>8. ¿Considera que al no ejecutar un control sobre las actividades esto podría afectar a la Rentabilidad?</b></p> <p>Si puede llegar a afectar pero en forma mínima, se necesitaría evidenciar las áreas para mejorar el control.</p>	<p>Al no tener un control es difícil establecer una planificación que genere rentabilidad.</p>
<p><b>9. Le sería útil para la empresa un cuadro de control a estas áreas específicas</b></p> <p>Si sería muy importante contar con estrategias para mejorar la gestión de la empresa y tanto administrativa como financieramente tener un mayor control</p>	<p>Es necesario establecer un cuadro de control a partir de estrategias, indicadores y cuestionarios de control para observar el nivel de rentabilidad.</p>

**Cuadro No 5** Entrevista

**Fuente:** Entrevista al Gerente.

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

Por medio de la entrevista al Gerente de la empresa DOMNGO'S JEAN se pudo llegar a la conclusión que la empresa carece de políticas de control interno respecto a los créditos concedidos que se entregan al igual no hay una correcta evaluación a la gestión de los asesores de crédito por ende esto afecta a la rentabilidad.

#### 4.2 Monto de Créditos concedidos año 2014

Año	Monto de créditos concedidos por Ventas	Montos Recuperados
Enero	\$ 10.000,00	\$ 7.000,00
Febrero	\$ 10.000,00	\$ 7.000,00
Marzo	\$ 12.000,00	\$ 8.000,00
Abril	\$ 15.000,00	\$ 12.000,00
Mayo	\$ 25.000,00	\$ 20.000,00
Junio	\$ 13.000,00	\$ 10.000,00
Julio	\$ 15.000,00	\$ 14.000,00
Agosto	\$ 12.000,00	\$ 10.000,00
Septiembre	\$ 15.000,00	\$ 11.000,00
Octubre	\$ 17.000,00	\$ 10.500,00
Noviembre	\$ 30.000,00	\$ 25.000,00
Diciembre	\$ 25.000,00	\$ 20.000,00

**Cuadro No 6** Evaluación Operación Créditos

**Fuente:** Cartera de Clientes Empresa Domingo`s Jean.

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

Respecto al tratamiento que se otorga al análisis de crédito se puede concluir que se encuentra entre deficiente y regular por lo que es importante establecer parámetros que mejoren los créditos.



### 4.3 Análisis Financiero

Al corroborar la presencia e incidencia del control Interno en la rentabilidad, es preciso no solo realizarla de forma cualitativa sino de una manera cuantitativa entendiéndose que el Control Interno es la eficiencia operativa del proceso es decir a la disminución de la cartera vencida, y por ende un incremento en la Rentabilidad.

Visto de esa manera el investigador cree pertinente realizar un análisis financiero de los estados Financieros de los años 2013-2014 utilizando los indicadores de Rentabilidad como son Prueba acida, de liquidez, capital de trabajo neto, Margen bruto, Rentabilidad sobre el Patrimonio.

**DOMINGO`S JEAN**  
 Sánchez Morales Segundo Domingo  
 R.U.C 180103442001  
**ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL**

			VARIACION	VARIACION
	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA
<b>ACTIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
<b>ACTIVO DISPONIBLE</b>	1280,00	2100,00	820,00	64,06
Caja	1280,00	2100,00	820,00	64,06
<b>EXIGIBLE</b>				
<b>CUENTAS Y DOC.POR COBRAR</b>	18000,00	20000,00	2000,00	11,11
Documentos por cobrar	18000,00	20000,00	2000,00	11,11
<b>REALIZABLE</b>				
<b>INVENTARIO</b>	85890,00	120000,00	34110,00	39,71
Mercadería				
<b>PAGOS ANTICIPADOS</b>	4195,27	5200,00	1004,73	23,95
Credito Tributario IVA Pagado	4085,43	5049,67	964,24	23,60
Crédito Trib. Ret.Fte.Impto Renta	109,84	150,33	40,49	36,86
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
<b>ACTIVO FIJO</b>				
<b>DEPRECIABLE</b>	40000,00	44000,00	4000,00	10
Maquinaria y Equipo	12000,00	12000,00	0,00	0
Vehículo	28000,00	32000,00	4000,00	14,29
<b>DEPRECIABLE ACUMULADA</b>	8500,01	10236,00	1735,99	20,42

D.A Maquinaria y Equipo	1500,00	1500,00	0,00	0,00
D.A Vehículo	7000,01	8736,00	1735,99	24,80
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>140865,26</b>	<b>181064,00</b>	<b>40198,74</b>	<b>28,54</b>
<b>PASIVO</b>				
<b>CORTO PLAZO</b>				
<b>CUENTAS Y DOC.POR PAGAR</b>	28980,00	35000,00	6020,00	20,77
Documentos por pagar	28980,00	35000,00	6020,00	20,77
<b>PASIVO CORRIENTE LARGO PLAZO</b>				
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	57138,84	65000,00	7861,16	13,76
Obligaciones Bancarias	57138,84	65000,00	7861,16	13,76
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>86118,84</b>	<b>100000,00</b>	<b>13881,16</b>	<b>16,12</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>CAPITAL Y RESERVAS</b>				
<b>CAPITAL SOCIAL</b>				
<b>CAPITAL</b>				
Capital	89489,7	98560,00	9070,30	10,14
<b>RESULTADOS</b>				
<b>PERDIDAS Y GANANCIAS</b>				
<b>UTILIDAD O PERDIDA EJERCICIO</b>	-34743,28	4640,45	39383,73	-113,36
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	54746,42	81064,00	26317,58	48,07
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>140865,26</b>	<b>181064,00</b>	<b>40198,74</b>	<b>28,54</b>

**Cuadro No 7** Análisis Horizontal Balance General

**Fuente:** Balance General

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

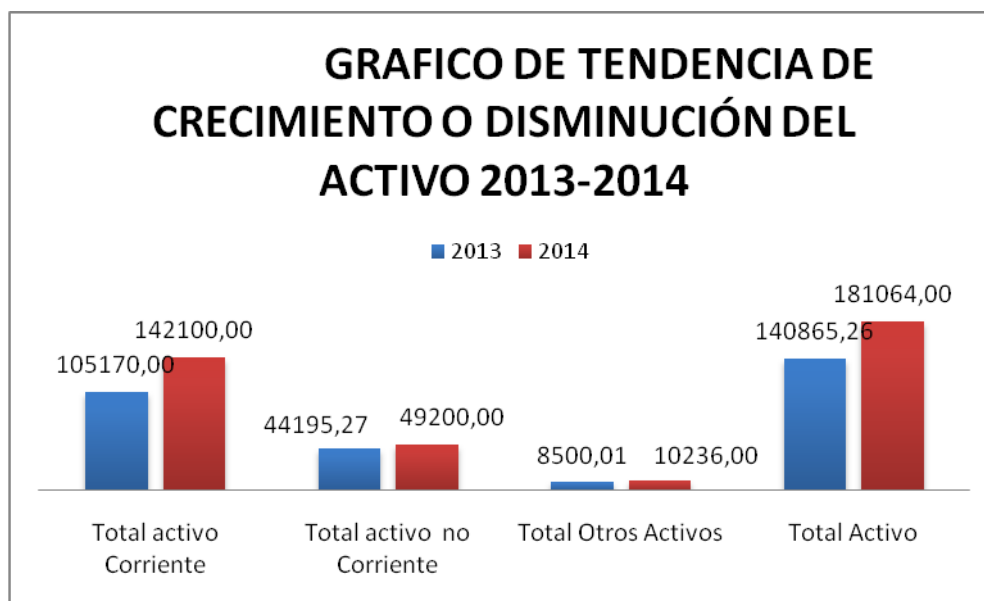
## Tendencia de Crecimiento o Disminución del Activo

Descripción	Años		Variación	
	2013	2014	U.M	%
Total activo Corriente	105170,00	142100,00	36930,00	114,89
Total activo no Corriente	44195,27	49200,00	5004,73	33,95
Total Otros Activos	8500,01	10236,00	1735,99	20,42
<b>Total Activo</b>	<b>140865,26</b>	<b>181064,00</b>	<b>40198,74</b>	<b>28,54</b>

**Cuadro No 8** Tendencia de Crecimiento o Disminución del Activo

**Fuente:** Balance General

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes



**Gráfico No 6** Gráfica de Tendencia o Disminución del Activo

**Fuente:** Balance General

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

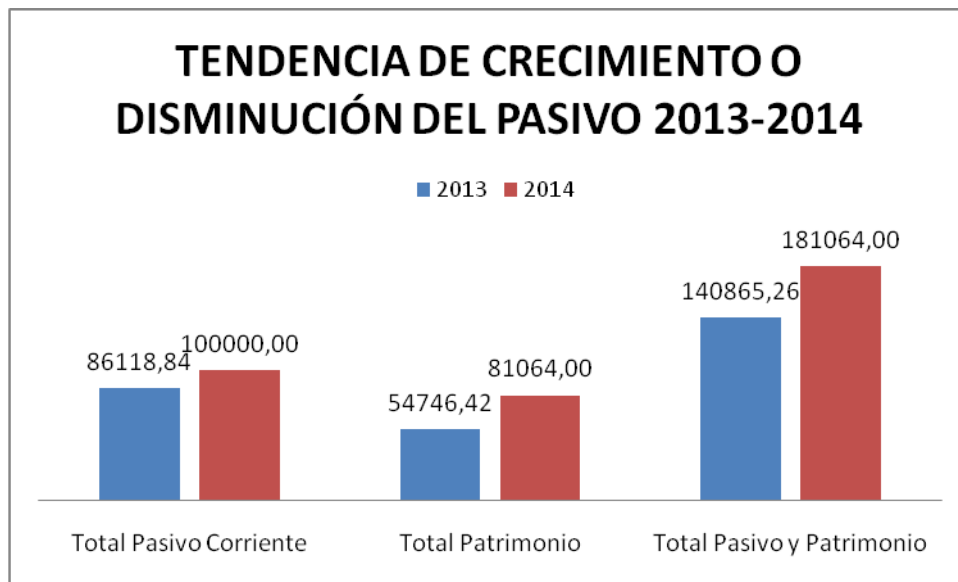
### Tendencia de Crecimiento Disminución de Pasivo 2013 – 2014

Descripción	Años		Variación	
	2013	2014	U.M	%
Total Pasivo Corriente	86118,84	100000,00	13881,16	16,12
Total Patrimonio	54746,42	81064,00	26317,58	48,07
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>140865,26</b>	<b>181064,00</b>	<b>40198,74</b>	<b>28,54</b>

**Cuadro No 9** Tendencia de Crecimiento o Disminución del Pasivo

**Fuente:** Balance General

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes



**Gráfico No 7** Gráfica de Tendencia o Disminución del Pasivo

**Fuente:** Balance General

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

**DOMINGO`S JEAN**  
 Sánchez Morales Segundo Domingo  
 R.U.C 180103442001

**ESTADO DE RESULTADOS**

	2013	2014	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
<b>INGRESOS</b>				
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>				
<b>VENTAS NETAS</b>				
<b>VENTAS</b>	<b>189164,14</b>	<b>245132,3</b>	<b>55968,16</b>	<b>29,59</b>
ventas Gravadas	189164,14	245132,3	55968,16	29,59
<b>COSTOS Y GASTOS</b>				
<b>COSTOS Y GASTOS</b>				
<b>COMPRAS NETAS</b>	<b>167326,99</b>	<b>195632,13</b>	<b>28305,14</b>	<b>16,92</b>
Inventario Inicial	5800,00	6700	900,00	15,52
Compras	220416,99	210516,3	-9900,69	-4,49
Inv.Final MP	58890,00	68963,33	10073,33	17,11
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>21837,15</b>	<b>49500,17</b>	<b>27663,02</b>	<b>126,68</b>
<b>GASTOS</b>				
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>				
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>56580,43</b>	<b>44859,72</b>	<b>-11720,71</b>	<b>-20,72</b>
sueldos y salarios	38160,00	29320,1	-8839,90	-23,17
Aporte IESS	7822,80	6580	-1242,80	-15,89
Honorarios	800,00	700	-100,00	-12,50
Combustible	1593,20	1200,32	-392,88	-24,66
Mantenimiento y Reparación	363,79	264,2	-99,59	-27,38
Suministros	66,07	55	-11,07	-16,75
servicios básicos	83,26	80,1	-3,16	-3,80
Depreciaciones	6800,00	6000	-800,00	-11,76
Otros Gastos	736,31	560	-176,31	-23,95
Otros Servicios	155,00	100	-55,00	-35,48
<b>PERDIDA O GANANCIA DEL EJERCICIO</b>	<b>-34743,28</b>	<b>4640,45</b>	<b>39383,73</b>	<b>-113,36</b>

**Cuadro No 10** Estado de Resultados

**Fuente:** Estado de Resultados.

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

### 4.3.1 Análisis por Indicadores

#### Indicadores de Liquidez

##### Razón Corriente

La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Para establecer la capacidad de pago de las obligaciones que tiene la empresa con terceros se compara el activo corriente y el pasivo corriente.

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{181064}{65000} = 2,78$$

La razón corriente en el año 2014 de la empresa, es de 2,78 lo que indica que la cuenta disponible le permite cubrir sus pasivos a corto plazo por cada dólar, quedando un excedente de 0,05% veces. Es decir dispone a corto plazo. Esto determina que la empresa se encuentra con una mediana capacidad de pago.

##### Prueba Ácida

La prueba ácida es uno de los indicadores financieros utilizados para medir la liquidez de una empresa y su capacidad de pago. Con la ayuda de la prueba acida la Empresa DOMINGO`S JEAN, tendrá información sobre la disponibilidad de liquidez descontando los inventarios los cuales son realizables pero no de una manera inmediata, para este caso la empresa muestra un aumento; el 2014 la prueba acida da como resultado 39 centavos, con respecto al año 2013 la prueba muestra que por cada dólar de deuda existen 39 centavos para pagar esas obligaciones así que falta 61 centavos por pagar.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente} = \frac{181064 - 120000}{65000} = 0,93$$

La Prueba Ácida demuestra que puede cubrir el 93% de los pasivos corrientes o de cortos plazo

### **Capital de Trabajo Neto**

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

$$\text{Capital Trabajo Neto} = 181064 - 120000 = 61064$$

El Capital de Trabajo es el excedente de los Activos Corrientes, una vez cancelado los Pasivos Corrientes lo que le queda a la empresa DOMINGO`S JEAN en calidad de fondos permanentes.

### **Razón de Fondo de Mano de Obra**

La Empresa DOMINGO`S JEAN muestra una relación menor entre el capital de trabajo y el activo total, llegando al 2014 a una razón de fondo de maniobra de 0,29, es decir que por cada dólar en activos la empresa cuenta con fondos circulantes de 29 centavos para realizar sus operaciones, esta relación ha mostrado una tendencia a la baja.

$$\text{Razón de Fondo de Maniobra} = \frac{\text{Capital de Trabajo}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Razón de Fondo de Maniobra} = \frac{98560}{181064} = 0,54$$

DOMINGO`S JEAN cuenta al 2014 con una razón de maniobra de 0,54, ello significa que disponible para trabajar representa el 54% del activo total, esto se estimó mediante la información del balance de situación al 2014.

### **Endeudamiento**

La razón de endeudamiento mide la intensidad de toda la deuda de la empresa con relación a sus fondos propios.

$$\textit{Endeudamiento} = \frac{\textit{Pasivo Total}}{\textit{Activo Total}}$$

$$\textit{Endeudamiento} = \frac{100000}{181064} = 0,55$$

Al 2014 el endeudamiento de DOMINGO`S JEAN 0,55, ello significa que el 55% de los pasivos forman el activo.

### **Rentabilidad**

La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

### **Rentabilidad sobre el Activo**

Básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo. Como tal, indica la productividad del activo. Obviamente varía con el tipo de negocio. En



negocios de fuerte inversión el activo fijo, es bajo. Por otra parte, en negocios que requieren poca inversión, como en el sector de servicios, puede ser alta.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Bruto}} \times 100$$

$$ROA = \frac{4640,45}{181064} \times 100$$

$$ROA = 2,56\%$$

### **Rentabilidad sobre el Patrimonio**

Este indicador permite medir el rendimiento que el patrimonio obtiene por cada dólar invertido dentro de la empresa.

$$ROI = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} \times 100$$

$$ROI = \frac{4640,45}{81064} \times 100 = 5,72\%$$

Al 2014 el ROI es 5,72%, ello significa que cada dólar registrado en patrimonio ha generado 5,72 centavos de dólar.

### **Ventas Netas**

Las ventas netas de la empresa DOMINGO`S JEAN, ascienden en el 2014 a 245132 dólares un rubro muy importante para la empresa ya que ha aumentado en un 30%.

## Margen bruto

El margen bruto es la diferencia entre el precio de venta (sin IVA) de un bien o servicio y el precio de compra de ese mismo producto. Este margen bruto, que suele ser unitario, es un margen de beneficio antes de impuestos.

$$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{\text{Utilidad}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$$

$$\text{MARGEN BRUTO} = \frac{4640,45}{245132} \times 100 = 1,89\%$$

El 1,89% indica que por cada dólar de ingreso obtenido por ventas 1,89 centavos de dólar corresponden a la utilidad bruta.

## Morosidad

$$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito}}$$

$$\text{Morosidad} = \frac{4350}{20000} * 100 = 21,7\%$$

La morosidad de la empresa DOMINGO`S JEAN, se determina que del 100% de los créditos comerciales otorgados a los socios el 21% corresponde a los créditos vencidos. Lo cual a mediano plazo puede representar una pérdida significativa pero determina que existen errores de control de créditos.

**Indicadores de Rentabilidad de la Empresa DOMINGO`S JEAN - Año 2014**

<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>			
<b>PERIODO</b>	<b>CUENTAS</b>	<b>2014</b>	<b>INTERPRETACION</b>
<b>Rentabilidad sobre el activo (ROA)</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	4640,45	La empresa tiene una rentabilidad del 2.56% con respecto a los activos que posee la Rentabilidad sobre el activo es muy baja esto quiere decir que la empresa tiene una baja rentabilidad esto se da porque la empresa a partir del año 2014 recién empezó a generar utilidad.
	<b>ACTIVO TOTAL</b>	181064,00	
		<b>2,56</b>	
<b>Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROI)</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	4640,45	La rentabilidad sobre el patrimonio nos da un porcentaje del 5.72% Esto quiere decir que la empresa tiene una rentabilidad del 5.72% con respecto al patrimonio que posee, en otras palabras la empresa .
	<b>PATRIMONIO</b>	81064,00	
		<b>5,72</b>	
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>UTILIDAD NETA</b>	4640,45	Nos da una Rentabilidad sobre ventas del 1.89% es decir la empresa tiene una rentabilidad del 1.89% con respecto a sus ventas esto quiere decir que la que las utilidades representan el 1.89% del total de las ventas.
	<b>VENTAS NETAS</b>	245132,30	
		<b>1,89</b>	

**Cuadro No 11** Indicadores de Rentabilidad

**Fuente:** Balance General y Estados de Resultados.

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

#### 4.4 Verificación de Hipótesis

##### Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba estadística de t de student.

##### Simbología

**H<sub>0</sub>** = Hipótesis Nula.

**H<sub>1</sub>** = Hipótesis Alternativa

##### Modelo lógico

**H<sub>1</sub>**: El control Interno se relaciona con la Rentabilidad en el Departamento de Créditos de la Empresa DOMINGO`S JEAN, de la ciudad de Pelileo.

**H<sub>0</sub>**: El control Interno no se relaciona con la Rentabilidad en el Departamento de Créditos de la Empresa DOMINGO`S JEAN, de la ciudad de Pelileo.

##### Monto de Créditos concedidos año 2014

Año	Monto de créditos concedidos por Ventas	Montos Recuperados
Enero	\$ 10.000,00	\$ 7.000,00
Febrero	\$ 10.000,00	\$ 7.000,00
Marzo	\$ 12.000,00	\$ 8.000,00
Abril	\$ 15.000,00	\$ 12.000,00
Mayo	\$ 25.000,00	\$ 20.000,00
Junio	\$ 13.000,00	\$ 10.000,00
Julio	\$ 15.000,00	\$ 14.000,00
Agosto	\$ 12.000,00	\$ 10.000,00
Septiembre	\$ 15.000,00	\$ 11.000,00
Octubre	\$ 17.000,00	\$ 10.500,00
Noviembre	\$ 30.000,00	\$ 25.000,00
Diciembre	\$ 25.000,00	\$ 20.000,00

**Cuadro No 12** Matriz t de student

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

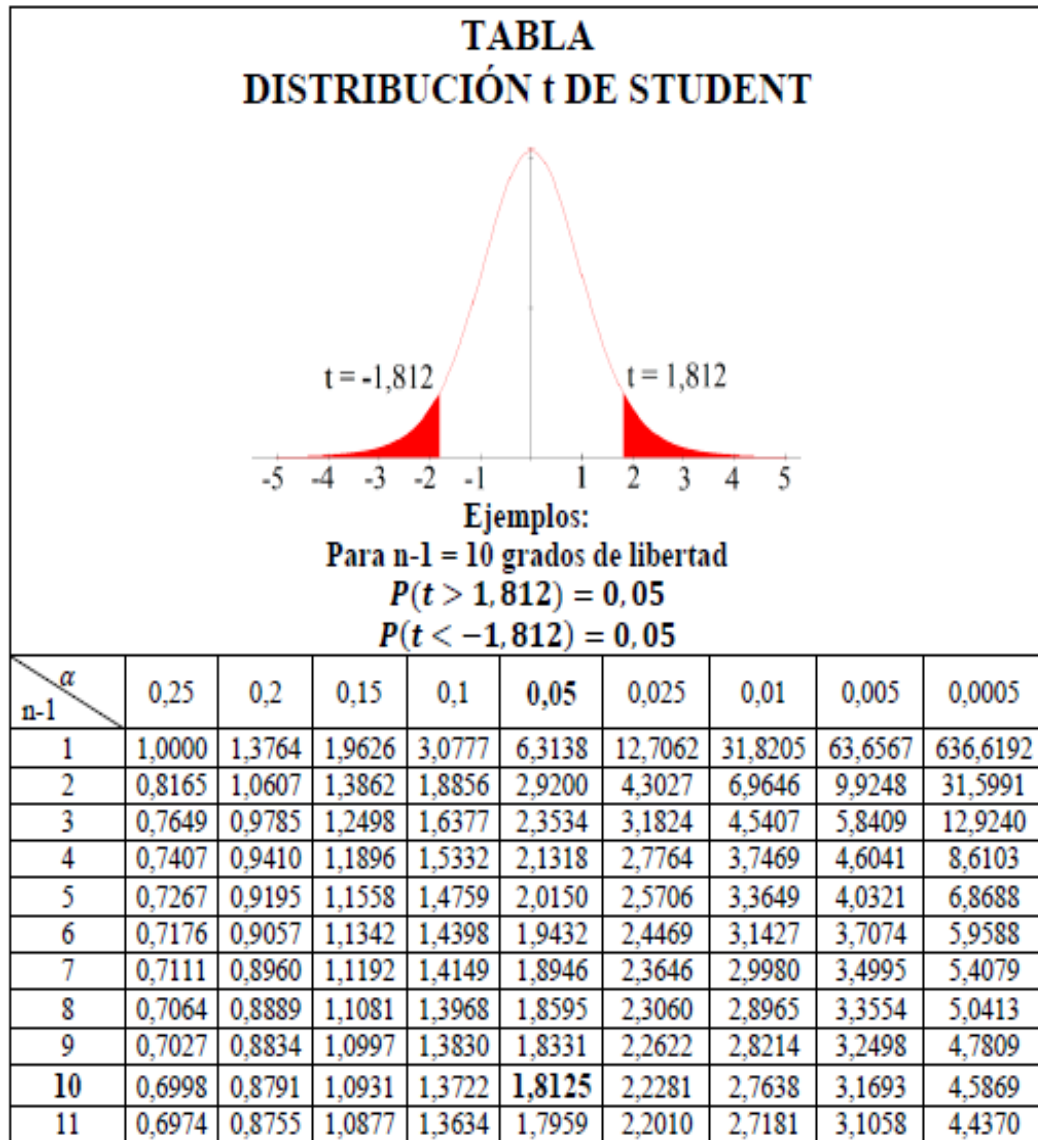
## **Determinación del Nivel de Significancia**

Se trabajara con un intervalo de confianza del 95% = 0,05

### **REGLA DE DECISIÓN**

Si la hipótesis afirmativa ( $H_1$ ) es mayor a 1.8125 la hipótesis es aceptada, si es menor al número indicado en la tabla de distribución "t" de student la hipótesis es rechazada

**Tabla T de student**



**Cuadro No 13** Tabla T de student.

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

### Grados de libertad

$$Gl=n-2$$

En donde:

Gl = Grados de libertad

n = número de observaciones

$$Gl= 12-2$$

$$Gl=10$$

De acuerdo a la tabla para distribución t se tiene que el grado de significancia es: 1,8125

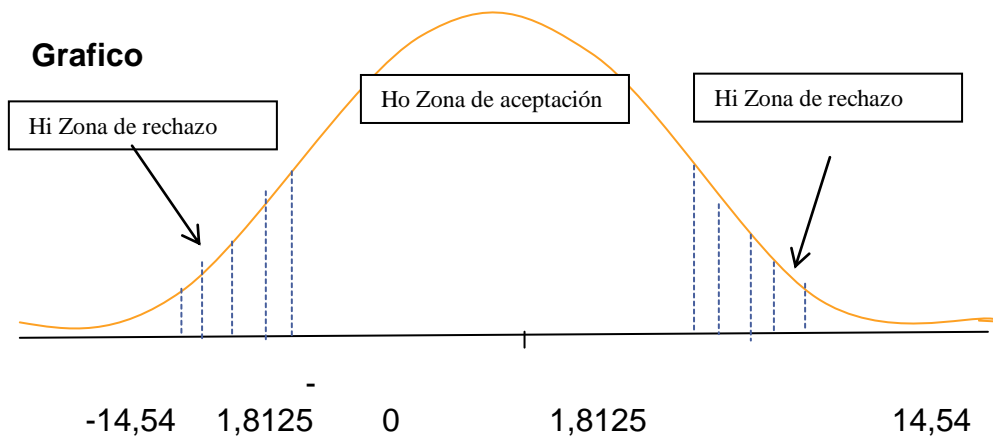
### Cálculo valor t de Student

coeficiente de correlación		
<i>Coeficiente de Determinación</i>	de	0,97717508

### Prueba de Hipótesis

$$t = \frac{r}{\sqrt{(1-r^2)/(n-2)}}$$

<i>Prueba de Hipótesis</i>	
$r^2$	0.954871137
$\frac{r}{\sqrt{(1-r^2)/(n-2)}}$	14.54
gl	12-2
gl	10
Intervalo de confianza	1.8125



**Gráfico No 8** Curva t student

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes

Con un nivel de confianza del 95%, el valor de  $t_c = 14.54$  no se encuentra dentro del intervalo de  $-1.812; 1.812$  y de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis Nula  $H_0$  y se aceptan la hipótesis Alternativa  $H_1$ , es decir, se confirma que El control Interno se relaciona con la Rentabilidad en el Departamento de Créditos de la Empresa DOMINGO`S JEAN, de la ciudad de Pelileo.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Al analizar el control interno en la empresa DOMINGO`S JEAN, se pudo determinar que existen deficiencias operativas a lo largo de todo el proceso, crediticio desde la captación del crédito hasta la recuperación de la cartera, lo expuesto por el gerente lo corrobora al no existir políticas de control interno en cuanto al nivel de cartera a su recuperación ni a su captación de crédito.
- Al identificar el nivel de Rentabilidad a partir de indicadores de la empresa DOMINGO`S JEAN, la empresa no utiliza niveles de medición que proporcione información contable sobre la incidencia de las cobranzas en mejorar a largo plazo las inversiones, principalmente porque se carece de un departamento de cobranzas y el personal no está capacitado.
  - Existe una relación directa entre el control Interno y la Rentabilidad en el área crediticia ya que si no se controla la ejecución adecuada de los procedimientos en los procesos de crédito la empresa disminuirá la rentabilidad.

#### 5.2 Recomendaciones

- La primera recomendación que se realiza en el presente estudio es respecto al control interno, el cual debe ser evaluado, organizado en base a un modelo de Control Interno que la empresa DOMINGO`S JEAN, debe adaptar a sus operaciones en el área de recuperación de cartera, el cual será una guía que contribuya al logro de objetivos y alcance de metas.

- Es indispensable para la empresa, DOMINGO`S JEAN capacitar al personal en base a una planificación financiera con el objetivo de establecer mejoras continuas y a la vez alcanzar el compromiso del personal con el desarrollo de la organización.
- Finalmente se recomienda establecer un manual de políticas de cobros, que sea la guía permanente del personal que realiza operaciones cómo crédito, facturación y cobranzas, de tal manera que la información y directrices que se entregue al cliente externo sea clara, objetiva y responda a las necesidades de rentabilidad de la empresa DOMINGO`S JEAN.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Tema**

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MÉTODO COSO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.

##### **6.1.1 Datos Informativos**

**Institución Ejecutora:** Empresa DOMINGO`S JEAN.

**Beneficiarios:**

- Propietarios.
- Empleados.

**Ubicación:**

- Cantón Pelileo

**Tiempo de Ejecución:**

**Fecha Inicial:** 15 de Diciembre de 2014.

**Fecha Final:** 15 de Mayo del 2015.

**Equipo Técnico Responsable:**

**Investigadora:** Srta. Magdalena Torres.

**Tutor:** Ing. Ana Córdova.

## 6.2 Antecedentes

La empresa tiene como actividad económica la producción y comercialización de prendas de vestir en tela jean para damas, caballeros y niños, diariamente se enfrenta a un mercado altamente competitivo, y que de acuerdo a las conclusiones emitidas ha tenido diversos problemas para realizar un adecuado control interno dando principalmente un grupo de cuentas en cartera vencidas e inclusive incobrables afectando notablemente a la Rentabilidad de la misma.

Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de control ya que no solo considera normas, procedimientos y formas sino que busca involucrar al personal de la empresa y comprometerlo. Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio. En este modelo el control interno se entiende como: *“el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones comerciales específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas”* (COSO, Definición, 2014)

Adoptar un modelo de gestión necesariamente no necesita una experticia o consultoría externa, una empresa puede implementarla de forma paulatina y utilizarlo como guía principal, ya que cada empresa tiene internamente sus procesos establecidos y que generalmente sólo necesitan ser mejorados, por lo cual se establece que esta propuesta será un direccionamiento aplicable a DOMINGO`S JEAN

### 6.3 Justificación

Es importante adoptar modelos de gestión porque permite mejorar los procesos, a partir de un diagnóstico que evalúa el manejo contable que se está dando a algunas cuentas. Se conoce que el modelo COSO, tiene el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para la consecución de los objetivos del control interno como un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas. El objetivo de la metodología COSO es mejorar la calidad de la información contable concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno.

Es prioritario que los controles internos sean incorporados en la infraestructura de una empresa, para identificar desviaciones en actividades operativas básicas como son las cobranzas y además agilizar el tiempo de respuesta para solucionar problemas evitando gastos innecesarios y utilización negativa de recursos de la empresa.

Según (Coopers & Librand, 2000) El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las empresas de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son:

- Ambiente de control
- Valoración de riesgos
- Actividades de control que son las políticas y procedimientos,
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión



**Gráfico No 9** Método COSO

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

**Fuente:**blogconsultorasur.wordpress.com

La principal razón que justifica el diseño de un modelo de control de gestión de créditos utilizando el Método COSO es porque ha demostrado ventajas como:

- Promueve la gestión de riesgos en todos los niveles de la organización y establece directrices para la toma de decisiones de los directivos para el control de los riesgos y la asignación de responsabilidades.
- Ayuda a la integración de los sistemas de gestión de riesgos con otros sistemas que la organización tenga implantados
- Ayuda a la optimización de recursos en términos de rentabilidad
- Mejora la comunicación en la organización.
- Mejora el control interno de la organización. (COSO, 2013)

Este aporte significa utilizar una herramienta de control como ejemplo aplicable a empresas que presente problemas en el área de cobranzas y se puede alcanzar soluciones eficientes, económicas y viables.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

- Diseñar un modelo de Control Interno al proceso de Crédito basado en el **2.4.4.4.7 Margen neto de Utilidad** método COSO para mejorar la rentabilidad de la empresa.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer un análisis FODA a la empresa DOMINGO`S JEAN  
Evaluar el proceso de crédito en la empresa DOMINGO`S JEAN, para determinar los riesgos y errores frecuentes en la gestión a través de cuestionarios de control.
- Diseñar los procedimientos de control interno basados en los componentes COSO, para aplicar al proceso de créditos, que señalaran las principales normas y políticas que se deberán llevar a cabo en la empresa DOMINGO`S JEAN
- Elaborar un manual de créditos para mejorar la Rentabilidad en la empresa DOMINGO`S JEAN

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

### **6.5.1 Factibilidad Técnica**

Se cuenta con el conocimiento técnico para la elaboración y aplicación de la propuesta así como el apoyo de la gerencia de la empresa DOMINGO`S JEAN, y del personal a cargo de los departamento de contabilidad.

## 6.5.2 Factibilidad Económica – Financiera

La empresa DOMINGO`S JEAN, tiene el presupuesto necesario para ejecutar un programa de para reestructura normas, políticas y procedimientos para el control.

## 6.6 Fundamentación Teórica

### 6.6.1 Matriz FODA

El análisis **FODA** o **DAFO** es una metodología para documentar la situación del entorno o alcance y sus factores internos de una organización, campaña de marketing o proyecto a realizarse.

Como su nombre lo indica FODA viene de las palabras:

**F** - Fortalezas INTERNAS

**O** - Oportunidades EXTERNAS

**D** - Debilidades INTERNAS

**A** - Amenazas EXTERNAS

FODA es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

La técnica FODA fue propuesta por el consultor de gestión Albert S. Humprey, en los años 70 en el país de los Estados Unidos debido a una investigación del Instituto de Investigaciones de Stanford que tenía como objetivo revelar la falla de la organización corporativa.

FODA es el análisis de las características propias de la organización, es decir, observar cuáles son sus fortalezas y oportunidades en el mercado, por ejemplo: disponibilidad de recursos económicos, personal, calidad del producto, entre otros y, su situación externa a través del estudio de las amenazas y



oportunidades en referencia a la situación actual de la competencia y del ámbito político, económico y social por el cual atraviesa el país en donde se desenvuelve, por ejemplo: el pago de los impuestos, la legislación laboral, el desempleo o empleo, los avances tecnológicos, entre otros puntos.

## **6.6.2 COSO**

Según (COSO, 2013) (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. Las organizaciones son:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos [AMI]).

Desde su fundación en 1985 en EEUU, promovida por las malas prácticas empresariales y los años de crisis anteriores, COSO estudia los factores que pueden dar lugar a información financiera fraudulenta y elabora textos y recomendaciones para todo tipo de organizaciones y entidades reguladoras como el SEC (Agencia Federal de Supervisión de Mercados Financieros) y otros.

Lo puedes encontrar también como: Modelo COSO.

### **6.6.2.1 Componentes de Control Interno**

#### **Ambiente de control**

El estudio del COSO establece a este componente como el primero de los cinco y se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e influencie las actividades del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se

sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensables, a su vez, para la realización de los propios

### **Evaluación de Riesgos**

Permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva como son la probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad. Los riesgos se evalúan con un doble enfoque: riesgo inherente y riesgo residual.

### **Actividades de Control**

Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos.

### **Monitoreo o supervisión**

Los sistemas de control interno necesitan ser verificados.

## **6.7 Metodología**

La metodología es la operatividad con que se implementará el modelo de control interno en la empresa DOMINGO`S JEAN.

## 6.8 Plan Operativo

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDADES
FASE 1	Evaluación de riesgos del proceso la empresa DOMINGO`S JEAN	<p>1.- Diagnóstico FODA</p> <p>2.- Diagnostico cuantitativo de la morosidad de la cartera</p> <p>3.- Realizar una gráfica de tendencia</p>
FASE 2	Evaluar el proceso de crédito en la empresa DOMINGO`S JEAN para determinar los riesgos y errores frecuentes en la gestión a través de cuestionarios de control.	Cuestionarios de Control Interno
FASE 3	Diseñar los procedimientos de control interno basados en los componentes COSO, que señalaran las principales normas y políticas que se deberán llevar a cabo en la empresa DOMINGO`S JEAN	Normas de Control Interno Basado en el Método COSO

**Cuadro No 14** Plan Operativo

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

## 6.9 Desarrollo de la Propuesta

### 6.9.1 FASE 1

Aplicar un diagnóstico situacional a la empresa DOMINGO`S JEAN para establecer estrategias de control a corto y mediano plazo

#### MATRIZ FODA

<b>Análisis Interno</b>	<b>Análisis Externo</b>
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Planta de producción y local comercial propio.</li><li>• Producto con alto nivel de comercialización y venta.</li><li>• Reconocimiento del Mercado de confección de prendas de vestir de ropa jean.</li><li>• Óptima Capacidad Operativa</li><li>• Accesibilidad a créditos</li></ul>	<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Posicionar marca</li><li>• Capacitación</li><li>• Diseñar de modelos por temporada</li><li>• Necesidad básica de prendas de vestir</li><li>• Aumentar de créditos comerciales efectivos</li><li>• Alianzas estratégicas</li></ul>
<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bajo nivel de control interno</li><li>• Escaso uso de indicadores para Rentabilidad</li><li>• Falta de capacitación en cobranzas</li><li>• Bajo nivel de comunicación efectiva con clientes.</li><li>• Bajo nivel de responsabilidad por parte de los empleados</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Creciente Competencia</li><li>• Contrabando</li><li>• Aumento de los Impuestos</li></ul>

**Cuadro No 15** Análisis FODA

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

#### Proceso de ponderación Matriz Interna e Externa

- Definir las fortalezas y debilidades claves de la empresa.
- Determinar una ponderación que vaya desde 0,0 (sin importancia) hasta 1,0 (de gran importancia) a cada factor. La ponderación indica la importancia relativa de cada factor en cuanto a su éxito en una industria dada.
- Determinar una clasificación de 1 a 4 a cada factor, para indicar si esa variable representa una debilidad importante (clasificación = 1), una debilidad menor (clasificación = 2), una fortaleza menor (clasificación = 3), una fortaleza importante (clasificación = 4).

- Multiplicar la ponderación de cada factor por su clasificación para establecer un resultado ponderado para cada variable.
- Sumar los resultados ponderados para cada variable, con el objeto de establecer el resultado total ponderado para una organización.

Sin importar el número de factores por incluir, el resultado total ponderado puede oscilar de un resultado bajo de 1,0 a otro alto de 4,0, siendo 2,5 el resultado promedio.

Los resultados mayores que 2,5 indican una organización poseedora de una fuerte posición interna, mientras que los menores que 2,5 muestran una organización con debilidades internas.

### Matriz de Impacto Interno

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Planta de producción y local comercial propio.	0,22	2	0,44
Producto con alto nivel de comercialización y venta.	0,18	4	0,72
Óptima Capacidad Operativa	0,10	3	0,30
Posicionamiento de marca.	0,15	3	0,45
Diseños de modelos por temporada.	0,30	1	0,30
Necesidad básica de prendas de vestir.	0,05	2	0,10
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>2,31</b>

**Cuadro No 16** Matriz de Impacto Interno  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

**Resultado:** La empresa obtuvo una calificación de 2,31 lo que muestra que las debilidades pueden incrementar el nivel de riesgos operativos en la entrega de créditos, por lo que debe aumentar el nivel de control interno.

## Matriz de Impacto Externo

FACTOR INTERNO CLAVE	PONDERACION	CLASIFICACION	RESULTADO PONDERADO
Posicionamiento de marca	0,30	3	0,90
Capacitación	0,20	1	0,20
Necesidad básica de prendas de vestir	0,10	4	0,40
Creciente Competencia	0,20	2	0,20
Contrabando	0,20	4	0,80
<b>TOTAL</b>	<b>1.00</b>		<b>2,70</b>

**Cuadro No 17** Matriz de Impacto Externo

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

La empresa., obtuvo una clasificación ponderada de 2,70 indicando que la empresa tiene oportunidades.

## Análisis Ventas

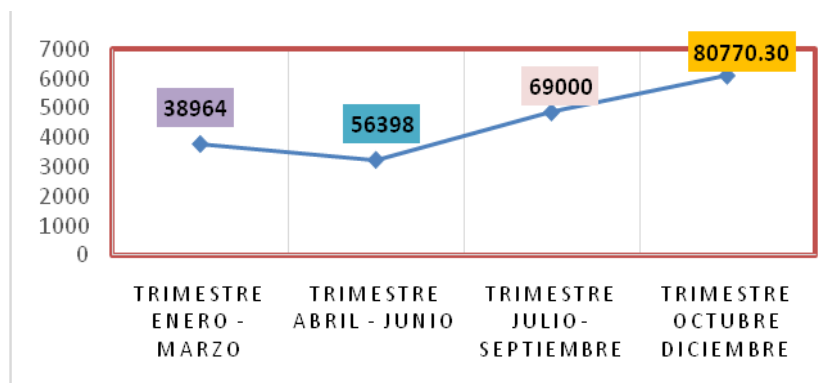
Ventas del año 2014

TRIMESTRE ENERO - MARZO	38964
TRIMESTRE ABRIL - JUNIO	56398
TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE	69000
TRIMESTRE OCTUBRE DICIEMBRE	80770.3

**Cuadro No 18** Análisis de Ventas

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

## VENTAS 2014



**Gráfico No 10** Ventas año 2014

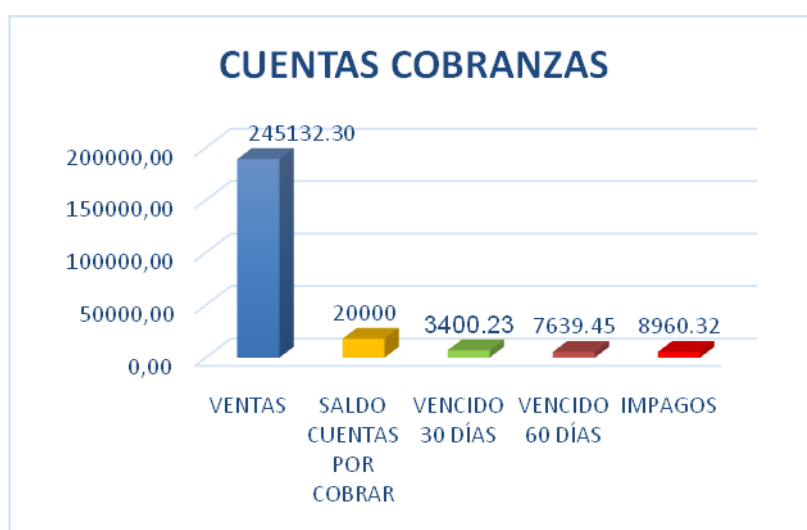
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

## Análisis Cartera a la empresa DOMINGO`S JEAN

CUENTAS COBRANZAS	
VENTAS	245132.30
SALDO CUENTAS POR COBRAR	20000
VENCIDO 30 DÍAS	3400.23
VENCIDO 60 DÍAS	7639.45
IMPAGOS	8960.32

**Cuadro No 19** Análisis Cartera Vencida

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.



**Gráfico No 11** Cuentas Cobranzas

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

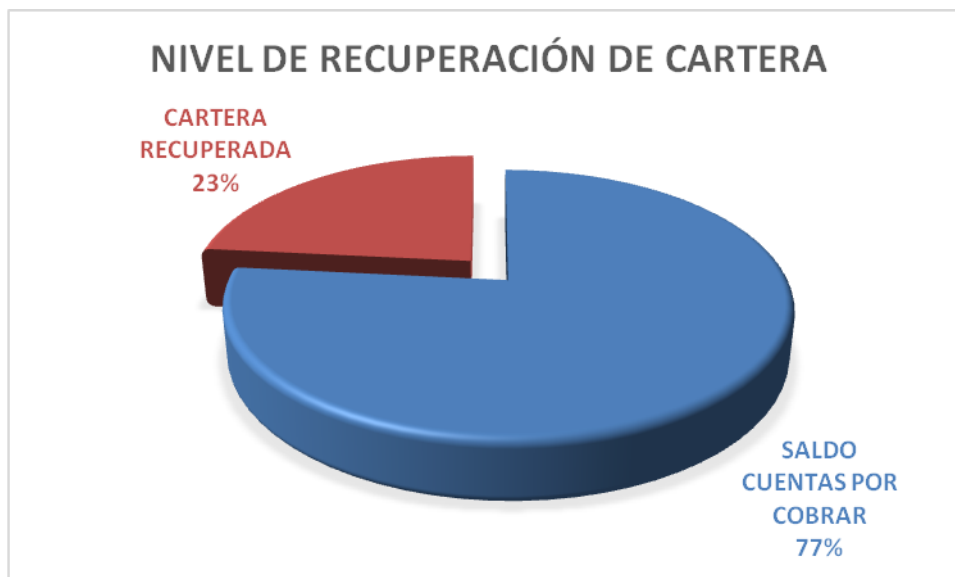
Las ventas del año 2014 han sido óptimas para el tipo de empresa que es DOMINGO`S JEAN sin embargo esta dependiente de la cartera por recuperar de aquellas ventas realizadas a crédito.

## Nivel Recuperación Cartera

CUENTAS	VALORES
SALDO CUENTAS POR COBRAR	2000,00
CARTERA RECUPERADA	5500

**Cuadro No 20** Comparativo Valores Recuperado

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.



**Gráfico No 12** Nivel Recuperación de Cartera  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

**Análisis e Interpretación:**

El análisis de las cuentas de ventas y cuentas por cobrar indican que al finalizar el 2014 se ha recuperado cartera en un 23% quedando un 77% por recuperar, por lo que la se ve afectada la Rentabilidad porque puede aumentar las cuentas incobrables.

**6.9.2 FASE 2**

- Evaluar el proceso de crédito en la empresa DOMINGO`S JEAN, para determinar los riesgos y errores frecuentes en la gestión a través de cuestionarios de control.

Cuestionario de Control

- 1.- Se establece un listado de preguntas a responder por empleados de la empresa de acuerdo a los parámetros establecidos por el modelo COSO: Ambiente de control; Valoración de Riesgos; Actividades de control que son las políticas y procedimientos; Información y comunicación; Actividades de Supervisión
- 2.- Las preguntas son cerradas de Si y No para detectar errores y eventualidades o riesgos.
- 3.- Una vez contestado el cuestionario se procede a determinar el nivel de confianza y de riesgo a través de la cuantificación de los resultados



**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
AMBIENTE DE CONTROL**

**Empresa:** DOMINGO`S JEAN

**Área:** Gerencia / Administración

**Responsable:** Gerente

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		OBSERV.
		SI	NO	
1	¿Existe en la empresa un modelo de gestión de crédito?		X	-
2	¿Están definidos en la empresa la Misión, la Visión, los Valores y políticas?		X	-
3	¿Tiene la empresa por escrito la planificación estratégica de la empresa y son difundidos al personal?		X	-
4	¿Se encuentran señaladas razonablemente las obligaciones y funciones de los empleados?	X		-
5	¿Existe un manual de funciones y responsabilidades de los distintos puestos de trabajo en la empresa?		X	-
6	¿La empresa cuenta con organigramas estructurales, funcionales y organizacionales?		X	-
7	¿Existen políticas definidas en cuanto al comportamiento, la integridad y a los valores tanto institucionales como del resto del personal?	X		-
8	¿Dichas políticas se han difundido por escrito al personal de la empresa?		X	-
9	¿Existen políticas respecto al proceso de créditos?		X	-
10	¿Se capacita y se motiva a todo personal de la empresa?		X	-
	TOTAL	2	8	-

**Cuadro No 21** Entorno de Control

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{2}{10} = 0,20 \times 100 = 20\%$$

**Nivel de Riesgo = 80%**

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EVALUACIÓN DE RIESGOS

Empresa: DOMINGO`S JEAN

Área: Administración / Contabilidad

Responsable: Ejecutivo de Crédito

No.	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Observ.
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen objetivos generales y específicos definidos para cobranzas en la empresa?	X			-
2	¿Se definen metas específicas que deba cumplir el departamento de cobranzas?		X		-
3	¿Existe un cronograma para el cumplimiento de dichas metas?		X		-
4	¿Existe un presupuesto para el desarrollo y cumplimiento de dichas metas?		X		-
5	¿Se cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa en general?	X			-
6	¿Se ha identificado claramente cuáles son las principales amenazas y debilidades de la entidad?		X		-
7	¿Se ha identificado los riesgos, tanto internos como externos, a los que está expuesta la empresa?		X		-
8	¿Existen controles físicos de las facturas en para cobranzas ejecutadas?		X		-
9	¿Existe una separación definida entre las labores de los empleados encargados de la contabilidad, las compras, ventas y cobranzas?		X		-
10	¿Existe normativas de seguridad para los empleados del área administrativa tienen acceso a los documentos que sustentan las transacciones realizadas?		X		-
	<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>		-

**Cuadro No 22** Evaluación de Riesgos

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{2}{10}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,20 * 100 = 20\%$$

**Nivel de Riesgo = 80%**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
ACTIVIDADES DE CONTROL**

Empresa: DOMINGO`S JEAN

Área: Administración / Contabilidad

Responsable: Contador

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERV.
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas y manuales respecto al control interno?		X		-
2	¿Existen documentos por escrito que definan los procedimientos y actividades que deban desarrollarse en las áreas de administración, contabilidad, compras y ventas de la empresa?		X		-
3	¿La empresa posee algún reglamento interno respecto al cumplimiento de responsabilidades del personal?		X		-
4	¿Se ha asignado a un responsable capacitado para las cobranzas)		X		-
5	¿Existe documentación que sustente todas las transacciones realizadas por la entidad?	X			-
6	¿Existen responsables del manejo y distribución de los distintos recursos de la empresa?	X			SOLO PRODUCCIÓN
7	¿Las transacciones realizadas son registradas oportunamente en los libros de la empresa?	X			-
8	¿Existen políticas o medidas de seguridad respecto al manejo de los activos de la empresa?		X		-
9	¿Se hace una revisión periódica de los libros y las cuentas de la empresa?	X			-
10	¿Se autoriza previamente el desembolso de dinero en efectivo?	X			-
11	¿Se aplican sistemas de control tanto para las ventas a crédito como para las cobranzas?		X		-
	TOTAL	5	6		-

**Cuadro No 23** Actividades de Control

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{5}{11}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,45 * 100 = 45,4\%$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 54,5\%$$

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Empresa: DOMINGO`S JEAN

Área: Administración / Contabilidad

Responsable: Contador

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERV.
		SI	NO	N/A	
1	¿Las políticas y disposiciones emitidas por la Gerencia de la empresa son difundidas apropiada y oportunamente al personal de la misma?	X			-
2	¿La información generada por el área de cobranzas es remitida por escrito para su revisión y aprobación?		X		-
3	¿Los aspectos anteriores se encuentran definidos por escrito y son difundidos al personal de la empresa?		X		-
4	¿Se realizan informes periódicos del proceso de créditos?		X		-
5	¿Se definen por escrito la información que se entregará al cliente externo que solicita un crédito comercial?		X		-
6	¿La información generada en los distintos departamentos de la empresa, se encuentra disponible oportunamente para realizar un control efectivo de las actividades desarrolladas en la empresa?		X		-
7	¿Se entrega por escrito al cliente externo las medidas y políticas de cobranza?		X		-
8	¿Se realizan reuniones periódicas entre la gerencia y el resto del personal de la empresa para tratar de asuntos de su mutua competencia?		X		-
	TOTAL	1	7		-

**Cuadro No 24** Información y Comunicación

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{1}{8}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,12 * 100 = 12,5 \%$$

**Nivel de Riesgo = 87,5%**

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO  
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN**

Empresa: DOMINGO`S JEAN

Área: Jefe Departamental / Administración

Responsable: Gerente

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			OBSERV.
		SI	NO	N/A	
1	¿Existen políticas en la empresa respecto a las actividades de supervisión?	X			-
2	¿La gerencia se encarga de supervisar de forma general las distintas actividades que se desarrollan en cada departamento o área de la empresa?	X			-
3	¿Existe un responsable de realizar las actividades de supervisión en cada departamento de la empresa?		X		-
4	¿La supervisión se realiza de forma permanente?	X			SOLO PRODUCCIÓN
5	¿Se capacita al personal permanentemente?		X		-
6	¿Se evalúa frecuentemente el desempeño de cada empleado de la empresa?		X		-
7	¿Están definidas herramientas de autoevaluación, tanto para el personal como para las diversas actividades de la empresa?		X		-
	TOTAL	3	4		-

**Cuadro No 25** Actividades de Supervisión

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{calificación total}}{\text{ponderación total}} = \frac{3}{7}$$

$$\text{Nivel de Confianza} = 0,42 * 100 = 42\%$$

**Nivel de Riesgo = 58%**

## Matriz de Riesgos

Posterior al cálculo de los niveles de confianza y de riesgo, establecidos por medio de los resultados obtenidos en los cuestionarios de control interno, se procede a la elaboración de la Matriz de Riesgo, que es una herramienta gráfica en la que se ilustran dos cuadrantes: probabilidad de ocurrencia e impacto, donde se sitúan los porcentajes de riesgo, y su color identifica la evaluación del mismo.

<b>Probabilidad de ocurrencia del Riesgo</b>	<b>Impacto ante la ocurrencia del Riesgo</b>
<b>Poco Frecuente.-</b> Cuando el riesgo ocurre sólo en circunstancias excepcionales, en un rango de probabilidad desde 5% y 50%.	<b>Leve.-</b> Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera. De 5% a 50%.
<b>Moderado.-</b> Puede ocurrir en algún momento, se encuentra entre 51% a 75% de probabilidad de ocurrencia.	<b>Moderado.</b> Perjuicios tolerables. Baja pérdida financiera. De 51% a 75%.
<b>Frecuente.-</b> Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias, en un rango entre 76% a 95% de probabilidad.	<b>Grande.-</b> Requiere tratamiento diferenciado. Alta pérdida financiera. De 76% a 95%.
<b>Evaluación del Riesgo</b>	
Aceptable (Riesgo Bajo).	Cuando se pueden mantener los controles actuales, siguiendo los procedimientos de rutina.
Moderado: (Riesgo Medio)	Se consideran riesgos aceptables con medidas de control. Se deben acometer acciones de reducción de daños y especificar las responsabilidades de su implantación y supervisión.
Inaceptable: (Riesgo Alto).	Deben tomarse de inmediato acciones de reducción de Impacto y Probabilidad para atenuar la gravedad del riesgo.

**Cuadro No 26** Matriz de Riesgos

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

Fuente: Hernández Meléndez Ederlys (2006)

## MATRIZ DE RIESGOS

### Parámetros de Riesgo y Confianza

CONFIANZA	RANGO	RIESGO
BAJA	15% - 50%	BAJO
MODERADA	51% - 75%	MODERADO
ALTA	76% - 99%	ALTO

**Cuadro No 27** Matriz de Riesgos

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

**Fuente:** Hernández Meléndez Ederlys (2006)

### Resultados Obtenidos

COMPONENTES COSO	NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	CONCLUSION
AMBIENTE DE CONTROL	20%	80%	<b>CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO</b>
EVALUACION DE RIESGOS	20%	80%	<b>CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO</b>
ACTIVIDADES DE CONTROL	45,5%	54,5%	<b>CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO</b>
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	12,5%	87,5%	<b>CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO</b>
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	42%	58%	<b>CONFIANZA= BAJA RIESGO= ALTO</b>

**Cuadro No 28** Componentes de Control Interno DOMINGO JEAN'S

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

**Fuente:** Hernández Meléndez Ederlys (2006)

### Interpretación:

La tabla de niveles de confianza y de riesgo elaborada de acuerdo al método COSO, y en base a los resultados obtenidos a través de los cuestionarios de control interno se emite las siguientes conclusiones:

- 1.- El componente Entorno de Control existe un nivel de confianza del 20% y un nivel de riesgo del 80%;
- 2.- El componente Evaluación de Riesgos el nivel de confianza es de 20% y el nivel de riesgo es de 80%;
- 3.- El componente Actividades de Control existe un nivel de confianza del 45,5% y un nivel de riesgo del 54,5%;

4.- El componente Información y Comunicación el nivel de confianza es de 12,5% y el nivel de riesgo es de 87,5%;

5.- El componente Supervisión existe un nivel de confianza del 42% y un nivel de riesgo del 58%.

En base a los resultados se emite una matriz de riesgos.

### MATRIZ DE RIESGOS –DOMINGO JEAN´S

Componentes COSO	NIVEL DE CONFIANZA		
	ALTA (76% - 99%)	MODERADA (51% - 75%)	BAJA (15% – 50%)
Entorno de Control			Inaceptable
Evaluación de Riesgos			Inaceptable
Actividades de Control			Inaceptable
Información y Control			Inaceptable
Actividades de Supervisión			Inaceptable
Componentes COSO	BAJO (15% – 50%)	MODERADO (51% - 75%)	ALTO (76% - 99%)
	<b>NIVEL DE RIESGO Impacto</b>		

Cuadro No 29 Matriz de Riesgo

Elaborado por: Magdalena del Pilar Torres Basantes.

#### Conclusiones:

- Se puede concluir que los niveles de confianza, son bajos y por consiguiente los niveles de riesgo a los que está sujeta la empresa DOMINGO`S JEAN son altos por lo que existe un alto índice de que las cobranzas aumenten pérdidas económicas.
- Se confirma que los controles aplicados a la gestión de créditos son inadecuados y es necesario aplicar medidas correctivas que permitan el mejoramiento de las actividades que componen el ciclo de ventas, crédito y cobranzas para realizar una correcta toma de decisiones por parte de gerencia.



### FASE 3

- Diseñar los procedimientos de control interno basados en los componentes COSO, para aplicar al proceso de Créditos, que señalaran las principales normas y políticas que se deberán llevar a cabo en la empresa DOMINGO`S JEAN

#### CONTROL INTERNO BASADO EN EL MÉTODO COSO

COMPONENTES COSO	FACTORES	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	CÓMO
<b>ENTORNO DE CONTROL</b>	Planificación Estratégica Valores Éticos. Filosofía Empresarial	Revisar la Misión y Visión Institucionales y realizar su difusión en cada área o departamento de la empresa para que todo el personal tenga conocimiento de las mismas. Establecer los valores personales y los valores corporativos de la empresa, y difundirlos. Crear políticas de cobranzas. Realizar un análisis FODA, anualmente.	Gerencia	15 días laborables	Reuniones entre la Gerencia y el personal contable de la empresa, donde se lleven a cabo las actividades correspondientes y quede constancia de su realización en actas.
	Responsabilidad y Transparencia	Crear políticas y establecer parámetros respecto al perfil del o los responsables del manejo de las compras, las ventas, y los recursos financieros de la organización. Crear manuales de procesos en los que se detalle claramente los pasos que deben seguirse y las actividades que deben desarrollarse, tanto para los procesos técnicos, como para los			

		administrativos y contables compras, ventas, cobros.			
<b>COMPONENTES COSO</b>	<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>CÓMO</b>
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>	Estimación de probabilidad e impacto	Elaborar una matriz de medición y evaluación del riesgo, para identificar los niveles de riesgo existentes en la empresa y tomar acciones para mitigar los mismos.	Gerente Contadora	5 días laborables	Elaboración y aplicación de cuestionarios de control interno
	Evaluación de Riesgos	Establecer los riesgos existentes en cada área o departamento de la empresa (administrativo, contable, compras, ventas, cobros) a través de la aplicación de herramientas de apoyo (cuestionarios de control interno), para determinar las áreas más vulnerables de la organización y aplicar medidas correctivas  Implantar controles claves de acuerdo a los riesgos establecidos para disminuirlos y para evitar la ocurrencia en errores.			Elaboración de la matriz de riesgos.
<b>COMPONENTES COSO</b>	<b>FACTORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>CÓMO</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	Principales Actividades de	Verificar los procedimientos existentes, paso por paso, en los que se detallan	Gerente		Capacitación al personal

<b>DE CONTROL</b>	Control	<p>cada una de las tareas a cumplirse en los distintos procesos técnicos, administrativos y contables de las distintas áreas de la organización, para identificar los puntos en los que se generan falencias.</p> <p>Elaborar flujo gramas o mapas de proceso para que sean publicados en el departamento contable referente a ventas a crédito y cobranzas.</p> <p>Reestructurar los procedimientos existentes tomando en cuenta lo siguiente:</p> <p>Nombre del proceso.  Sistema, área o función operacional a la que corresponde.  Donde Inicia.  Donde Termina.  Políticas, normativa, reglamento disposiciones de control a las que debe sujetarse.  Todos los procedimientos y procesos anteriormente mencionados deberán describirse por escrito y ser difundidos a todo el personal del área o departamento a la que correspondan.</p>	Contadora Jefe de Cobranzas	10 días laborables	<p>encargado de la ejecución de las actividades correspondientes a este componente.</p> <p>Reuniones entre la gerencia y los responsables de las áreas de contabilidad y administración de la empresa Las Palmeras</p>
-------------------	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Cultura de Información en todos los niveles	Establecer una difusión de la información que se genera, interna y externamente.	Gerente	5 días Laborables	Validación y reestructuración de procesos de información y comunicación
	Herramientas para la Supervisión	Verificar los sistemas de información y comunicación existentes en la empresa.	Gerente	5 días laborables	Validación y reestructuración de procesos de información y comunicación
<b>ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</b>	Supervisión Permanente	Crear políticas referentes a la supervisión. Implantar políticas sobre la asignación de responsables de supervisar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos en la empresa.	Gerente Contador	12 días	Implantación de procesos de supervisión y control
	Evaluación Interna	Realizar revisiones periódicas de los procedimientos establecidos en cobranzas.			

**Cuadro No 30** Control Interno basado en el Método COSO  
**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

## **FASE 4**

Elaborar un manual de créditos para mejorar la Rentabilidad en la empresa DOMINGO`S JEAN

### **MANUAL DE CRÉDITOS PARA LA EMPRESA DOMINGO´S JEAN**

#### **INDICE**

##### **POLITICAS DE CREDITO**

- A) Sujetos de Crédito
- B) Requisitos para el otorgamiento del crédito
- C) Comité de crédito
- D) Funciones del comité de crédito
- E) Cupos de Crédito
- F) Asignación de cupos y límites de crédito
- G) Garantías
- H) Procedimientos para la emisión de notas de crédito

##### **POLITICAS DE COBRO**

- A) Políticas generales
- B) Gestión de cobranzas
- C) Retenciones de Clientes
- D) Entrega de facturas a vendedores
- E) Facturas vencidas
- F) Entrega de recibos de pago a clientes
- G) Entrega de valores en caja
- H) Postergación de cheques en cartera

### **i. Objetivo:**

Establecer las condiciones y los niveles de autorización para que la empresa DOMINGO'S JEAN, otorgue créditos a los clientes que soliciten adquisición de prendas de vestir para comercializarlas.

### **ii. Norma General**

Toda solicitud de créditos de los prospectos de clientes deberá tramitarse por medio de una solicitud

### **iii. Lineamientos Generales**

1.1 'Solo por medio del departamento de Ventas se podrá dar inicio al trámite de "solicitud de crédito para clientes nuevos".

1.2 Se considera Cliente Nuevo a cualquier persona natural o persona jurídica legalmente establecida para realizar operaciones comerciales.

1.3 En toda Solicitud de Crédito se deberá tener presente que las condiciones comerciales que se otorgan a los clientes son de manera general y de acuerdo a la norma, sin favoritismo por ningún cliente o condición del mismo

1.4 Para la entrega de mercadería por crédito solo se entregara previo la presentación del documento de autorización

### **POLITICAS DE CREDITO**

Para que la empresa DOMINGO'S JEAN pueda normar los créditos que se otorgan a los clientes se ha procedido a elaborar políticas que fortalezcan el sistema de control interno.

Toda excepción a la política de crédito será aprobada por la Gerencia General.

El Departamento de crédito llevará obligatoriamente carpetas individuales por cada cliente, las mismas que deberán contener

consultas al Servicio de Rentas Internas, Actividad Crediticia y comprobación de información.

### **A) Sujetos de Crédito**

Serán sujetos a crédito las personas naturales, mayores de edad que no registren antecedentes civiles ni penales y con solvencia económica para cumplir con las obligaciones contraídas y con los pagos establecidos

Las personas jurídicas legalmente constituidas, con suficiente capacidad operativa de pagos y que hayan cumplido con sus obligaciones exigidas por la ley.

### **B) Requisitos para el Otorgamiento del Crédito**

Para ingresar un nuevo cliente, se deberá presentar una solicitud de crédito que contenga los datos personales del cliente, su conyugue y del garante y adjuntar todos los documentos habilitantes indicados.

El departamento de crédito verificará la veracidad de la información en un plazo máximo de 5 días laborables y elaborará el informe.

Previo a la concesión de un crédito, los clientes nuevos deberán llenar la solicitud de crédito que este sustentada con documentación e incluya información clave como por ejemplo:

#### **Personas Naturales**

- Copia de Registro Único de Contribuyentes
- Copia de la Cedula de Identidad
- Referencias de proveedores
- Certificados bancarios por escrito
- Garantías

## **Personas Jurídicas**

- Copia de Registro Único de Contribuyentes
- Nombramiento de Representante Legal
- Copia de Cédulas de Representante Legal
- Copias de Constitución de la compañía
- Referencias de proveedores
- Certificados Bancarios por escrito
- Garantías

Carta de compromiso firmada por el cliente en la que indique los nombres de las personas que pueden hacer los pedidos, recibir mercaderías con las respectivas copias de las cédulas de las personas que han sido autorizadas.

Las solicitudes de crédito deberán ser firmadas por el cliente, vendedor y supervisor de ventas.

Verificada la información de la solicitud de crédito, esta pasará a la Gerencia General para fijar el cupo máximo al que tiene acceso el nuevo cliente y entonces la solicitud será firmada por la Contadora, Jefe de Crédito y el Gerente General.

### **C) Comité de Crédito**

La empresa mantendrá un comité de crédito permanente, que está compuesto por los siguientes ejecutivos:

- Gerente General
- Contador
- Jefe de Crédito
- Supervisor de Ventas



## **D) Funciones del Comité de Crédito**

Asignar cupos de crédito de acuerdo a las políticas de la empresa, revisarlos y actualizarlos cuando el caso lo amerite, tomando en consideración la incorporación de nuevas líneas, la situación económica del cliente y del país, etc.

Determinar los requisitos y procedimientos para la fijación del crédito.

El comité de crédito deberán en un plazo no mayor a 48 horas laborables aprobar, modificar o negar el crédito solicitado por los clientes siempre y cuando les sea entregada la documentación completa de cada uno de los casos a tratarse.

## **E) Cupos de Crédito**

Los cupos de crédito asignados a los clientes pueden ser revisados a solicitud del supervisor de ventas, verificando si las garantías actuales del cliente pueden cubrir el monto propuesto, caso contrario se exigirá otras garantías para respaldar el nuevo cupo. Con la información obtenida, se fijarán los cupos de crédito para cada cliente.

El cupo de crédito que se otorga a los clientes (personas naturales o jurídicas) se fundamentan en:

- Solvencia económica
- Capacidad Operativa
- Referencias Bancarias
- Referencias Comerciales
- Capacidad de Pago
- Garantías
- Tiempo de relación con el negocio
- Otros.

## **E) Asignación de Cupos y Límites de Crédito**

Establecido el Comité de Crédito, tendrán la facultad de aprobar los cupos de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Clientes desde \$0.00 hasta \$1,000.00 (Un mil dólares) aprobado por el Jefe de Crédito
- Clientes desde \$1,000.00 (Un mil dólares) en adelante será aprobado por la Gerencia General.

Definido los cupos y los días de crédito autorizados, deben ser rigurosamente respetados, evitando facturar y despachar productos a clientes que hayan superado su cupo o estén atrasados en los pagos.

Cualquier excepción al cupo y días de crédito pueden hacerse en base a la autorización de la Gerencia General.

## **F) Garantías**

En la mayoría de los casos de crédito otorgado a los clientes deberá ser respaldado por una garantía que debe ser:

- 1.- CARTA DE CREDITO
- 2.- GARANTIAS BANCARIAS
- 3.- CHEQUES
- 4.- LETRAS DE CAMBIO (DEBIDAMENTE GARANTIZADAS)
- 5.-GARANTIAS PRENDARIAS
- 8.-OTROS.

Los documentos (pagarés, letras, cartas de garantía, etc.) recibidos en calidad de garantía deberán permanecer en la caja fuerte.

## **Funciones de los agentes operativos para establecer una relación de crédito con la empresa DOMINGO'S JEAN.**

### **Vendedor:**

En almacén realiza la entrevista con el interesado en realizar un crédito.

Visita a los clientes según ruta y recibe el requerimiento de realización de créditos.

Al requerimiento del cliente llena la forma denominada "solicitud de créditos" en la cual se describe el producto

Obtiene aprobación del supervisor de ventas.

### **Jefe de Crédito**

Emite la respectiva nota de crédito, y se entrega la respectiva original y copias al supervisor de ventas, para la aprobación de dicha nota de crédito

Con la aprobación por parte del supervisor de ventas, jefe de crédito procede a la distribución del documento de la siguiente manera:

- Original (cliente)
- Copia rosada (SRI)
- Copia celeste (contabilidad)
- Copia Blanca (crédito)

En caso de no recibir los debidos soportes no se emiten las notas de crédito.

## **Políticas de Cobro**

### **A) Políticas Generales**

La política en el manejo de cobros será inflexible sin excepción de clientes y la responsabilidad de su recuperación recaerá sobre el vendedor recaudador.

El proceso de cobranza lo ejecutan principalmente los vendedores, que cumplen con la función de recaudadores. Cada semana se revisará el reporte de antigüedad de la cartera en conjunto con el Supervisor de Ventas y el Jefe de Crédito para planificar la recuperación de los valores que se encuentran vencidos en el REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE CARTERA.

Todos los clientes podrán cancelar sus facturas con cheques, cartas de garantía, o en efectivo de acuerdo a su vencimiento, sin perjuicio de mantener garantías a nombre de la empresa.

Si el comité de crédito establece la modalidad de pago de determinados clientes, esta deberá ser cumplida fielmente.

### **B) Gestión de Cobranzas**

#### **1. Pago de Cheques**

Los cheques que entregan los clientes en calidad de pagos deberán ser girados y cruzados a nombre de la empresa, quedando prohibido que los representantes de ventas reciban cheques al **PORTADOR** o en **BLANCO**.

Los cheques que entreguen los clientes deberán pertenecer a las personas o empresas a las cuales se le haya facturado, quedando **PROHIBIDO** recibir cheques de **TERCERAS PERSONAS**, salvo con autorización expresa del contador.

El vendedor tiene la obligación de revisar los cheques que recibe de los clientes, verificando que se encuentre perfectamente llenados a nombre de la empresa, cantidad en letras y números, fecha que corresponda y la firma.

El cheque que salga protestado por cualquier irregularidad relacionada a las situaciones antes mencionadas, el costo del protesto lo asumirá el vendedor-recaudador.

## **2. Cheques Protestados**

Todo cheque protestado será cancelado de forma inmediata, pudiendo hacerlo: en efectivo y/o cheque certificado.

Si un cliente se niega a pagar del protesto, el vendedor deberá notificar inmediatamente al supervisor de ventas y al jefe de crédito, los cuales planificarán las acciones a tomar.

## **Políticas Generales**

### **Información Al Cliente**

**CLIENTE QUE POR 3 OCASIONES HAYA CANCELADO FACTURAS CON CHEQUES SIN FONDOS SE LE SUSPENDERA EL CREDITO INMEDIATAMENTE, SION EXCEPCION DE CLIENTE.**

**PARA HABILITARLO NUEVAMENTE SE LO HARA UNICAMENTE CON LA APROBACION DE LA GERENCIA GENERAL PREVIO EL INFORME DEL SUPERVISOR DE VENTAS.**

El cheque protestado será entregado inmediatamente al vendedor por el jefe de crédito para la recuperación de estos valores en plazo máximo de 5 días laborables en esta ciudad y ocho días en provincia.

Es obligación del vendedor recaudador llevar al cliente adjunto al cheque protestado la nota de débito del banco en que se señala el valor del protesto.

La recepción de dinero en efectivo será realizada por parte del recaudador previa autorización de contabilidad, para ingreso del pago en el día mismo de la realización.

## 6.10 Previsión de la Evaluación

Preguntas Básicas	Explicaciones
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerencia
¿Qué evaluar?	Aplicación Modelo COSO Aplicación cuestionarios de control Ejecución cronograma de control y capacitación al personal
¿Por qué evaluar?	Para comprobar el grado de aumento y eficacia de la liquidez generada mensualmente
¿Para qué evaluar?	Verificar el cumplimiento de los objetivos de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Investigador
¿Cuándo evaluar?	Semestralmente
¿Cómo evaluar?	Encuesta
Fuentes e Instrumentos	Cuestionario Estructurado

**Cuadro No 31** Evaluación de la Propuesta

**Elaborado por:** Magdalena del Pilar Torres Basantes.

## Bibliografía

- Ayaviri Garcia Daniel . CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES. Edición 1º; Editorial “N-DAG”; Argentina. Pág 10.
- Abascal, Elena. . (2005). “ANÁLISIS DE ENCUESTAS.” . España: Editorial ESIC. España. ISBN 84-7356-420-0.
- Abril Porras, Víctor Hugo. (2007). Investigación para Tesis Curso. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Action International Headquartes. (2008). Consultoría de Cobranzas. Obtenido de [www.insigth.com](http://www.insigth.com)
- Administración Financiera, Concepto. (2014). Gestión y Administración. Obtenido de <http://www.gestionyadministracion.com/cursos/administracion-financiera.html>
- Anthony, Robert. (2010). MANUAL DE CONTROL DE GESTIÓN . España: ACCID Profit Editorial BRESCA Editorial España. ISBN 9788415330059.
- Arboleya, Guillermo . (2009). Gestión de Cobranzas. Obtenido de [www.gcobranzasestrtegicas.mx](http://www.gcobranzasestrtegicas.mx)
- Arboleya, Guillermo . (2010). Control Interno al Proceso de Cobranzas. Argentina: FLACSO - Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Bañuelos, Salvador. (2013). Exitoso Proceso de Cobranza. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/artecobrar/2013/05/16/exitoso-proceso-cobranza>
- Benjamín, Franklin. (2008). AUDITORIA Y ADMINISTRACIÓN . México: PRENTICE HALL.



- Briones, Guillermo. (1999). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: UNAM - MÉXICO 3.a Ed.
- Calero Juan. (2001). Revista. Cubana Endocrinol 2000; 11 (3): 192-8. [Texto completo - PDF]. Educacion, 28.
- Chapman, Wiliam . (2002). Diccionario Contable . Argentina.: 2da. Edición VALLETA EDICIONES .
- Cobranza, Definición. (2014). DEFINICIÓN ABC. Obtenido de <http://definicion.mx/cobranza/#ixzz3InobHkDw>
- Cobranzas, G. d. (2014). Cobranza. Obtenido de <http://www.primeraexportacion.com.ar/documentos-tecnicos/242-cobranza.html>
- CÓDIGO DE TRABAJO. (2013). CÓDIGO DE TRABAJO. Quito, Ecuador: Biblioteca Jurídica.
- Confecciones de Jean´s. (2014). Ilustre Municipio de Pelileo. Obtenido de [www.municipiodepelileo.gob.ec](http://www.municipiodepelileo.gob.ec)
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Montecristi , Ecuador: Ediciones Jurídicas.
- Coopers & Librand. (2000). LOS NUEVOS CONCEPTOS DE CONTROL INTERNO (Informe COSO). MADRID: Ediciones Díaz de Santos ISBN: 84-7978-295-1.
- COSO, Definición. (2014). COMITE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY COMMISSION. Obtenido de <http://www.coso.org/>
- COSO, V. M. (2013). ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. Obtenido de [ww.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso](http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso)

- Dias Mossto, Jorge . (2000). Diccionario y Manual de Contabilidad y Administración. Madrid: Sexta Edición Editorial de Libros Técnicos .
- Dinero en Bancos, Definición. (2014). Conceptos.com. Obtenido de [www.conceptos.com](http://www.conceptos.com)
- Dinero, Definición. (2014). Definición A B C. Obtenido de [www.definiciónabc.com](http://www.definiciónabc.com)
- El sector Textil - Ecuador. (2013). Ministerio de la Producción. Obtenido de [www.mipro.gob.ec](http://www.mipro.gob.ec)
- Eslava, José Jaime . (2008). ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO DE LAS DECISIONES DE GESTIÓN EMPRESARIALES. México: Universidad Nacional Autónoma de México UNAM.
- Estrada Blanco, Patricia. (2008). Identificación de los riesgos financieros vinculados al capital de trabajo de la Empresa. Informe Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Eugenio Arias, Jenny Alexandra . (2011). “La Planificación Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Incubandina S.A.” . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Facturación, Definición. (2014). Definición ABC. Obtenido de [www.definicion.com](http://www.definicion.com)
- Fernández, José Luís y Casado, Manuel. (2008 ). CONTABILIDAD FINANCIERA PARA DIRECTIVOS ESIC EDITORIAL Madrid . Madrid : ESIC EDITORIAL .
- Hansen - Holm. (2007). Manual para Interpretar las Normas Internacionales de Información Financiera. Guayaquil : Distribuidora de Textos del Pacífico.

- Hernández Sampier, Roberto. (2004). . Metodología de la Investigación. México: Triallas: Editorial Felix Varela, 291 p.
- Herrera, Luís y otros. (2007). TUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Quito - Ecuador: DIEMERINO - EDITORES.
- Historia de los Textiles ecuatorinaos. (2014). FLACSO. Obtenido de [www.mipro.gob.ec](http://www.mipro.gob.ec)
- Hurtado, Iván. (2007). Paradigmas Y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios. Venezuela: Editorial CEC SA.Venezuela.101 pp.isb 978-980-388-284-6.
- INEC. (2010). INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS. Quito.
- Kohler, Eric L. (2002). Diccionario para Contadores . México: Editorial LIMUSA, S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores México Distrito Federal.
- Levy, Luís Haime. (2009). PLANEACIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA MODERNA. México: ISEF EMPRESA LIDER.
- LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO . (2013). LORTI. Quito, Ecuador: Biblioteca Jurídica.
- LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO Y REGLAMENTO . (2010). LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO Y REGLAMENTO . Quito, Ecuador: Ediciones Jurídicas.
- Lizondo, Edward. (2004 ). MEDICION INTEGRAL DEL RIESGO DE CRÉDITO. México: Editorial LIMUSA S.A., Grupo NORIEGA EDITORES México D.F.

- Logroño, Diana . (2011). Logroño, Diana (2011) en la tesis “El control interno en el proceso de elaboración de tela y su incidencia en la rentabilidad de la empresa PRODUTEXTI en el primer trimestre del 2011. Ambato : Universidad Técnica de Ambato.
- Medina Fernández de Soto, Jorge . (2009). Modelo Integral de Productividad, Una visión estratégica. México: Fondo de publicaciones Universidad Sergio Arboleda.
- Mira Navarro, Juan Carlos . (2008). APUNTES DE AUDITORÍA El Control de Gestión Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales. Obtenido de • MIRA NAVARRO, Juan Carlos (2008) APUNTES DE AUDITORÍA El Control de <http://www.eumed.net/libros-gratis>
- Observatorio Laboral. (julio-diciembre de 2011). Modelos Contemporáneos de Control Interno. Fundamentos Teóricos. (G. Rivas, Ed.) Observatorio Laboral, 4(8), 2-4. Recuperado el 2014, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>
- Perdomo Moreno, Abraham. (2002). CONTROL INTERNO. PRINCE HALL.
- Proceso de Cobranza. (s.f.). Documentos Cobranza. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Fernandocefoseg/03-procesos-de-cobranzas>
- Proceso de Cobranza, Definición. (2014). Obtenido de [www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- Procesos, Definción. (2014). Definiciones. Obtenido de <http://definicion.de/proceso-contable/>


- Recaudador, Definición. (2014). InvestorGuide.com. All rights reserved. Obtenido de <http://www.investorguide.com/definicion/recaudador-principal.html>
- Rentabilidad, Concepto. (2014). Obtenido de [www.expansion.com](http://www.expansion.com) › Diccionario › Terminología general › Conceptos
- Rojas, Edgar . (2001). INVESTIGACIÓN SOCIAL, TEORICA Y PRAXIS”. México.: Editorial Plaza y Vadez. Décima Edición. México. 185pp. ISBN: 968-856-130-4.
- Sabino, Carlos . (2000). “El proceso de investigación científica” . Venezuela: Editorial PANAPO Caracas 2000.
- Sistemas de Control de Gestión. (2014). La Rentabilidad y el Control de Gestión. Obtenido de [plataforma.edu.pe/mod/resource/view.php?id=198700](http://plataforma.edu.pe/mod/resource/view.php?id=198700)
- Ssistema de Gestión de Cobranza. (2007). Congreso Mundial de Crédito y Cobranzas. Obtenido de <http://www.cash-pot.com.ar/gestion-de-cobranzas.aspx>
- Thompson, Janneth. (2014). Promonegocios. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/>
- TUNGURAHUA - TEXTIL. (2010). El sector textil en Tungurahua. Obtenido de [www.mipro.gob.ec](http://www.mipro.gob.ec)
- Vencimiento, Definición. (2014). Definición ABC. Obtenido de [www.definicion.com](http://www.definicion.com)
- Venegas Martínez, Francisco. (2006 ). RIESGOS FINANCIEROS Y ECONÓMICOS. Engage Learning Editores.

- Villaberde, María. (2014). Expansión. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/letra-de-cambio-contabilidad.html>
- Villafuerte, Elizabeth. (2006). Análisis Técnico de los Indicadores que reflejen la Situación Económica Financiera de una Empresa dedicada al Comercio Exterior y Servicios de Courier (Ingresos y Gastos. Guayaquil: Universidad Politécnica del Litoral - Instituto de Ciencias Matemáticas.
- Zamora, Ivonne. (2009). eumed.net. Obtenido de Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis a la Rentabilidad: <http://www.eumed.net/libros->
- Zapata Sánchez, Pedro . (2008 ). Contabilidad. McGraw-Hill Interamericana.

## **ANEXOS**

## ANEXO No 1

### ENTREVISTA

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b> <b>MATRIZ DE ENTREVISTA</b>		
<b>Objetivo:</b> Determinar de qué forma se lleva a cabo el control interno de la empresa en el departamento de créditos.		
<b>Dirigido a:</b> Gerencia DOMINGO`S JEAN		
<b>Lugar:</b> DOMINGO`S JEAN	<b>Fecha:</b> Agosto, 2014	<b>Tiempo:</b> 25 min
PREGUNTAS	INTERPRETACIÓN	
1. ¿Existe políticas de control interno en la empresa?		
2. ¿De qué forma o quien monitorea la operación crediticia?		
3. ¿De qué forma se evalúa la gestión de los asesores de crédito?		
4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de otorgamiento de crédito?		
5. ¿Hay establecido un tiempo promedio de aprobación de créditos?		
6. ¿Se calcula el rendimiento de la cartera?		
7. ¿Se mide a partir de indicadores la rentabilidad de la empresa?		



<b>8. ¿Considera que al no ejecutar un control sobre las actividades esto podría afectar a la Rentabilidad?</b>	
<b>9. Le sería útil para la empresa un cuadro de control a estas áreas específicas</b>	

## ANEXO No 2

### Fotos DOMINGO`S JEAN

