



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

TEMA

“CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE VENTAS Y CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA BIOALIMENTAR COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Proyecto de Trabajo de Graduación. Modalidad: TEMI. Trabajo Estructurado de manera independiente, presentada previo la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA.


AUTOR: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

PROFESOR REVISOR: Dr. Marco Altamirano

Febrero- 2014
AMBATO – ECUADOR

APROBACIÓN DEL DIRECTOR
DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

En mi calidad de Tutor del trabajo o titulación, sobre el tema: “CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE VENTAS Y CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA BIOALIMENTAR COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE AMBATO”. De Nelly Edith Espinoza Zúñiga estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo reúne técnicas, científicas y reglamentarias, por lo que autorizo la presentación del mismo, ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora, designada por el H. Consejo Directivo.



.....
Dr. Marco Altamirano

TUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritores profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoria de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 3 de Abril del 2014

Para constancia firman:



Dra. Tatiana Valle
PROFESOR CALIFICADOR



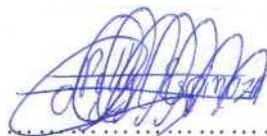
Dra. Patricia Jiménez
PROFESOR CALIFICADOR



Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Nelly Edith Espinoza Zúñiga con CI # 180413743-6 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de graduación “CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE VENTAS Y CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA BIOALIMENTAR COMPAÑÍA LIMITADA DE LA CIUDAD DE AMBATO” es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Técnica de Ambato; por lo tanto autorizo a la biblioteca de la Facultad de contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la universidad



Nelly Espinoza
CI 180413743-6

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme iluminado y bendecido para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres

Aurelio Espinoza y Edith Zúñiga quienes han sido mi pilar fundamental e inspiración en mi vida, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

A todas y todos quienes de una u otra forma han colocado un granito de arena para el logro de este Trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

Nelly Edith Espinoza Zúñiga

AGRADECIMIENTO

A dios por regalarme la vida, a mi padres por el apoyo moral, a mis hermanos por siempre estar al pendiente de mis estudios.

Agradezco las enseñanzas de mis distinguidos maestros que con sus sabidurías permitieron que me formen como una profesional logrando llegar a la meta de mis objetivos planteados durante toda mi vida estudiantil.

Nelly Edith Espinoza Zúñiga

INDICE GENERAL

A PÁGINAS PRELIMINARES

Portada

Aprobación del Director.....	i
Autoría de la Investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Indice General	vi
Indice De Gráficos	x
Indice De Tablas	xi
Resumen Ejecutivo	xiv
Introducción	xv

B. TEXTO: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1 - EL PROBLEMA

1.1	Tema	1
1.2	Planteamiento Del Problema	1
1.2.1	Contextualización Macro	1
1.2.2	Contextualización Meso	2
1.2.3	Contextualización Micro.....	3
1.2.4	Análisis crítico	4
1.2.5.	Prognosis.....	8
1.2.6.	Formulación del Problema.....	8
1.2.7.	Interrogantes	9

1.2.8.	Delimitación del Objeto de Investigación	9
1.3.	Justificación	10
1.4.	Objetivos	13
1.4.1.	General.....	13
1.4.2.	Específicos	13

CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes investigativos.....	14
2.2	Fundamentación Filosófica.....	18
2.3	Fundamentación Legal.....	18
2.4	Categorización Fundamental	20
2.4.1	Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos	23
2.4.1.1	Control interno según modelo coso	24
2.4.1.2	Auditoría	35
2.4.1.2.2	Normas Internacionales de Auditoría	40
2.4.1.2.3	Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas:	41
2.4.2	Rentabilidad	41
2.4.2.1	Estados financieros	45
2.4.2.2	Indicadores financieros	47
2.4.2.3	Indicadores de gestión	49
2.4.2.3	Gestión financiera	52
2.5	Hipótesis	53
2.6	Variables	53

CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO

3.1	El Enfoque	54
3.2	Modalidad De La Investigación.....	54

3.2.1.	Investigación de campo	54
3.2.2.	Investigación bibliográfica-documental	55
3.3	Tipo De Investigación.....	55
3.3.1.	Investigación Descriptiva	55
3.3.2.	Investigación Correlacional o Asociación de Variables	56
3.4	Población Y Muestra	57
3.5	Operacionalización De Variables	58
3.6	Recolección de la Información	60
3.6.1	Información secundaria.....	60
3.6.2	Información primaria	60
3.6.3	Tipos de técnica de investigación	61
3.6.4	Instrumentos para la recolección de información	62
3.7	Procesamiento y Análisis de la Información	63

CAPÍTULO IV - ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

4.1	Análisis e interpretación de los resultados.....	67
4.2	Verificación de la hipótesis.....	84

CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	88
5.2	Recomendaciones	89

CAPÍTULO VI - PROPUESTA

6.1.	Datos informativos.....	90
6.2.	Antecedentes de la propuesta.....	90
6.3	Justificación	91

6.4.	Objetivos	92
6.5	Análisis de factibilidad	93
6. 6	Fundamentación.....	93
6.7.	Metodología - Modelo Operativo	103
6.8.	Administración de la propuesta	166
6.9.	Previsión de la evaluación	167

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía	168
---------------------------	------------

Anexos

Anexo 1:	Registro Único de Contribuyentes RUC.....	170
Anexo 3:	Calificación Puntos de Control - Créditos	176
Anexo 4:	Calificación Puntos de Control – Cobranzas	178
Anexo 5:	Ventas por Provincia.....	180
Anexo 6:	Cartera Vencida	182
Anexo 7:	Cartera por vencer.....	188
Anexo 8:	Saldo de clientes	195

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de Problemas	7
Gráfico 2: Evolución de Ventas	10
Gráfico 3: Evolución de Clientes y Cartera Vencida	11
Gráfico 4: Evolución de Rentabilidad.....	12
Gráfico 5: Súper- Ordinación de Variables.....	21
Gráfico 6: Sub- Ordinación de Variables.....	
Gráfico 7: Representaciones Graficas	64
Gráfico 8: Cumplimiento de políticas	68
Gráfico 9: Solicitudes de crédito aprobada	69
Gráfico 10: Aspectos a considerar en la solicitud de crédito	70
Gráfico 11: Análisis de antigüedad de saldos	71
Gráfico 12: Análisis de gestión de cobro	72
Gráfico 13: Incumplimiento de créditos	73
Gráfico 14: Pagos impuntuales e influencia en índices de morosidad.....	74
Gráfico 15: Niveles de Morosidad en el 2012	75
Gráfico 16: Políticas para disminuir el índice de morosidad	76
Gráfico 17: Evaluación de control interno	77
Gráfico 18: Evaluación de control interno	78
Gráfico 19: Chi cuadrado	84
Gráfico 20: Campana de Gauss.....	87
Gráfico 21: Relación Coso I y Coso II.....	98
Gráfico 22: Ventas Distribuidas por regiones.....	131
Gráfico 23: Total Cartera de clientes	133
Gráfico 24: Proceso para la aprobación de crédito nuevo.....	159
Gráfico 25: Proceso para las ventas	163
Gráfico 26: Procedimientos para la cobranza	
Gráfico 27: Administración de la propuesta	166
Gráfico 28: RUC	173

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comercialización Productos	4
Tabla 2: Población.....	57
Tabla 3: Operacionalización de la Variable Independiente	58
Tabla 4: Operacionalización de la Variable Dependiente.....	59
Tabla 5: Tabulación de información	64
Tabla 6: Establecimiento de Conclusiones y Recomendaciones.	66
Tabla 7: Cumplimiento de políticas	67
Tabla 8: Solicitud de crédito aprobada.....	69
Tabla 9: Aspectos a considerar en la solicitud de crédito	69
Tabla 10: Análisis de antigüedad de saldos	71
Tabla 11: Análisis de gestión de cobros.....	72
Tabla 12: Incumplimiento de créditos.....	73
Tabla 13: Pagos impuntuales e influencia en índices de morosidad.....	74
Tabla 14: Pagos impuntuales e influencia en índices de morosidad.....	74
Tabla 15: Políticas para disminuir morosidad.....	76
Tabla 16: Evaluación de control interno	77
Tabla 17: Rentabilidad	78
Tabla 18: Ventas Perdidas.....	79
Tabla 19: Devoluciones en Ventas.....	80
Tabla 20: Evolución Índice de Morosidad	80
Tabla 21: Índice de morosidad 2013.....	81
Tabla 22: Cartera Vencida en días	81
Tabla 23: Cartera por Vencer	82
Tabla 24: Evolución rentabilidad Neta	82
Tabla 25: Rentabilidad Vs Ventas Netas	83
Tabla 26: Rentabilidad Vs Cuentas por Cobrar	83
Tabla 27: Cartera Vencida Vs Rentabilidad	84
Tabla 28: Provisión Cuentas incobrables Vs Rentabilidad:.....	84

Tabla 29: Frecuencias Observadas.....	86
Tabla 30: Frecuencias Esperadas	86
Tabla 31: Cálculo de x^2	86
Tabla 32: Cuestionario de Control Interno – Entorno de Control.....	104
Tabla 33: Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de objetivos	107
Tabla 34: Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos.....	109
Tabla 35: Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgos	111
Tabla 36: Cuestionario de Control Interno – Respuesta al Riesgo	113
Tabla 37: Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control	115
Tabla 38: Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación	118
Tabla 39: Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación	120
Tabla 40: Matriz Puntos de control.....	122
Tabla 41: Riesgo Inherente	126
Tabla 42: Riesgo de Control	127
Tabla 43: Intervalo de calificación.....	127
Tabla 44: Ventas por región.....	130
Tabla 45: Movimiento de cuenta de clientes.....	132
Tabla 46: Cartera Vencida	132
Tabla 47: Cartera por Vencer.....	132
Tabla 48: Perfil del puesto de Gerencia de Valor	141
Tabla 49: Perfil del puesto de administración de la venta	143
Tabla 50: Perfil del puesto de Asistente de Administración de la Venta.....	145
Tabla 51: Perfil del puesto de Facturador	147
Tabla 52: Perfil del puesto de Supervisor de Cobranzas	149
Tabla 53: Perfil del puesto de Asistente de recaudación y cobranzas.....	151
Tabla 54: Perfil del puesto de Supervisor de Créditos.....	153
Tabla 55: Perfil del puesto de Asistente de Créditos	155
Tabla 56: Previsión de la evaluación	167
Tabla 57: Calificación Puntos de Control - Ventas.....	174

Tabla 58: Calificación Puntos de Control - Créditos	176
Tabla 59: Calificación Puntos de Control - Cobranza	178
Tabla 60: Ventas por provincias	180
Tabla 61: Cartera vencida por clientes	182
Tabla 62: Cartera por vencida por clientes	188
Tabla 63: Saldo de clientes por oficina y clase	195

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE: CONTABILIDAD Y AUDITORIA
MODALIDAD: PRESENCIAL

TEMA:

“CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE VENTAS Y CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA BIOALIMENTAR CÍA LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTORA: Nelly Edith Espinoza Zuñiga

TUTORA: Dr. Marco Altamirano

RESÚMEN EJECUTIVO

Bioalimentar Cía. Ltda., es una empresa familiar del grupo GARZÓN GARZÓN la cual se especializa en nutrición animal, humana y agrícola. Investiga desarrolla, produce y comercializa soluciones integrales de nutrición en todas las cadenas agroalimentarias en la actualidad cuenta con un alto reconocimiento a nivel nacional.

El incremento de sus ventas a crédito se ha visto afectado por un inadecuado control interno ya que es preocupante que una empresa con tal magnitud no tenga diseñado un manual de funciones y procesos formal en el cual se establezca las actividades a desarrollar en los departamentos de ventas, créditos y cobranzas, es por esta razón se plantea una solución y deja plasmado la propuesta, ya que de tal manera cualquier persona que realice dichas gestiones debe seguir sus reglamentos como se establece en la propuesta.

La propuesta desarrollada en la empresa se basa en levantamiento del proceso de ventas, créditos y cobranzas, la misma que consiste en una evaluación previa , mediante cuestionarios e control y el diseño de una manual de funciones y procesos lo cual conllevar a que la empresa obtenga resultados óptimos.

Palabras Claves: Control Interno, Rentabilidad, Indicadores Financieros, Riesgos de Auditoria, Gestión Financiera, morosidad, cartera de crédito.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
CAREER: ACCOUNTING AND AUDITORIA
MODE: CLASSROOM**

TOPIC:

“INTERNAL CONTROL IN THE PROCESS OF SALES AND GRANT OF GRANT OF CREDITS AND ITS IMPACT ON THE PERFORMANCE OF THE COMPANY BIOALIMENTAR CIA LTDA OF AMBATO”

AUTHOR: Nelly Edith Espinoza Zuñiga

TUTOR: Dr. Marco Altamirano

EXECUTIVE SUMMARY

Bioalimentar Cía. Ltda., is a family business GARZÓN GARZÓN group which specializes in animal, human and agricultural nutrition. Research develops, produces and markets nutrition solutions in all food chains currently has a high national recognition.

The increase in credit sales has been affected by inadequate internal control as it is disturbing given that a company with this magnitude has not designed a manual functions and formal processes in which the activities are set to develop in the sales, credit and collections, for this reason is proposed solution and become a reality a propose, so as any person who carries out these actions must follow its regulations as set forth in this proposal.

The proposal developed in the company is based on lifting the sales process, credit and collections, it consists of a prior evaluation, using questionnaires and control and the design of a manual functions and processes which lead to the company for optimal results.

Keywords: Internal Control, Profitability, Financial Ratios, Risk Audit, Financial Management, delinquencies, loan portfolio

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación desarrolla el tema sobre “Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Bioalimentar Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”, la cual se especializa en nutrición animal, humana y agrícola. Investiga desarrolla, produce y comercializa soluciones integrales de nutrición en todas las cadenas agroalimentarias, cuenta con su planta de producción en el Parque Industrial Ambato, el centro de logística de despachos ubicado en el sector de Pachanlica, y su granja agrícola en Samanga, además cuenta con centros de distribución en todas las provincias del país.

Lo cual ha llevado que la empresa magnifique su posición en el mercado, lo cual ocasiona que los riesgos en sus procesos sean cada vez mayores y se requiera de un control interno más minucioso para lo cual ha sido factible desarrollar una solución al problema la misma que trata sobre una evaluación y reestructuración del control interno al proceso de ventas y concesión de créditos mediante el método COSO II, esta solución entrega resultados que beneficia a la empresa donde los Gerentes y administradores puedan ser partes de una mejora continua para el desarrollo de la empresa con una liquidez solvente y mejorando su rentabilidad, de esta manera la investigación se ha desarrollado mediante capítulos que a continuación se detalla:

CAPÍTULO I: En este capítulo redacta sobre **EL PROBLEMA** que tiene la empresa y por las cuales fue factible realizar la investigación con el propósito de solucionarlo.

CAPÍTULO II: En este capítulo se realiza el **MARCO TEÓRICO**, mediante el cual se investiga sobre los conceptos de las variables independientes como dependientes del problema planteado.

CAPÍTULO III: En este capítulo se desarrolla la **MODALIDAD** Básica de investigación, determinando el estudio mediante la investigación bibliográfica y documental, determinando la población y muestra con la que cuenta la empresa para el desarrollo de las técnicas de investigación.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se realizó el **ANÁLISIS Y LAS INTERPRETACIONES DE LOS RESULTADOS** encontrados en las encuestas realizadas al personal de ventas créditos y cobranzas lo que permitió verificar la hipótesis planteada en el capítulo I.

CAPÍTULO V: Este capítulo ha permitido que se realice las respectivas **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES** que se logró mediante el análisis estadístico estudiadas en el capítulo IV.

CAPÍTULO VI: En este capítulo se finaliza la investigación proponiendo la solución al problema mediante **LA PROPUESTA**, la misma que es basa en la evaluación mediante cuestionarios de control y reestructuración del Control Interno al Proceso de compras mediante un manual de funciones y procesos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE VENTAS Y CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA BIOALIMENTAR CÍA LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO”

1.2 Planteamiento Del Problema

1.2.1 Contextualización Macro

El mercado de alimentos balanceados para animales como pollos, aves ponedoras, cerdos, ganados, cuyes, conejos, tilapias y mascotas crece cada vez más en el país. Según la Asociación de Fabricantes de Alimentos Balanceados [AFABA] (2012), Ecuador produce alrededor de 2,2 millones de toneladas de alimento balanceado, distribuidos en sacos de 40 kilos cada uno, los mismos que son comercializados en el mercado entre 20 y 26 dólares.

Las empresas comercializan estos productos a crédito como estrategias para mantener a sus clientes, generando de tal manera el riesgo que la contraparte no cumpla con dicha obligación es decir que el cliente no cancele a tiempo o en su totalidad el crédito otorgado, por consiguiente el crédito concedido se asocia obligatoriamente con la solvencia que posea el cliente.

Por lo tanto es necesario que dichas empresas cuenten con un debido control interno para este proceso, ya que es la base donde descansan las actividades y operaciones de estos departamentos. Además el control interno influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables, veracidad de

los estados financieros e información adicional que utilicen los ejecutivos para la toma de decisiones.

Históricamente las empresas han realizado numerosos esfuerzos para conocer las necesidades y el comportamiento de los consumidores, sin importar, si son empresas de servicios, manufactureras o comerciales. La idea primordial es incrementar las ventas y establecer políticas para contar con una cartera de clientes segura y de bajo riesgo para su recaudación, ya que de estas actividades depende el éxito o fracaso financiero.

Las ventas a crédito son ya una imperiosa necesidad de captar nuevos clientes, siempre que se implanten políticas crediticias, se tendrá que mantener un estricto control sobre el área de crédito y la administración de las cuentas por cobrar, no solo porque pueden representar graves pérdidas, sino que es la principal y más inmediata fuente de ingresos.

1.2.2 Contextualización Meso

Según AFABA (2012), la provincia de Tungurahua produce alrededor de 350.475 toneladas métricas de balanceado de engorde, postura, camarones, tilapia, ganado porcino y bovino entre otros, destacándose de tal manera entre los primeros productores a nivel nacional.

Por otra parte AFABA (2012), establece que el 45% de las fábricas de balanceado que existen en el país se encuentran en la provincia de Tungurahua, seguida por la de Pichincha con el 14%, por lo tanto es importante destacar que el 59% de empresas que se encuentran en esas dos provincias deben contar con un adecuado control interno ya que una empresa puede hacer muchas ventas, superar a sus competidores si conceden créditos libremente en volumen y plazos; pero créditos de esa naturaleza pueden terminar con dichas empresa, sino dispone de un

adecuado control interno para recaudar los fondos y obtener los objetivos propuestos.

1.2.3 Contextualización Micro

BIOALIMENTAR CÍA LTDA ubicada en la ciudad de Ambato, empezó en Cotaló en la provincia de Tungurahua, luego se trasladó a la avenida 12 de Noviembre, salida a Baños, frente al estadio Alterno, posteriormente al parque Industrial Ambato. Hoy también se ha creado una extensión de la empresa en Pachanlica, cantón Pelileo.

Cuenta con varios segmentos de negocios:

- **Pecuario:** Produce los balanceados Biomentos y alimentos para cerdos, pollos ganado, conejos y cuyes.
- **Nutrición de mascotas:** con una serie de marcas como: Condimentos, Gatuco y Nutritec.
- **Nutrición Agrícola:** Produce el compost-nutriente orgánico que sirve para sembríos, a base de gallinaza.
- **Nutrición Humana:** Producción de huevos Bio que se comercializa en todas las cadenas de supermercados del país.

BIOALIMENTAR CÍA LTDA comercializa alrededor de 10.000 toneladas mensuales con todos sus productos, generando de tal manera un alto índice de ventas, de acuerdo a las políticas internas de la empresa permite que las mismas sean otorgadas a crédito como una estrategia para posesionarse en el mercado y de tal manera superar a la competencia; Se ha determinado que las ventas han crecido a un ritmo de 16% dentro los 3 últimos años y su cartera de clientes en un 78% del 2012 al 2013 como se muestra en el Gráfico 3.

A continuación se muestra un cuadro de la comercialización de sus productos en toneladas en el mes de diciembre 2013:

Tabla 1: Comercialización Productos

Semanas	Kilos	Toneladas	%
1 - 6 dic 2013	2321983,20	2321,98	23%
9 - 13 dic 2013	2926339,20	2926,34	28%
16 - 20 dic 2013	1726493,60	1726,49	17%
23 - 27 dic 2013	1585930,40	1585,93	15%
30 - 3 ene 2014	1740542,40	1740,54	17%
Total	10301288,80	10301,29	

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

Por otra parte BIOALIMENTAR CÍA LTDA establece un sistema de créditos como un servicio para favorecer a sus clientes mediante las facilidades de pago, pudiendo ser estos clientes comerciantes distribuidores o público consumidor que no presente disponibilidad para comprar sus productos con dinero en efectivo, ya que de tal manera se persigue cumplir con el objetivo principal de la organización el cual es generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

1.2.4 Análisis crítico

En BIOALIMENTAR CÍA LTDA se ha determinado que el inadecuado control en el proceso de ventas y concesión de créditos se debe a la inapropiada aplicación de políticas, ya que estas no se ejecutan en su totalidad. Por ejemplo la política establece que no se debe realizar despachos por menos de 100 sacos, sin embargo existen facturas realizadas de hasta 65 sacos, esto es ocasionado debido a que el personal encargado así lo autoriza, generando de tal manera que se incurra en gastos no programados.

Por otra parte en BIOALIMENTAR CIA LTDA., se ha determinado que existe un alto volumen de devoluciones de mercadería esto es ocasionado por error en la toma de pedidos, fundas rotas, error en los despachos, productos próximos a caducarse entre otros, lo cual conlleva a insatisfacción del cliente y por lo tanto disminución en la rentabilidad.

En lo referente al proceso crediticio es importante mencionar que se apertura códigos de clientes los cuales no son oportunamente evaluados ya que se concede créditos sin cumplir a cabalidad los requisitos establecidos en las políticas, esto se debe a que así lo solicitan los socios de la empresa generando de tal manera un alto riesgo crediticio y por ende morosidad de cartera, lo cual conlleva a que la empresa tenga que enfrentar problemas con la liquidez y por lo tanto la disminución de la rentabilidad.

Por otra parte la política crediticia establece que las autorizaciones de ventas a créditos sean realizadas por el departamento de créditos, sin embargo las mismas en ocasiones son autorizadas por departamento de cobranza debido que existe informalidad en la asignación de funciones.

Es importante mencionar que la asignación de funciones son aplicadas empíricamente es decir en base a la experiencia de las personas que allí laboran, mas no existe un manual de funciones y procesos en el cual se delimiten las responsabilidades de cada una de estas personas, esto ha ocasiona exceso de trabajo a ciertos colaboradores e inconformismo en los mismos y al mismo tiempo lentitud en el proceso que desarrollan.

Además se ha identificado la ausencia de un departamento jurídico que asesore la elaboración de documentos legales para la recaudación de fondos de clientes morosos, para lo cual deben acudir a un asesor externo generando de tal manera lentitud en la gestión para otorgar un crédito.

Adicionalmente, se ha detectado que existe un inapropiado análisis en la evaluación de plazos, ya que la empresa no realiza un estudio del tiempo que nos otorgan nuestros proveedores para cancelar la compra de mercaderías con el plazo que BIOALIMENTAR CIA LTDA otorga los créditos a sus clientes, esto ha generado que la empresa tome decisiones inadecuadamente.

1.2.2.1 Árbol de problemas

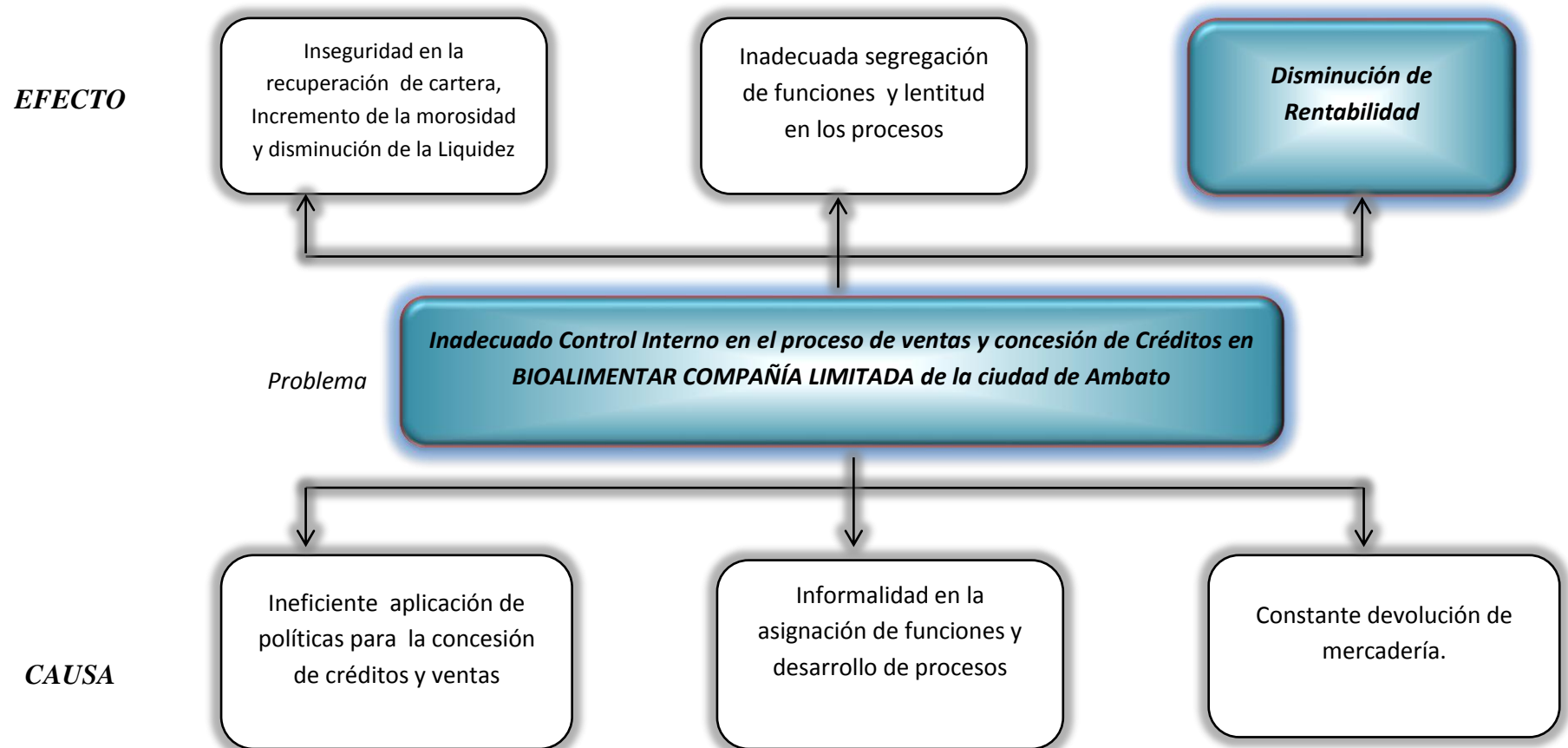


Gráfico 1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

1.2.5. Prognosis

En el caso que BIOALIMENTAR CÍA LTDA no encuentre una solución al problema detectado en el control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos podría perder su imagen institucional ante sus clientes, lo cual llevaría a la disminución de sus ingresos y se verá afectada por la disminución de liquidez, ocasionando que no cuente con el dinero necesario para cancelar a sus proveedores a tiempo, perdiendo credibilidad ante ellos y exponiéndose a que no se les conceda créditos en la adquisición de sus materia primas para los procesos de producción.

Además si BIOALIMENTAR CIA LTDA no realiza un apropiado control en el proceso de concesión de créditos puede implicar el incremento del Riesgo crediticio, generando la probabilidad que los clientes incumplan con sus obligaciones financieras. Lo anterior ocasiona deterioros en la calidad de la cartera de créditos y, por ende, disminución de los ingresos por cobros de clientes, por lo tanto la empresa se verá obligada a aumentar su provisión de cuentas por cobrar debido a que la normativa vigente así lo requiere, generando de tal manera disminución en su rentabilidad de BIOALIMENTAR CÍA LTDA.

1.2.6. Formulación del Problema

¿Cómo el control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos incide en la rentabilidad de BIOALIMENTAR CÍA LTDA?

Variable independiente: Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos.

Variable dependiente: Rentabilidad.

1.2.7. Interrogantes

¿De qué forma se ve afectado el desempeño de los empleados con la inexistencia de manuales de procesos y funciones por escrito de BIOALIMENTAR CÍA LTDA?

¿De qué manera afectan la aplicación de conocimientos empíricos en los resultados económicos de BIOALIMENTAR CÍA LTDA?

¿Cuáles son las causas que generan ineficacia en la toma de decisiones correspondientes al proceso de ventas y otorgamiento de créditos en BIOALIMENTAR CÍA LTDA?

¿Cómo influye el riesgo crediticio en relación a la liquidez de BIOALIMENTAR CÍA LTDA?

¿Cuáles son las herramientas que permiten detectar los niveles de riesgos en BIOALIMENTAR CÍA LTDA?

1.2.8. Delimitación del Objeto de Investigación

Límite de contenido

Campo: Contabilidad -Auditoría

Área: Auditoría de Gestión

Aspecto: Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos

Limite espacial:

BIOALIMENTAR CÍA. LTDA. Según RUC 1891706967001 se encuentra ubicada en el Ecuador, provincia Tungurahua, ciudad de Ambato, parroquia Atahualpa, en el complejo del Parque Industrial IV Etapa, avenida primera intersección con la calle D.

Límite temporal:

Septiembre 2013 – Marzo 2014

1.3. Justificación

El presente proyecto justifica su desarrollo en la importancia práctica ya que sus resultados colaboran con la resolución de los problemas que presenta BIOALIMENTAR CÍA LTDA y para empresas que se estén enfrentando a la misma problemática, debido a que puede ser considerado como una guía para un adecuado estudio y aplicación para el proceso de ventas y otorgamiento de créditos.

El diseño y aplicación de procedimientos de control interno constituye un aspecto de vital importancia para el correcto funcionamiento de una empresa y mucho más cuando dichos componentes han incrementado, ya que requieren un examen más estricto por la magnitud que esto representa como es el caso de ventas y concesión de créditos en BIOALIMENTAR CIA LTDA.

Además la investigación que se propone se justifica por el impacto que ésta representa ya que cuenta un incremento en las ventas de un 16% en promedio de los cuatro últimos años como se muestra a continuación. De lo cual un 40% representa ventas a crédito.

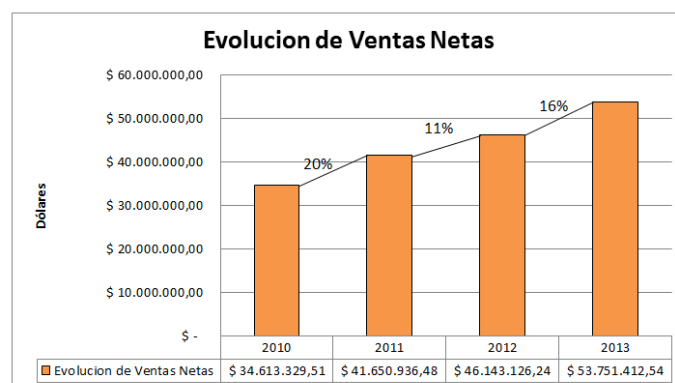


Gráfico 2: Evolución de Ventas
Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

Por otra parte posee una cartera de clientes 3 millones en el año 2013 la cual ha crecido en un 78% en relación al 2012. Además la cartera vencida también ha incrementado obteniendo un 29% de índice de morosidad en el 2013, por lo tanto dicho incremento amerita una evaluación más minuciosa de sistema de control interno que aplica BIOALIMENTAR CIA LTDA, ya que esto representa un 25% en relación al activo corriente en promedio de los tres últimos años. A continuación se muestra un cuadro de cómo ha evolucionado dichos componentes.

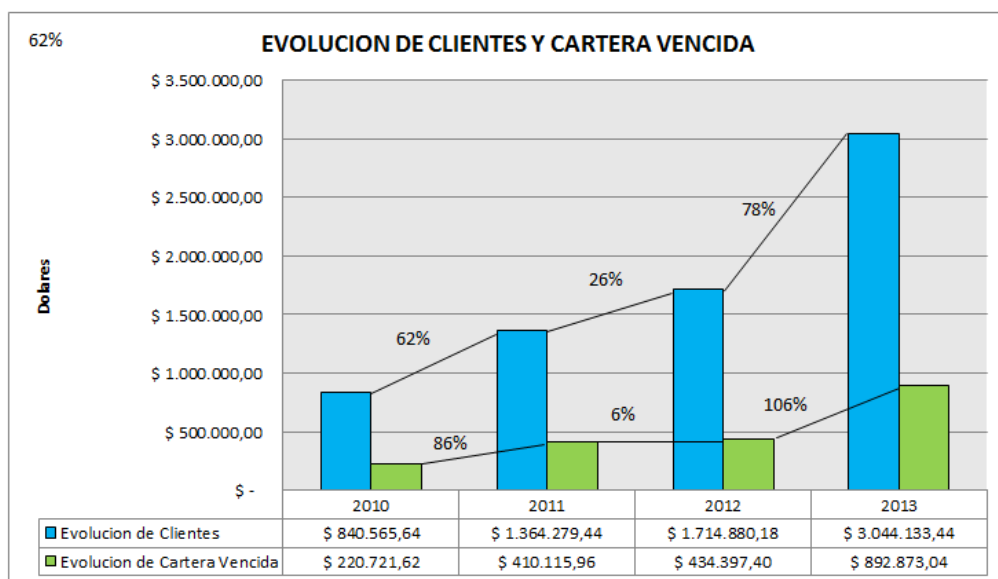


Gráfico 3: Evolución de Clientes y Cartera Vencida
Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

Por otra parte es importante mencionar que en este trabajo se analizara la rentabilidad neta considerando que es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado después de descontar los respectivos gastos, impuestos y beneficios de ley. Bioalimentar obtuvo en el 2012 una rentabilidad neta de 1.2 millones de dólares, sin embargo en el 2013 disminuyó en un 19% ocasionado por diferentes motivos.

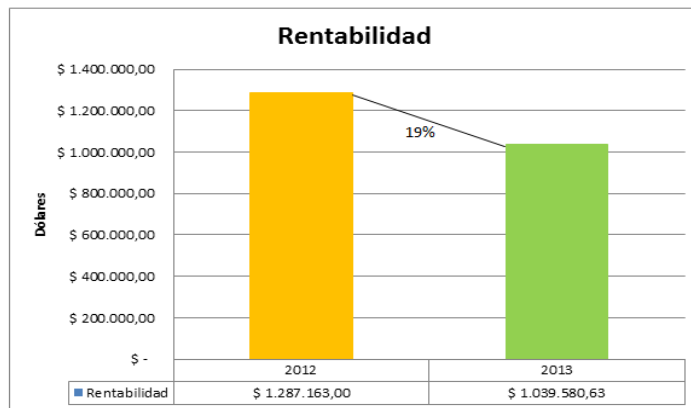


Gráfico 4: Evolución de Rentabilidad
Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

La importancia de la elaboración de esta investigación, también recae en evaluar el sistema de control interno ya que permitirá determinar el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Por otra parte este trabajo de investigación tiene fundamento debido a que BIOALIMENTAR CIA LTDA propone en su misión: “Transformar con pasión su trabajo en alimentos que brinden salud y bienestar para sus clientes y colaboradores y se proyecta en el año 2020 ser la empresa agroalimentaria más eficiente y rentable del Ecuador, con presencia en el mercado internacional, por su calidad, cultura organizacional, innovación, seguridad alimentaria y responsabilidad social generando valor para sus clientes; y por el alto desarrollo de su capital humano se convertirán en el mejor lugar para trabajar”, es decir que el sistema de evaluación de control interno debe ser eficiente y eficaz para lograr dichos objetivos.

Finalmente la investigación se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, pues se dispone de tiempo suficiente para su desarrollo, acceso a las fuentes de información, posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, disponibilidad de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, y sobre todo voluntad para cumplir con el trabajo.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Evaluar el control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos mediante controles claves para determinar su incidencia en la rentabilidad en BIOALIMENTAR CÍA LTDA.

1.4.2. Específicos

- Analizar el control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos mediante la aplicación de las herramientas de auditoría para determinar el nivel de confianza y riesgo en BIOALIMENTAR CÍA LTA
- Examinar la rentabilidad neta mediante análisis financiero que aseguren una adecuada toma de decisiones en BIOALIMENTAR CÍA LTADA.
- Proponer un sistema de evaluación de control interno según el modelo COSO II para lograr un manejo eficiente de los recursos financieros de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

Según la investigación realizada por la señorita Daniela Susana López López (2011), cuyo tema es: “Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa EQUIAGRO”, realizado en la Universidad Técnica de Ambato, se estableció los siguientes objetivos y conclusiones:

Objetivos:

- Determinar el impacto del control interno en el ciclo de ventas para delinear las estrategias que permitan sustentar la investigación.
- Evaluar la tendencia de la rentabilidad para relacionarlos con sus componentes y con la eficiencia del control interno.
- Proponer la implementación de un sistema control interno en el área de ventas con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Conclusiones:

- Las deficiencias del control interno impactan directamente en la disminución de la eficiencia y la eficacia del ciclo de ventas.
- Existen inventarios de difícil salida que fueron adquiridos sin un estudio previo.
- Existen varios clientes insatisfechos del servicio que presta la empresa por un control interno deficiente.
- La empresa genera rentabilidad baja y sin posibilidades a corto y mediano plazo de concebir ventajas competitivas.

- La empresa no tiene definidas políticas por escrito, los principios de control interno como la segregación de funciones no se aplican, pues existen funcionarios responsables de transacciones completas.

Según la investigación realizada por la señorita Lorena Marisol Ríos Guato (2011), cuyo tema es: “Evaluación al control interno en el proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa MEGAMULTISUELAS en el segundo semestre del año 2010”, realizado en la Universidad Técnica de Ambato, se estableció los siguientes objetivos y conclusiones:

Objetivos:

- Comprobar el grado de ineficiencia de control interno en el proceso de ventas para mejorar el desempeño del mismo
- Analizar la rentabilidad de la empresa de acuerdo a las ventas para determinar su incidencia
- Proponer la evolución al control interno en el proceso de ventas para alcanzar la fidelidad de los clientes

Conclusiones:

- El deficiente control interno en el proceso de ventas es provocado porque las políticas no están emitidas por escrito lo que ha generado que el personal no cumpla eficaz y eficientemente los objetivos de la empresa MEGAMULTISUELAS, como lo manifiestan los clientes en la encuesta realizada pues la atención brindada y el cumplimiento de sus pedidos no son adecuados.
- La disminución de la rentabilidad se produjo por la deducción de clientes pues el personal encargado del proceso de ventas no ha realizado un seguimiento al cumplimiento de pedidos y por ende se desconoce el grado de satisfacción de los compradores

- No se dispone de una evaluación al control interno en el proceso de ventas por lo que la administración no ha podido determinar el grado de cumplimiento del despacho de los pedidos.

Después de haber realizado la investigación los Señores Br. Morocoima, Johnny Alberto y Br. Rojas, Gabriel Enrique (2008), cuyo tema es: “rediseño de los controles internos de crédito y Cobranzas del fondo de crédito agrícola del Estado Monagas (Foncramo)”, realizado en la Universidad del Oriente en la Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas en el Departamento de contaduría pública estableció los siguientes objetivos y conclusiones:

Objetivos:

- Identificar los controles internos de crédito y cobranzas.
- Describir los controles internos de Crédito y Cobranza establecidos.
- Revisar las políticas de control internos para el otorgamiento de créditos y cobranzas aplicados por el Fondo de crédito agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO).
- Formular el Rediseño de los Controles Interno de Crédito y Cobranzas del Fondo de Crédito Agrícola del Estado Monagas (FONCRAMO).

Conclusiones:

- Es fundamental establecer normativas a los solicitantes del crédito, para que los mismos cumplan con los requisitos exigido por el Fondo, debido que a la hora de aprobar un préstamo o financiamiento, este sea ejecutado en la actividad para la cual fue solicitado, y no sea desviado hacia otras áreas.
- Las normas y procedimiento no se encuentran establecidos ni escritos en ningún manual, lo que conlleva a que las actividades de control interno tengan que realizarse sobre la marcha, debido a que no existe procedimiento alguno.

- Las oficinas de créditos y cobranzas dependen del departamento técnico, lo cual dificulta los trámites para el otorgamiento del préstamo y a la vez es engorroso para el productor o solicitante, como también para la recuperación de la inversión.

Según la investigación realizada por la Señorita Leonora Janeth Casarín Serrano (2012), cuyo tema es: “Implementación de procedimientos de control interno aplicado al área de crédito y cobranza de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones”, realizado en la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Contabilidad y Auditoría planteo los siguientes objetivos y conclusiones:

Objetivos:

- Proporcionar el marco necesario para que la empresa pueda controlar de manera efectiva, eficiente y económica todas las actividades relacionadas con el crédito y la cobranza, mediante la aplicación de algunos puntos que conforman el informe COSO, tales como: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Monitoreo

Conclusiones:

- No solamente es importante incrementar las ventas, sino la manera efectiva como se pretenda recuperar el crédito otorgado, ya que en la actualidad es complicado contar con la voluntad de pago (buena fe) de las personas y más aún cuando no existen respaldos suficientes de la deuda.
- Toda empresa está sujeta a riesgo al momento de otorgar un crédito, el riesgo pretenderá ser disminuido con la adopción de un sistema de control.
- Los empleados del área de Crédito deben tener un cuidado especial con la documentación del cliente la cual debe ser estar debidamente firmada y las

copias de los documentos presentados como garantía; son los únicos avales que permitirán a la empresa exigir el pago de la deuda.

2.2 Fundamentación Filosófica

El paradigma que dirige este presente proyecto de investigación es el positivista también llamado cuantitativo, se ajusta a partir del planteamiento de una hipótesis pretendiendo demostrar que la rentabilidad depende de un adecuado control interno.

Dicho paradigma en la investigación, se ha concebido últimamente como aquel tipo de investigación en el cual participan los individuos y comunidad para solucionar sus propias necesidades y problemas, bajo la guía de técnicos al respecto, pero con la participación directa de todos los interesados en su desarrollo, es por ello que cualquier investigación o acción donde se busque el desarrollo del medio para tener éxito tiene que suscitar la participación activa de la población, por lo que la presente investigación tiene como finalidad la aplicación de dicho paradigma.

2.3 Fundamentación Legal

2.3.1 Constitución de la Republica

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

2.3.2 Código de Comercio

En título II del código de comercio sección 1era. 2da, 3era, 4ta, 5ta. Que se refiere a la compraventa de la cosa vendida, del precio, de los efectos del contrato de venta, de las obligaciones del vendedor y del comprador, y de la venta con reserva de dominio, la empresa BIOALIMENTAR CÍA. LTDA, también tiene que registrarse al título VIII secciones 1era. 2da, 3era, 4ta, 5ta, 6ta, 7ma. De la letra de cambio, de la creación y forma de la letra de cambio, del endoso, de la aceptación, del aval, del vencimiento, del pago, de los recursos por falta de aceptación y por falta de pago en sus artículos pertinentes.

Finalmente se prestara atención importante a los títulos XI, XII, XIII, y; XIV que contiene de las cartas de crédito, del contrato de cuenta corriente, del préstamo, y del depósito.

Aspectos relevantes que regula el código de comercio con el propósito de llevar a buen término las relaciones comerciales entre empresas y personas capaces de ejercer la actividad mercantil.

2.3.3 Normas Ecuatorianas de Auditoría

El estudio se fundamenta en Las Normas Ecuatorianas de Auditoría (NEA) Número 10, sobre la Evaluación de Riesgo y Control Interno que describe lo siguiente:

1. El propósito de esta norma Ecuatoriana sobre Auditoría NEA es establecer Normas y Proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los

sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de detección, y riesgo de detección.

2. El auditor deberá mantener una comprensión suficiente de los sistemas de contabilidad y de control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo, el auditor debe usar juicio personal para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptable bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2.4 Categorización Fundamental

El presente trabajo de investigación se basa en la siguiente fundamentación teórica:

2.4.1 Súper - Ordinación de las Variables

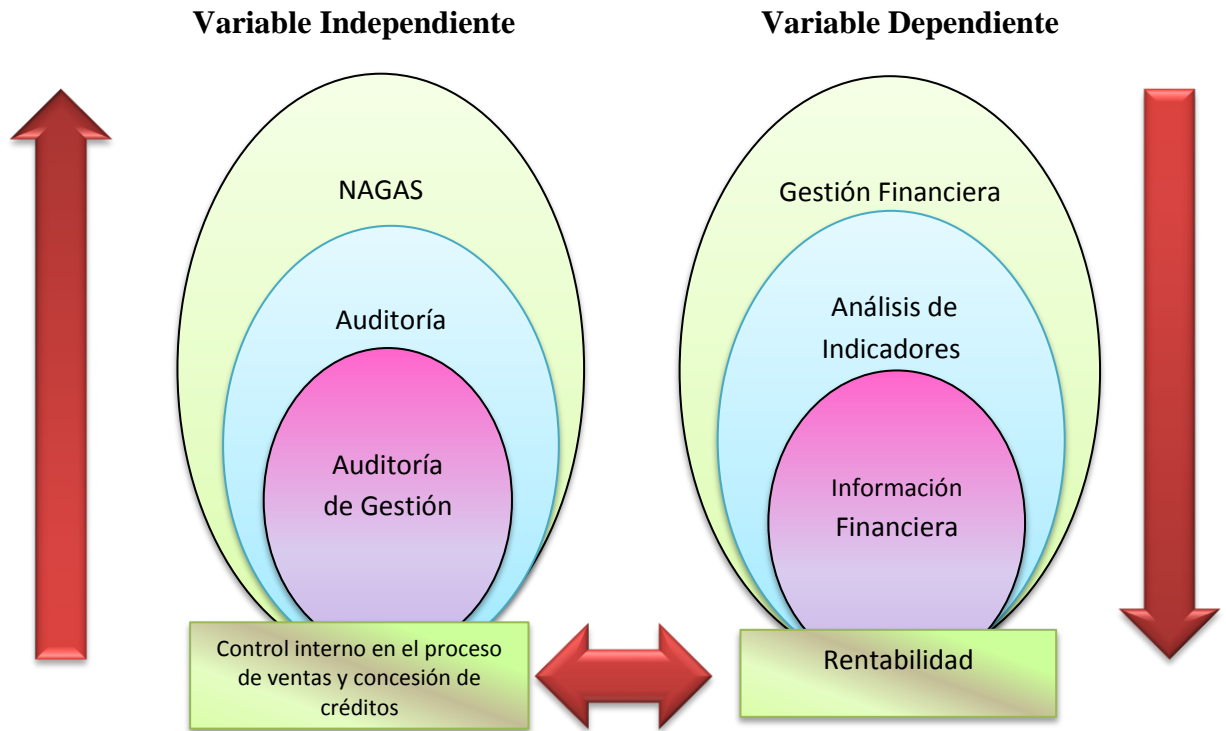


Gráfico 5: Súper- Ordinación de Variables

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

2.4.2 Súb - Ordinación de las Variables

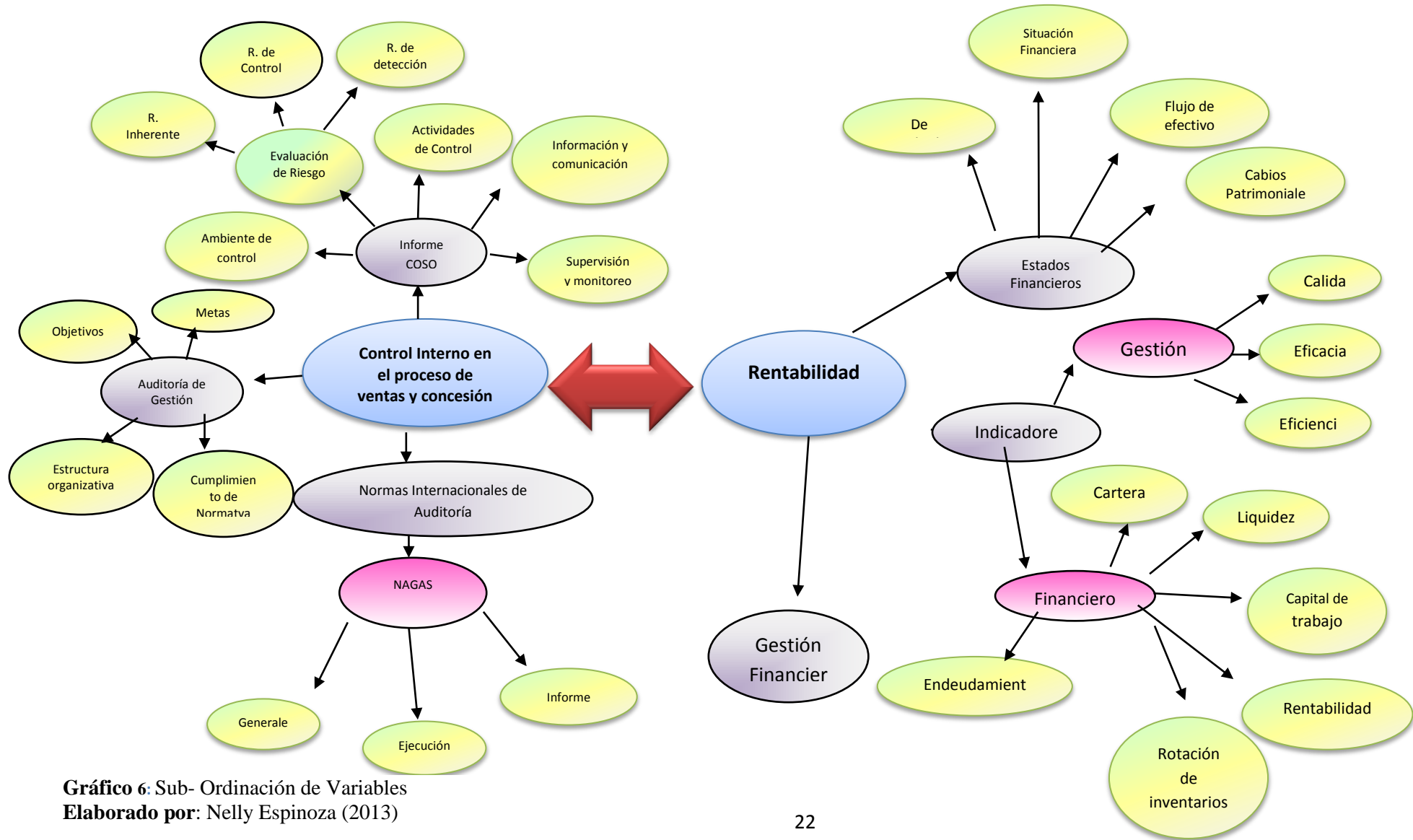


Gráfico 6: Sub- Ordinación de Variables
Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

2.4.1 Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos

- **Control Interno**

Según la Norma Internacional de Auditoría N° 6 Evaluación del Riesgo y Control Interno, párrafo 8, Sec 400 establece: El término “Sistema de control interno” significa 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.

Una de las Normas de Auditoría relativas a la ejecución del trabajo exige que el Auditor realice un adecuado estudio y evaluación del Control Interno, para determinar el grado de confianza que este le merece, y así establecer los tipos de pruebas que debe aplicar, el alcance de las mismas y la oportunidad de su aplicación en el transcurso del examen.

- **Definición de crédito**

Se define como la confianza dada y recibida a cambio de un valor, entre quien la otorga y quien la recibe; También puede establecer que el crédito es cuando se otorga bienes y servicios a cambio de una promesa de pago avalada o no por cierto tipo de garantía o respaldo, existiendo la posibilidad de que esta promesa no se cumpla.

"El crédito constituye la transacción económica mediante la cual una empresa o entidad entrega un bien, servicio o dinero, contra una promesa de pago en un plazo determinado"

2.4.1.1 Control interno según modelo coso

Antecedentes

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la Treadway Commission, National Commission On Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee Of Sponsoring Organizations). El grupo estaba constituido por representantes de las siguientes organizaciones:

- American Accounting Association (AAA)
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA)
- Financial Executive Institute (FEI)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Institute of Management Accountants (IMA)

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del control interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones públicas o privadas, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de todos los sectores involucrados.

2.4.1.1.1 Definición de C.O.S.O.

Según el COSO (Committee Of Sponsoring Organizations – Comité de Organizaciones Auspiciantes), al 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 razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Honestidad y responsabilidad, Eficacia y eficiencia en las operaciones, Fiabilidad de la información, Salvaguarda de los recursos y Cumplimiento de las leyes y normas”.

MANTILLA, Samuel Alberto. (Control Interno – Informe COSO, Pág. 3) establece que “El control interno es un proceso:

- Diseñado y efectuado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal; y
- Que tiene la intención de dar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.”

Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Puesto que los controles internos sirven a muchos propósitos importantes, existen crecientes llamadas para mejorar los Sistemas de Control Interno y los informes sobre ellos. Los controles internos son percibidos cada vez más y más como solución a una variedad de problemas potenciales.

El Control Interno no puede existir si previamente no se establecen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que

deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica; así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operacionales.

2.4.1.1.2 Características

- “Es efectuado por personas, no es solamente un conjunto de manuales de políticas y procedimientos, sino son personas en cada nivel de la organización.
- Es ejecutado por la gente de una organización a través de lo que hace y dice, la gente diseña los objetivos de la Entidad y establece los mecanismos de control.
- Afecta las acciones del personal, señalándole sus responsabilidades y límites de autoridad, así como la vinculación entre sus deberes y la forma en que los desempeñan.
- La alta dirección es responsable de la existencia de un eficiente sistema de control.
- Los Directores tienen la obligación de la vigilancia del control además de que proporcionan directrices y aprueban ciertas transacciones y políticas.
- Cada individuo dentro de la organización tiene algún rol respecto al control interno.
- No importa lo bien diseñado y operado que sea un sistema de control; lo más que puede esperarse es que proporcione seguridad razonable.
- El efecto acumulado de controles y su naturaleza diversa reducen el riesgo de que no puedan alcanzarse los objetivos”.

2.4.1.1.3 Objetivos

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno persigue los siguientes objetivos principales:

- Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

2.4.1.1.4 Elementos principales de control interno

El Informe C.O.S.O. destaca cinco componentes esenciales de un sistema de control interno eficaz que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño específicas de cada una.

- **Ambiente de control**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Constituye el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

➤ **Evaluación de riesgos**

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y

análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Una vez identificados, el análisis de los riesgos incluirá:

- Una estimación de su importancia / trascendencia.
- Una evaluación de la probabilidad / frecuencia.
- Una definición del modo en que habrán de manejarse.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente,

dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

Los mecanismos para prever, identificar y administrar los cambios deben estar orientados hacia el futuro, de manera de anticipar los más significativos a través de sistemas de alarma complementados con planes para un abordaje adecuado de las variaciones.

- **Actividades de control**

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente.

A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- Preventivo / Correctivos
- Manuales / Automatizados o informáticos
- Gerenciales o directivos

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuales son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones.

La gama que se expone a continuación muestra la amplitud abarcativa de las actividades de control, pero no constituye la totalidad de las mismas:

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.

- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Es necesario remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información, pues éstas desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas, los proyectos de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones.

A su vez los avances tecnológicos requieren una respuesta profesional calificada y anticipativa desde el control.

- **Información y comunicación**

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

Ya que el sistema de información influye sobre la capacidad de la dirección para tomar decisiones de gestión y control, la calidad de aquél resulta de gran trascendencia y se refiere entre otros a los aspectos de contenido, oportunidad, actualidad, exactitud y accesibilidad.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno.

Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados.

Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

- **Monitoreo y supervisión**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Para lograr esto se llevan a cabo actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y control, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

Los sistemas de control interno evolucionan con el tiempo, por lo que procedimientos que eran eficaces en un momento dado, pueden perder su eficacia o dejar de aplicarse. Es decir que es necesario actualizar dichos procedimientos

hasta hacerlos acordes a las variaciones que va sufriendo la organización a lo largo de su ciclo de vida.

Asimismo, las circunstancias sobre las que se configuró el sistema de control interno en un principio también pueden cambiar, reduciendo su capacidad de advertir los nuevos riesgos originados por las nuevas circunstancias. En consecuencia, la dirección tendrá que determinar si el sistema de control interno es en todo momento adecuado y si se mantiene la capacidad de asimilar nuevos riesgos.

- **Supervisión continua**

Existe una gran variedad de actividades que permiten efectuar un seguimiento de la eficacia del control interno, como comparaciones, conciliaciones, actividades corrientes de gestión y supervisión así como otras actividades rutinarias.

Debe existir un proceso que compruebe que el sistema de control interno se mantiene en funcionamiento a través del tiempo.

La supervisión continua tiene tareas permanentes y revisiones periódicas. La frecuencia de estas últimas dependerá de la importancia de los riesgos en juego. Las deficiencias detectadas deben ser oportunamente comunicadas

2.4.1.2 Auditoría

La Auditoría es una función de dirección cuya finalidad es analizar y apreciar, con vistas a las eventuales acciones correctivas, el control interno de las organizaciones para garantizar la integridad de su patrimonio, la veracidad de su información y el mantenimiento de la eficacia de sus sistemas de gestión.

2.4.1.2.1 Clasificación de la Auditoría.

Según CUELLAR MEJIA, Guillermo (2009), Clasificación de Auditoría, establece que:

La tipología que puede dividir la auditoría depende, esencialmente, de la necesidad empresarial de establecer controles o pautas en el cumplimiento de las actividades que se desenvuelven en el ámbito de la organización.

Modo de ejercer la auditoría

- **Auditoría Externa:** Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizada por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.
- **Auditoría Interna:** Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de control de una unidad económica, realizada por un profesional con vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir informes y formular sugerencias para su mejoramiento.

Área de objeto de estudio

- **Auditoría Financiera:** Es aquella que emite un dictamen u opinión profesional en relación con los estados financieros de una unidad económica en una fecha determinada y sobre resultado de las operaciones y los cambios en la posición financiera cubiertos por el examen la condición indispensable que esta opinión sea expresada por un Contador Público debidamente autorizado.

- **Auditoría de Cumplimiento:** Consiste en la comprobación o examen de las operaciones financieras, administrativas, económicas y de otra índole de una entidad para establecer que se han realizado conforme a las normas legales, estatutarias y de procedimientos que le son aplicables.
- **Auditoría Integral:** Implica que el examen se debe realizar sobre cuatro grandes sistemas de información de la organización: sistema de información financiera, sistema de información de gestión, sistema de información de control interno y sistema de información legal.
- **Auditoría Informática:** El proceso que consiste en el examen crítico, sistemático y detallado del sistema de información automático de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia, eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos informáticos y los controles de seguridad de los mismos, para la toma de decisiones que permitan el mejoramiento de los procesos de información automática y de la productividad.
- **Auditoría Gubernamental:** Se caracterizó por una simple revisión del cumplimiento de las normas legales que rigen la actuación de los funcionarios del estado.
- **Auditoría de Gestión:** Es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

Su propósito general puede verse seguidamente:

- Identificación de las oportunidades de mejoras
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas;
- Evaluación del desempeño (rendimiento).

La auditoría de gestión se dirige, en forma selectiva, a actividades y materias que, desde el punto de vista económico o por sus características, se considere conveniente, para lo cual se tomarán como base, los siguientes elementos:

- **Economía:** Se refiere a los términos y condiciones bajo los cuales se adquieren y utilizan los recursos humanos, financieros y materiales, tanto en la cantidad y calidad apropiadas, como al menor costo posible, y de manera oportuna.

Para que una entidad trabaje con economía, es necesario que, respecte a los activos fijos tangibles, los inventarios, los Recursos financieros y la fuerza de trabajo; no se compre, gaste y pague más de lo necesario.

Para conocer si se cumple lo antes expuesto, el auditor deberá comprobar, entre otros aspectos, si la entidad invierte racionalmente los recursos, a saber, si:

- Utilizan los recursos adecuados, según los parámetros técnicos y de calidad;
- Ahorran estos recursos o los pierden por falta de control o por deficiencias condiciones de almacenaje y de trabajo;
- Utilizan la fuerza de trabajo adecuada y necesaria;
- Los trabajadores aprovechan la jornada laboral, etc.; y
- Si se emplean óptimamente los recursos monetarios y crediticios.

El análisis de los componentes del costo total también puede brindar información útil que permita determinar gastos excesivos, innecesarios e indebidos.

- **Eficiencia:** Se refiere a la relación entre los recursos consumidos (insumos) y la producción de bienes y servicios. La eficiencia se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo – producción con un estándar aceptable

(norma). La eficiencia aumenta en la medida en que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos.

Trabajar con eficiencia equivale a decir que la entidad debe desarrollar sus actividades siempre bien. Una actividad eficiente maximiza el resultado de un insumo dado o minimiza el insumo de un resultado dado.

Entre otros, debe lograr:

- Que las normas de consumo o gastos sean correctas y que la producción o los servicios se ajustan a las mismas;
- Que los desperdicios que se originen en el proceso productivo o en el servicio prestado sean los mínimos;
- Que las normas de trabajo sean correctas;
- Que se aprovechen al máximo las capacidades instaladas;
- Que se cumplan los parámetros técnicos – productivos, en el proceso de producción o de servicio, que garanticen la calidad requerida; y
- Que todos los trabajadores conozcan la labor a realizar y que ésta sea la necesaria y conveniente para la actividad.
- **Eficacia:** Es el grado en que una actividad o programa alcanza sus objetivos, metas y otros efectos que se había propuesto.

Este aspecto tiene que ver con los resultados del proceso de trabajo de la entidad, por lo que debe comprobarse que la producción o el servicio se hayan cumplido en la cantidad y calidad esperadas; y que sea socialmente útil el producto obtenido o el servicio prestado.

El auditor deberá comprobar el cumplimiento de la producción o el servicio y hacer comparaciones con el plan y los períodos anteriores para determinar progresos o retrocesos. Debe también considerar la durabilidad, belleza,

presentación del producto, si fuese el caso y grado de satisfacción de aquellos a quienes está destinado.

Es recomendable recibir criterios de los clientes sobre los artículos producidos o servicios prestados.

2.4.1.2.2 Normas Internacionales de Auditoría

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's) deben ser aplicadas en la Auditoría de los estados financieros. Las NIA's también deben ser aplicadas, con la adaptación necesaria, a la Auditoría de otra información y de servicios relacionados.

Las NIA's contienen los elementos básicos y los procedimientos esenciales junto con los lineamientos relativos en forma de material explicativo y de algún otro tipo.

Son normas de Auditoría todas aquellas medidas establecidas por la profesión y por la Ley, que fijan la calidad, la manera como se deben ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el examen. Se refieren a las calidades del Contador Público como profesional y lo ejercitado por él en el desarrollo de su trabajo y en la redacción de su informe. Las normas de Auditoría se definen como aquellos requisitos mínimos, de orden general, que deben observarse en la realización de un trabajo de auditoría de calidad profesional.

Dentro de cada país, las reglamentaciones locales gobiernan, a mayor o menor grado, las prácticas seguidas en la auditoría de información financiera o de otro tipo. Tales reglamentaciones pueden ser de naturaleza gubernamental, o en forma de declaraciones emitidas por los organismos profesionales o reglamentaciones de los países en cuestión.

Las normas nacionales de auditoría y servicios relacionados publicadas en los países difieren en forma y contenido. IAPC toma conocimiento de tales

documentos y diferencias, y en atención a ello, emite las Normas Internacionales de Auditoría que se pretende sean aceptadas internacionalmente.

2.4.1.2.3 Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas:

Según el American Institute Of Certified Public Accountants establece que las NAGAS son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor.

Normas Generales o Personales

- Entrenamiento y capacidad profesional
- Independencia
- Cuidado o esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo

- Planeamiento y Supervisión
- Estudio y Evaluación del Control Interno
- Evidencia Suficiente y Competente

Normas de Preparación del Informe

- Aplicación de los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Consistencia
- Revelación Suficiente
- Opinión del Auditor

2.4.2 Rentabilidad

Para SÁNCHEZ BALLESTA, Juan Pedro (2002): "Análisis de Rentabilidad de la empresa", la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción

económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término 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 rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

También se puede definir a la rentabilidad como un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos.

Para esto debemos determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido la inversión, al convertirse en utilidades.

Se dice que una empresa es rentable cuando genera suficiente utilidad o beneficio, es decir, cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como rentable.

Para hallar esta rentabilidad, se hace uso de indicadores, índices, ratios o razones de rentabilidad, de los cuales, los principales son los siguientes:

El índice de retorno sobre activos: Mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. Esto nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades.

La fórmula es:

$$\text{Índice de retorno sobre activos} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

El índice de retorno sobre patrimonio: Mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. Esto nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado.

La fórmula es:

$$\text{El índice de retorno sobre patrimonio} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

Rentabilidad sobre ventas: El índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera.

La fórmula es:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$$

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

Así, tenemos un primer nivel de análisis conocido como rentabilidad económica o del activo, en el que se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

Y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos

propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

Rentabilidad Neta: Se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e Ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la Reserva legal. Es la utilidad que efectivamente se distribuye a los socios.

Los ingresos de una empresa se deben depurar para poder determinar la utilidad neta con que pueden contar los socios o dueños de la empresa.

El proceso de depuración inicia con la disminución del Costo de venta a las ventas, para luego determinar la utilidad bruta. A la utilidad bruta se le restan los gastos operacionales lo cual resulta en la utilidad operacional. A ésta última se le suman los Ingresos no operacionales y se le restan los gastos no operacionales para llegar a la utilidad antes de impuestos y reservas.

Una vez determinada la utilidad antes de impuestos y reservas, se procede a calcular el Impuesto de renta y la Reserva legal.

A continuación se muestra como calcular la Utilidad neta:

Ventas(-) Devoluciones en ventas
= Ventas netas
(-) Costo de venta
= Utilidad bruta
(-) Gastos operacionales
= Utilidad operacional
(+) Ingresos no operacionales
(-) Gastos no operacionales
= Utilidad antes de impuestos y reservas
(-) Impuesto de renta
(-) Reserva legal
= Utilidad Neta a distribuir

2.4.2.1 Estados Financieros

Según las Normas Internacionales de Contabilidad los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, el rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados.

2.4.2.1.1 Estado de Situación Financiera: Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

- **Características**

- a) Ser comprensivos: abarcar todas las actividades u operaciones de la empresa
- b) Consistencia: la información contenida debe ser totalmente coherente entre las distintas partidas y entre los distintos EEFF
- c) Relevancia: debe ayudar a mostrarlos aspectos principales del desempeño de la firma.
- d) Confiabilidad: debe ser fidedignos de la realidad financiera de la empresa.
- e) Comparabilidad: deben ser comparables con otros periodos de la misma empresa y con otras firmas

2.4.2.1.2 Estado de Resultados: Es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo de tiempo determinado.

Pero también nos permite, al comparar un estado de resultado con otros de periodos anteriores, conocer cuáles han sido las variaciones en los resultados (sin han habido aumentos o disminuciones, y en qué porcentaje se han dado), y así saber si la empresa está cumpliendo con sus objetivos, además de poder realizar proyecciones en base a las tendencias que muestren las variaciones.

2.4.2.1.3 Estado de Cambios en el Patrimonio: El estado de cambios en el patrimonio tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio, en un periodo determinado.

Además de mostrar esas variaciones, el estado de cambios en el patrimonio busca explicar y analizar cada una de las variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura financiera de la empresa.

2.4.2.1.4 Estado de Flujo de Efectivo: Es un estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión

y financiación. Para el efecto debe determinarse el cambio en las diferentes partidas del balance general que inciden en el efectivo.

El objetivo del flujo de efectivo es básicamente determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual pueda cumplir con sus obligaciones y con sus proyectos de inversión y expansión. Adicionalmente, el flujo de efectivo permite hacer un estudio o análisis de cada una de las partidas con incidencia en la generación de efectivo, datos que pueden ser de gran utilidad para la el diseño de políticas y estrategias encaminadas a realizar una utilización de los recursos de la empresa de forma más eficiente.

2.4.2.1.5 Notas a los estados Financieros: Representan la divulgación de cierta información que no está directamente reflejada en dichos estados, y que es de utilidad para que los usuarios de la información financiera tomen decisiones con una base objetiva.

2.4.2.2 Indicadores financieros

Un indicador financiero o índice financiero es una relación entre cifras extractadas de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el propósito de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la misma. Refleja, en forma numérica, el comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes. Al ser comparada con algún nivel de referencia, el análisis de estos indicadores puede estar señalando alguna desviación sobre la cual se podrán tomar acciones correctivas o preventivas según el caso.

Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas

del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa. Adicionalmente, nos permiten calcular indicadores promedio de empresas del mismo sector, para emitir un diagnóstico financiero y determinar tendencias que nos son útiles en las proyecciones financieras.

El analista financiero, puede establecer tantos indicadores financieros como considere necesarios y útiles para su estudio. Para ello puede simplemente establecer razones financieras entre dos o más cuentas, que desde luego sean lógicas y le permitan obtener conclusiones para la evaluación respectiva.

Para una mayor claridad en los conceptos de los indicadores financieros.

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

Los *indicadores financieros* frecuentemente usados son:

- **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.

2.4.2.3 Indicadores de gestión

Según PEREZ JARAMILLO, Carlos (2010) establece a un indicador de gestión como la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

2.4.2.3.1 Características de los indicadores de gestión

Los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo. Estas características pueden ser:

- **Simplicidad:** Puede definirse como la capacidad para definir el evento que se pretende medir, de manera poco costosa en tiempo y recurso.
- **Adecuación:** Entendida como la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto. Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado.
- **Validez en el tiempo:** Puede definirse como la propiedad de ser permanente por un periodo deseado.
- **Participación de los usuarios:** Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionárseles los recursos y formación necesarios para su ejecución. Este es quizás el ingrediente fundamental para que el personal se motive en torno al cumplimiento de los indicadores.
- **Utilidad:** Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.

- **Oportunidad:** Entendida como la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo.

Igualmente requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

BOTERO, Luis (2009) Indicadores de Clientes, establece algunos indicadores de gestión en relación a los clientes podemos encontrar:

- **Indicador de calidad:** medido como el porcentaje de interacciones con solución en un solo contacto sobre el volumen total de interacciones. Con este se medirá la cantidad de interacciones cerradas satisfactoriamente para el agente y puede ser ligeramente superior el indicador para la atención presencial sobre la telefónica; de todas maneras el indicador deberá ser superior al 85% para mostrar realmente que los agentes de cara al cliente tienen poder de decisión, la empresa tiene procedimientos claros, ágiles, y contruidos a partir de las necesidades de sus clientes; y además, ha generado unas instancias de solución tan ágiles, inmediatas en respuesta y creativas para garantizar que el agente de cara al cliente tendrá siempre soporte de algún funcionario al interior de la empresa para ayudarle a dar respuesta inmediata al cliente.
- **Indicador de satisfacción:** que medirá el porcentaje de clientes que contactan la empresa manifestando alguna insatisfacción – queja o reclamo -, contra el total de contactos atendidos. Este deberá ser un indicador decreciente; es decir, con una adecuada gestión de la Dirección de Servicio al Cliente, procedimientos contruidos con “cara de cliente” y actualizados de manera permanente, con acuerdos de servicio negociados con todas las áreas para garantizar que todas tengan al cliente como su prioridad y con un compromiso total de la Dirección hacia la excelencia operativa, las quejas, reclamos e insatisfacciones de los clientes deben disminuir permanentemente.

- **Indicador de retención de clientes:** obtenido a partir de los clientes retenidos que solicitan retiro del servicio contra el total de clientes que lo solicitan. Como se sabe, la retención de clientes tiene que ser una responsabilidad de Servicio al Cliente ya que dicha área responde por las
- **Indicador de autosuficiencia:** obtenido a partir del volumen de facturación que generan todos los canales de servicio contra el costo total del área. Up selling y cross selling son responsabilidades que todos los agentes de servicio deben encarar como producto de una excelente gestión de los momentos de verdad. La generación de experiencias de cliente se estimulará en la medida que los agentes sientan que sus ingresos se pueden mejorar como producto de su excelente gestión.
- **Indicador de costos por atención:** que permite medir lo que cuesta cada atención por canal de contacto y en él se deben incorporar los diferentes contactos por horarios, por agente, por canal. A través de este indicador deberá la empresa tomar acciones con respecto al tipo de canal que con menos costo le produzca a los clientes máxima satisfacción y para su cálculo es necesario incluir el costo total de la División de Servicio.
- **Indicador de rotación de personal:** obtenido a partir de la cuantificación de agentes de atención en front, back office y atención telefónica en todos los outsourcing que la presten, que se retiran mensualmente contra el total de agentes utilizados. Siendo Servicio al Cliente un área que requiere capacitación intensiva permanente y ser la administradora directa de los momentos de verdad con los clientes y en consecuencia tendrá la responsabilidad de convertirlos en ingresos, el aumento en la rotación del personal además de resultar muy costosa puede mostrar a las claras que no existe suficiente motivación económica y humana para producir los resultados en satisfacción de cliente y excelencia en servicio.

2.4.2.3 Gestión financiera

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones

Gracias a la Gestión Financiera cualquier organización puede tomar decisiones relevantes como por ejemplo, la realización de inversiones, al facilitar la información financiera necesaria para ello.

Con esta información la empresa también podrá obtener adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad al realizar una utilización sabia de los recursos financieros.

La importancia de la Gestión Financiera de la Empresa crece cuanto mayor sea su tamaño. Por lo general las empresas grandes incluyen en su organigrama la figura del gerente financiero.

Esta figura dispondrá de una visión global del rendimiento de la organización y de sus recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería, y podrá planificar objetivos y estrategias.

También podrá controlar los costes y podrá prever, calcular y planificar una buena gestión en el futuro.

2.5 Hipótesis

El control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos incidirá en la rentabilidad de la empresa BIOALIMENTAR CÍA LTDA de la ciudad de Ambato.

2.6 Variables

Variable Independiente: Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos

Variable Dependiente: Rentabilidad

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 El Enfoque

El desarrollo de la presente investigación estará enmarcado en el enfoque cualitativo así como también en el cuantitativo; cualitativa porque debido a que el problema que se plantea requiere una investigación interna utilizando técnicas cualitativas que permitirán una observación naturalista con el objeto de describir e interpretar la realidad del problema en un espacio contextualizado con una perspectiva de adentro hacia afuera; los objetivos que se plantearan proponen acciones inmediatas a fin de solucionar satisfactoriamente el problema identificado.

Mientras que en el enfoque cuantitativo, porque será necesario la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico por medio del cual se transformaran las mediciones en valores numéricos, es decir datos cuantificables que serán analizados con técnicas estadísticas para posteriormente extender los resultados a la empresa y al entorno.

3.2 Modalidad De La Investigación

3.2.1. Investigación de campo

Según Luis E. Herrera y otros (2004,95), la Investigación de Campo “es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen, en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

El presente trabajo se ejecutará por las características de una investigación de campo, porque en el estudio se estará en contacto directo con la realidad de la Empresa BIOALIMENTAR CÍA LTDA; es decir, se recolectará y se registrará directa y ordenadamente datos primarios referentes al problema de estudio, utilizando técnicas de investigación como: la observación y la encuesta

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según Luis E. Herrera y otros (2004: 95) La investigación bibliográfica documental “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”.

Es necesario aclarar, que se empleará también la investigación documental-bibliográfica; basándose en documentos proporcionados por la propia entidad y en libros, documentos, archivos e internet para relacionar los aportes científicos con la realidad de la empresa; que a pesar de presentar características limitadas, éstas serán minuciosamente estudiadas y de esta manera encontrar una solución al problema.

3.3 Tipo De Investigación

3.3.1. Investigación Descriptiva

Según Rodríguez E. (2005: 26p.), en su libro “Metodología de la Investigación” dice que “la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, además

trabaja sobre realidades y su característica fundamentalmente es la de presentarnos una interpretación correcta”

En la presente investigación será de utilidad porque nos permite analizar el entorno de la empresa BIOALIMENTAR CÍA LTDA específicamente del departamento de ventas y créditos, lo que nos ayudara a identificar las características como: conducta, actitudes y motivación de las personas dentro de esta área así como de las preferencias de los clientes; características que servirán para profundizar el conocimiento objeto del problema, sujeto de la investigación y describirlo tal como se produce en la realidad, en un tiempo y espacio determinado involucrando a personas, hechos procesos y sus relaciones.

3.3.2. Investigación Correlacional o Asociación de Variables

Según, Irene Maricela Silva Siesquén (2009: Internet) en su página de internet comenta sobre la investigación Correlacional que es “aquella que demuestran dependencia entre diferentes eventos, apoyados en las pruebas estadísticas; aquí se encuentran los estudios de asociación sin relación de dependencia. La estadística aplicada aquí es variada; podemos hacer asociaciones y medidas de asociación; correlaciones y medidas de correlación. Ej. Chi Cuadrado y R de Pearson”.

Para el estudio de Investigación en la empresa BIOALIMENTAR CÍA LTDA se aplicará la Investigación Correlacional o Asociación de variables en el departamento de ventas y crédito donde aparece el problema, mediante esta investigación se puede llegar a conocer las causas o circunstancia por las que se produce el problema que perjudica al desarrollo de la empresa.

3.4 Población Y Muestra

La población a ser estudiada, para **Luis Herrera E. y otros (2002: 142-143)**, la población o universo es la totalidad de elementos a investigar

Tabla 2: Población

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	
Créditos y cobranzas	3
Contabilidad	6
Ventas	5
Gerentes de Línea y Asesores comerciales	10
Tesorería	3
TOTAL	27

Fuente: GTH Bioalimentar Cía. Ltda. (2013)

Elaborado por: ESPINOZA, Nelly (2013)

3.5 Operacionalización De Variables

Variable Independiente: Control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos

Tabla 3: Operacionalización de la Variable Independiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica - Instrumento
Significa todas las políticas y procedimientos 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 los clientes de una organización.	Auditoría de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Eficiencia • Indicadores de Eficacia • Indicadores de Calidad 	¿Se verifica el cumplimiento de metas y objetivos dentro del departamento de ventas y crédito	Entrevista al Jefe de ventas y crédito
	Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Riesgo de Auditoría • Nivel de Confianza de Auditoría 	¿Existe algún tipo de seguimiento a las conclusiones y recomendaciones al cumplimiento de los mismos?	Entrevista al contador
	NAGAS	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos • Operaciones • Técnicas de Auditoría 	¿Aplica las Normas de auditoría?	Encuesta al personal contable

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

Variable Dependiente: Rentabilidad

Tabla 4: Operacionalización de la Variable Dependiente

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnica–Instrumento
Es el resultado del proceso Productivo y distributivo; es la utilidad o ganancia del negocio por realizar sus actividades. Mide el existo de la empresa así como su eficiencia; es un indicador del rendimiento.	Estados Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos y libros contables 	<p>¿En base a qué criterio se realiza la provisión para cuentas incobrables?</p>	Entrevista al contador
	Indicadores	Análisis de aplicación de indicadores	<p>¿Cada que tiempo se realiza la aplicación de indicadores financieros?</p>	Entrevista al jefe financiero
	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de Presupuesto • Establecimiento de precios de venta 	<p>¿Se cumple con los montos establecidos para la recuperación de cartera mensual?</p> <p>¿Existe análisis previo al establecimiento de precio de venta de los productos?</p>	Entrevista al jefe financiero y jefe de ventas y crédito

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

3.6 Recolección de la Información

3.6.1 Información secundaria

Componen la colección de referencia de la biblioteca y facilitan el control y el acceso a las fuentes primarias. Se debe hacer referencia a ellas cuando no se puede utilizar una fuente primaria por una razón específica, cuando los recursos son limitados y cuando la fuente es confiable. La utilizamos para confirmar nuestros hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar nuestros estudios.

- **Investigación Bibliográfica**

Se puede entender como la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, un factor importante en este tipo de investigación la utilización de la biblioteca y realizar pesquisas bibliográficas. Una idea que ayuda a entender este punto es que no debe de existir ningún investigador que inicie su trabajo, hasta que no haya explorado la literatura existente en la materia de su trabajo. Una investigación bibliográfica se busca en textos, tratados, monografías, revistas y anuarios.

3.6.2 Información primaria

Contienen información original, que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa. Componen la colección básica de una biblioteca, y pueden encontrarse en formato tradicional impreso como los libros y las publicaciones seriadas; o en formatos especiales como las micro formas, los videocasetes y los discos compactos.

- **Investigación de Campo:**

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

3.6.3 Tipos de técnica de investigación

3.6.3.1 Técnicas Bibliográficas

- **Análisis de Documento:** La descripción o el análisis documental consiste en describir un documento en sus partes esenciales para su posterior identificación y recuperación
- **Fichaje:** El fichaje es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorra mucho tiempo, espacio y dinero.

3.6.3.2 Técnicas de Investigación de Campo

- **La observación:** Es un método para reunir información visual sobre lo que ocurre, lo que nuestro objeto de estudio hace o cómo se comporta. La observación es visual. Usted utiliza sus propios ojos, quizás asistido con una cámara fotográfica u otro instrumento de grabación.

- **La entrevista:** Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.
- **La encuesta:** Es un método de investigación compatible con el empleo de varias técnicas e instrumentos de recolección de datos, como son: la entrevista, el cuestionario, la observación, el test, etc.
- **El experimento:** En un experimento el investigador controla directamente las circunstancias que estudia. Se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular.

3.6.4 Instrumentos para la recolección de información

Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

- **Fichas bibliográficas:** La ficha bibliográfica es una ficha pequeña, destinada a anotar meramente los datos de un libro o artículo. Estas fichas se hacen para todos los libros o artículos que eventualmente pueden ser útiles a nuestra investigación, no solo para los que se han encontrado físicamente o leído. En ellas se registran las fuentes encontradas, por ejemplo, en el catálogo de una biblioteca, en una bibliografía, en índices de publicaciones, etc.
- **Ficha de observación:** Son instrumentos donde se registra la descripción detallada de lugares, personas, etc., que forman parte de la investigación. En el caso de personas se deben realizar descripciones casi fotográficas de los

sujetos observados. En lugares también se deben hacer descripciones precisas a detalle

- **Cedula de entrevista:** Es una lista formal de datos concretos que necesitamos recolectar, para con ellos aclarar un hecho o situación. Los datos a recoger, se agrupan con cierta clasificación, a fin de facilitar el trabajo de investigación y de análisis. Así, por ejemplo, los datos históricos deben agruparse separadamente de los relacionados con algún proceso de trabajo de la organización, o de los relacionados con recursos humanos.
- **Cuestionario:** Es un instrumento compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; es un plan formal para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. Un cuestionario nos permite estandarizar y uniformar el recabado de la información. Un diseño inadecuado o mal elaborado nos conduce a recoger datos incompletos, imprecisos y, como debe suponerse, a generar información poco confiable.

3.7 Procesamiento y Análisis de la Información

3.7.1 Plan de procesamiento de información

3.7.1.1 Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

3.7.1.2 Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.

3.7.1.3 Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Tabla 5: Tabulación de información

OPCIONES	RESULTADO	PORCENTAJE
TOTAL		

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

Este cuadro permite la tabulación de información que se encuentran en las distintas técnicas e instrumentos de investigación, facultando un extracto de las respuestas obtenidas.

3.7.1.4 Representaciones gráficas

Este gráfico se utilizará para mostrar porcentajes y proporciones de los resultados obtenidos en la tabulación de datos que se realizará en las encuestas.

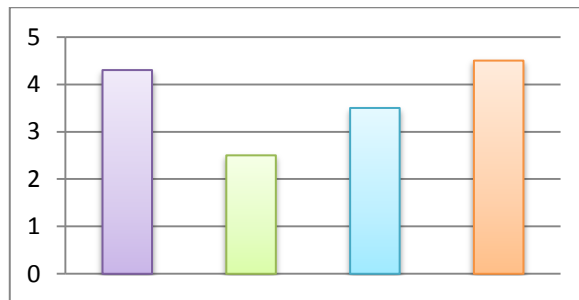


Gráfico 7: Representaciones Graficas

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

3.7.2 Plan de análisis interpretativo

3.7.2.1 Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

3.7.2.2 Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

3.7.2.3 Comprobación de hipótesis.

Según **GREENWOODP. (1996: Internet)** “Esta prueba puede utilizarse incluso con datos medibles en una escala nominal. La hipótesis nula de la prueba Chi-cuadrado postula una distribución de probabilidad totalmente especificada como el modelo matemático de la población que ha generado la muestra.

Para realizar este contraste se disponen los datos en una tabla de frecuencias. Para cada valor o intervalo de valores se indica la frecuencia absoluta observada o empírica (O_i). A continuación, y suponiendo que la hipótesis nula es cierta, se calculan para cada valor o intervalo de valores la frecuencia absoluta que cabría esperar o frecuencia esperada ($E_i = n \cdot p_i$, donde n es el tamaño de la muestra y p_i la probabilidad del i -ésimo valor o intervalo de valores según la hipótesis nula). El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre la O_i y E_i y se define como:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}.$$

Este estadístico tiene una distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad si n es suficientemente grande, es decir, si todas las frecuencias esperadas son mayores que 5. En la práctica se tolera un máximo del 20% de frecuencias inferiores a 5.

Si existe concordancia perfecta entre las frecuencias observadas y las esperadas el estadístico tomará un valor igual a 0; por el contrario, si existe una gran discrepancia entre estas frecuencias el estadístico tomará un valor grande y, en consecuencia, se rechazará la hipótesis nula.

Así pues, la región crítica estará situada en el extremo superior de la distribución Chi-cuadrado con $k-1$ grados de libertad”.

Para la comprobación de la hipótesis del presente trabajo se utilizará la prueba del Chi cuadrado (X^2), por medio del cual permite establecer los valores observados y

esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

3.7.2.4 Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

Tabla 6: Establecimiento de Conclusiones y Recomendaciones.

Objetivos específicos	Conclusiones	Recomendaciones
Comprobar el grado de ineficiencia del control interno en el proceso de ventas para mejorar el desempeño del mismo.		
Analizar la rentabilidad de la empresa de acuerdo a las ventas para determinar su incidencia.		
Proponer la evaluación al control interno en el proceso de ventas para alcanzar la fidelidad de los clientes.		

Elaborado por: ESPINOZA, Nelly (2013)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

a) Resultado de la observación realizada a los documentos generados en el proceso de ventas y concesión de créditos.

Después de aplicar la técnica de la observación a los documentos (facturas, órdenes de pedido de clientes, comprobantes de pago de clientes, retenciones, convenios de pagos,) generados en el proceso de ventas y concesión de créditos para recolectar información necesaria y útil, se han obtenido los siguientes resultados:

1. ¿La Empresa cuenta con políticas de crédito, y se cumplen obligatoriamente de acuerdo a lo establecido?

Tabla 7: Cumplimiento de políticas

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	17	63%
No	10	37%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

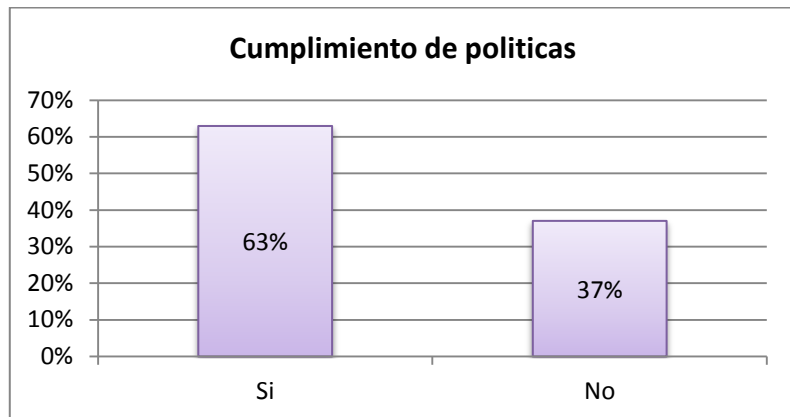


Gráfico 8: Cumplimiento de políticas
Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: De las 27 personas encuestadas el 63% consideran que la empresa cuenta con políticas de crédito que son debidamente aplicadas, sin embargo un 37% menciona que no se cumplen en su totalidad.

El 37% de las personas argumentan que:

- ❖ Las políticas son generales y dejan espacios en los cuales las personas encargadas pueden tomar libres decisiones en los procesos de la concesión de créditos de acuerdo a su criterio o experiencia.

2. ¿La concesión de créditos se realiza en base a una solicitud debidamente aprobada?

Tabla 8: Solicitud de crédito aprobada

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	27	100%
No	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

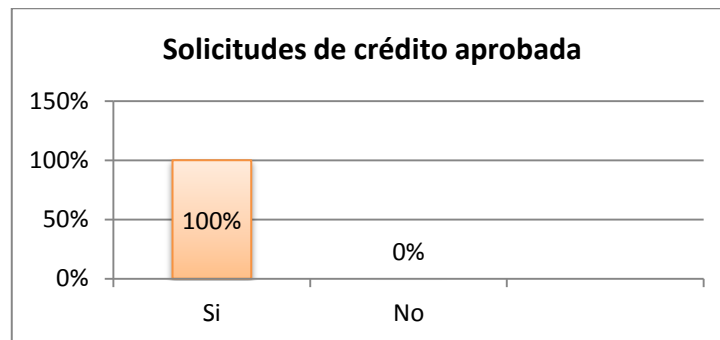


Gráfico 9: Solicitudes de crédito aprobada

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

3. ¿Se realiza un análisis de la solicitud considerando los siguientes aspectos?

Tabla 9: Aspectos a considerar en la solicitud de crédito

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Información General	27	100%
Referencias	25	93%
Garantías	17	63%
Solvencia	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

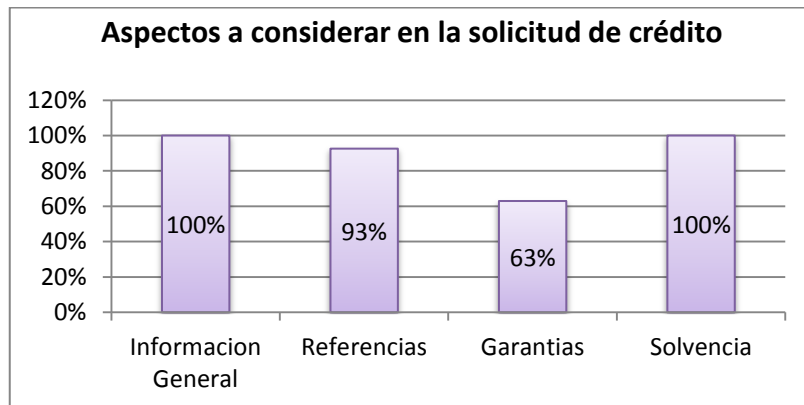


Gráfico 10: Aspectos a considerar en la solicitud de crédito

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: De las 27 personas encuestadas menciona que en los procesos de créditos se analiza 100% la información general y solvencia de los clientes, un 93% se analiza las referencias personales y bancarias, sin embargo existe un 63% que menciona que no se analiza minuciosamente las garantías en los procesos crediticios.

El 63% de las personas argumentan que:

- ❖ Existen clientes en los cuales se consideran solo referencias personales y comerciales, mas no referencias bancarias.
- ❖ Se concede créditos a ciertos clientes sin una adecuada garantía para el monto otorgado en el crédito.

4. ¿Se realiza un análisis de antigüedad de saldos de forma periódica?

Tabla 10: Análisis de antigüedad de saldos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	18	67%
No	9	33%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

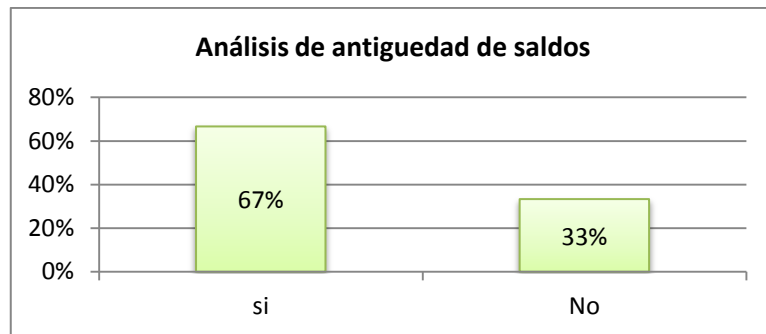


Gráfico 11: Análisis de antigüedad de saldos

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: De las 27 personas encuestadas el 67% menciona que si se realiza un análisis de antigüedad de saldos y el 33% establece no se realiza dicho análisis.

El 33% de las personas establecen que:

- ❖ Se realiza solo un análisis de antigüedad de saldos al final del ejercicio económico, mas no se realiza de una manera constante es decir cada trimestre o semestre, para de tal manera tomar decisiones oportunamente.

5. ¿La empresa cuenta con un departamento de cobranzas y se realiza un análisis de gestión de cobros adecuado?

Tabla 11: Análisis de gestión de cobros

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	22	81%
No	5	19%
Total	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

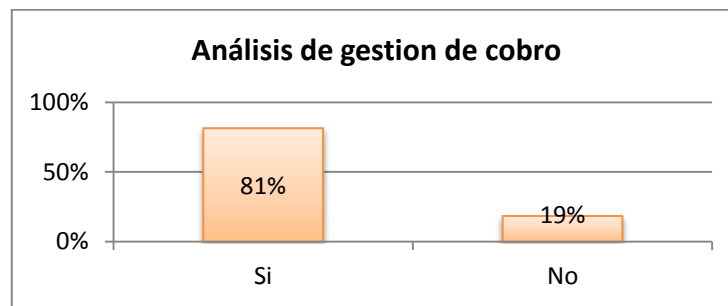


Gráfico 12: Análisis de gestión de cobro

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: De las 27 personas encuestadas el 100% menciona si existe un departamento de cobranzas, de los cuales el 81% menciona si se realiza una gestión de cobro adecuado y un 19% menciona que no.

El 19% de los encuestados mencionan que:

- ❖ La persona encargada de la gestión de cobro es nueva en el cargo, y requiere una oportuna capacitación para su total desempeño.

6. ¿Considera usted que el incumplimiento de los créditos concedidos se debe a:

Tabla 12: Incumplimiento de créditos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Situación económica del clientes	15	56%
Plazo del crédito	4	15%
Falta de análisis a las solicitudes	8	30%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

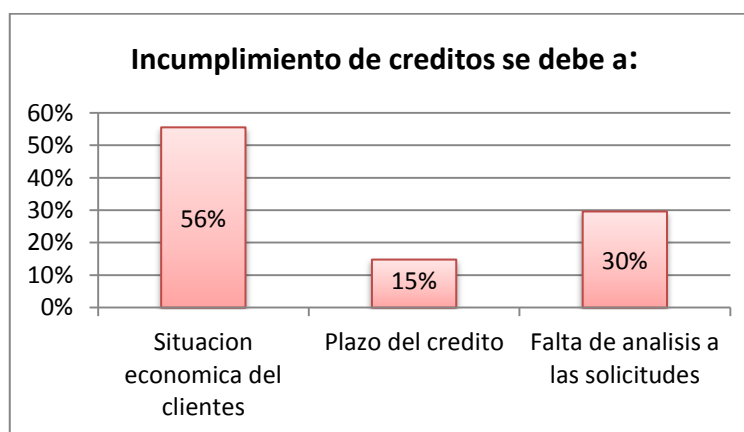


Gráfico 13: Incumplimiento de créditos

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: De las 27 personas encuestadas el 56% considera que el incumplimiento en los créditos se debe a la situación económica de los clientes, el 15% considera que se debe a los plazos otorgados, y el 30% menciona que es por falta de análisis en las solicitudes.

El 30% de los encuestados menciona que:

- ❖ No confirma la información entregada por los clientes, dando lugar a que dicha información no sea actualizada y verídica.

7. ¿Cree usted que el pago impuntual de las cuotas de los clientes influye en el incremento de los índices de morosidad

Tabla 13: Pagos impuntuales e influencia en índices de morosidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	27	100%
No	0	0%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

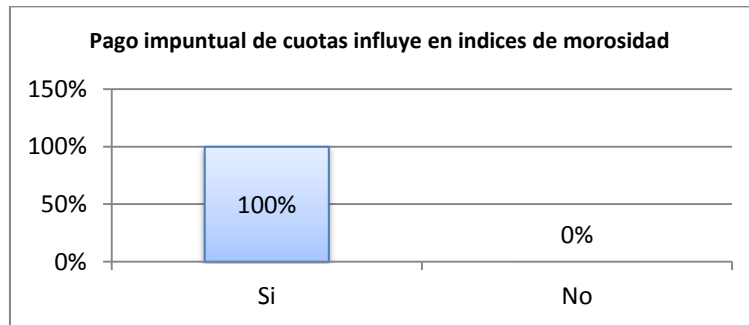


Gráfico 14: Pagos impuntuales e influencia en índices de morosidad

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

8. ¿La Empresa durante los últimos años, ha registrado niveles de morosidad?

Tabla 14: Índices de morosidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	20	74%
No	7	26%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

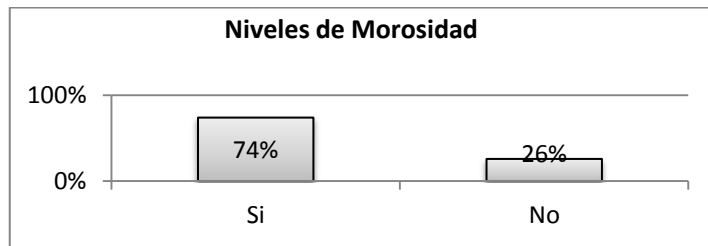


Gráfico 15: Niveles de Morosidad en el 2012

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: De los 27 encuestados, el 100% considera que los pagos impuntuales si influyen en los índices de morosidad, de lo cual el 74% establece que si ha existido índices de morosidad en los últimos años y el 26% menciona que no existe morosidad en los pagos de los clientes.

El 76% de los encuestados mencionan que:

- ❖ Se ha negado créditos a clientes que no cancelan sus deudas con la empresa. Y la empresa aumento del 26% al 30% sus índices de morosidad en el año 2010 al 2011.

9. ¿Se han aplicado políticas para bajar los índices de morosidad?

Tabla 15: Políticas para disminuir morosidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	23	85%
No	4	15%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

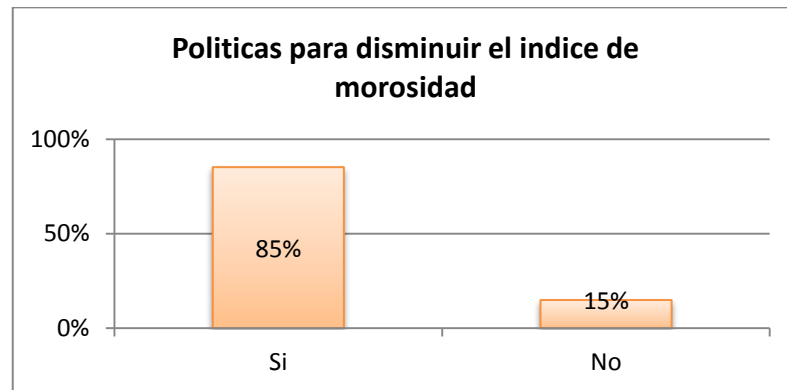


Gráfico 16: Políticas para disminuir el índice de morosidad

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: el 85% de las personas encuestadas mencionan que se han aplicado políticas para disminuir el índice de morosidad, mientras que el 15% menciona que no se aplicado ninguna política.

El 15% de los encuestados mencionan que:

- ❖ Se aplican políticas de renegociación con clientes quienes tienen considerables saldos a pagar, sin embargo no se analiza políticas para aquellos clientes quienes tienen cuentas por pagar no materiales.

10. ¿ Cree usted que es necesario una evaluación de control interno dirigido al departamento de créditos para evaluar su eficiencia

Tabla 16: Evaluación de control interno

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	22	81%
No	5	19%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

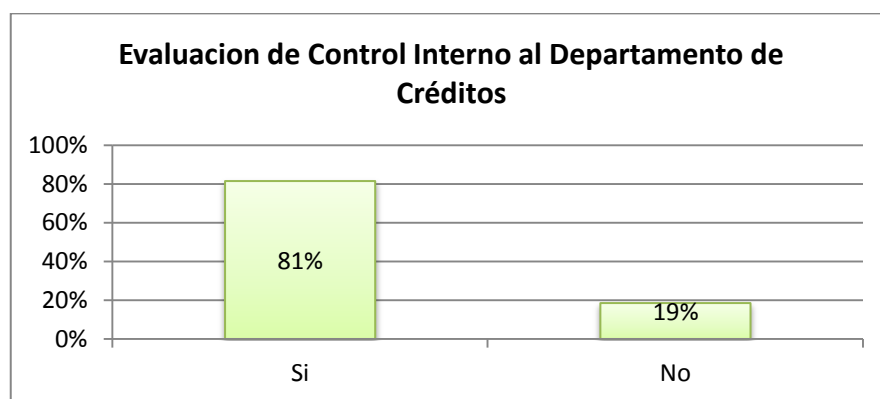


Gráfico 17: Evaluación de control interno

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: El 81% de los encuestados consideran que si se requiere una evaluación al sistema de control interno en el departamento de créditos, mientras que un 19% establece que no.

11. ¿Considera usted que la rentabilidad es afectada por un inadecuado control interno en el proceso de ventas, créditos y cobranza?

Tabla 17: Rentabilidad

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	13	48%
No	14	51%
TOTAL	27	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

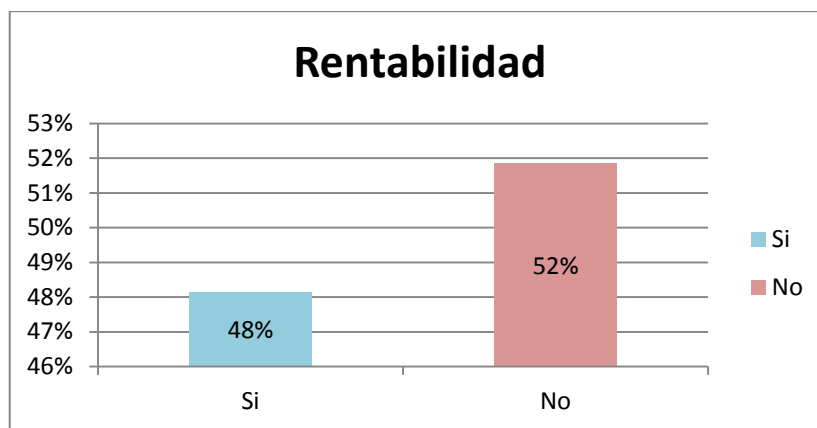


Gráfico 18: Evaluación de control interno

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis e Interpretación: El 48% de los encuestados consideran que si la rentabilidad es afectada por los controles internos desarrollados en el proceso de ventas y créditos, sin embargo un 52% considera que no, que la disminución de rentabilidad se debe a otros motivos.

a) Análisis de ventas, créditos y rentabilidad

Análisis de Ventas

Es importante analizar el comportamiento de las ventas durante el 2013 las mismas que fueron de \$ 53, 751,412.53 (Anexo 5), sin embargo como se muestra a continuación la empresa cuenta con alrededor de 52 mil dólares que no fueron vendidos esto por falta de stock de mercadería debido que no se comunica a tiempo al departamento de producción para su fabricación generando de tal manera molestias a los clientes por no despachar sus pedidos.

Tabla 18: Ventas Perdidas

	Pecuario		Mascotas		Total
	Valor	%	Valor	%	
Enero	3,758.04 \$	62%	2,277.60 \$	38%	6,035.64 \$
Febrero	4,697.55 \$	84%	911.04 \$	16%	5,608.59 \$
Marzo	4,270.50 \$	85%	740.22 \$	15%	5,010.72 \$
Abril	272.47 \$	100%	- \$	0%	272.47 \$
Mayo	114.47 \$	8%	1,366.56 \$	92%	1,481.03 \$
Junio	5,722.47 \$	98%	142.35 \$	2%	5,864.82 \$
Julio	1,537.38 \$	100%	- \$	0%	1,537.38 \$
Agosto	4,754.49 \$	50%	4,782.96 \$	50%	9,537.45 \$
Septiembre	4,441.32 \$	83%	911.04 \$	17%	5,352.36 \$
Octubre	1,224.21 \$	34%	2,334.54 \$	66%	3,558.75 \$
Noviembre	4,726.02 \$	84%	911.04 \$	16%	5,637.06 \$
Diciembre	2,163.72 \$	74%	768.69 \$	26%	2,932.41 \$
TOTAL	37,682.64 \$	71%	15,146.04 \$	29%	52,828.68 \$

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Por otra parte es indispensable establecer que también existe un valor de 111 mil dólares por devoluciones en ventas, lo cual es ocasionado por diferentes motivos entre ellos por error en los despachos, en la toma de pedidos, fundas rotas, productos próximos a caducarse entre otros, generando de tal manera disminución en sus ventas e incurriendo en gastos por dichas devoluciones. Es importante destacar que en relación a la rentabilidad neta esto representa un 9%.

Tabla 19: Devoluciones en Ventas

	MASCOTAS		PECUARIO		HUMANA		Total
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	
Enero	1,927.25 \$	11%	12,089.12 \$	69%	3,504.09 \$	20%	17,520.47 \$
Febrero	2,095.91 \$	17%	7,767.21 \$	63%	2,465.78 \$	20%	12,328.91 \$
Marzo	2,190.06 \$	25%	4,730.53 \$	54%	1,839.65 \$	21%	8,760.23 \$
Abril	4,139.67 \$	42%	4,238.23 \$	43%	1,478.45 \$	15%	9,856.35 \$
Mayo	678.09 \$	11%	4,253.47 \$	69%	1,232.89 \$	20%	6,164.45 \$
Junio	2,796.12 \$	38%	3,458.36 \$	47%	1,103.73 \$	15%	7,358.21 \$
Julio	2,872.07 \$	51%	1,971.03 \$	35%	788.41 \$	14%	5,631.50 \$
Agosto	1,435.74 \$	40%	1,615.21 \$	45%	538.40 \$	15%	3,589.36 \$
Septiembre	6,105.85 \$	45%	5,834.48 \$	43%	1,628.23 \$	12%	13,568.56 \$
Octubre	3,526.35 \$	61%	1,792.08 \$	31%	462.47 \$	8%	5,780.90 \$
Noviembre	2,416.27 \$	37%	3,069.32 \$	47%	1,044.88 \$	16%	6,530.47 \$
Diciembre	6,105.49 \$	42%	5,960.12 \$	41%	2,471.27 \$	17%	14,536.87 \$
TOTAL	36,288.87 \$	32%	56,779.16 \$	51%	18,558.26 \$	17%	111,626.28 \$

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis de Cartera de Clientes

Para empezar es importante determinar cómo ha evolucionado el índice de morosidad durante los últimos cuatro años:

Tabla 20: Evolución Índice de Morosidad

Índice de Morosidad 2010	
Cartera Vencida	\$ 220.721,62
Cartera Total	\$ 840565,64
Índice de Morosidad	26%
Índice de Morosidad 2011	
Cartera Vencida	\$ 410.115,96
Cartera Total	\$ 1.364.279,44
Índice de Morosidad	30%
Índice de Morosidad 2012	
Cartera Vencida	\$ 434.397,40
Cartera Total	\$ 1.714.880,18
Índice de Morosidad	25%
Índice de Morosidad 2013	
Cartera Vencida	\$ 892.873,04
Cartera Total	\$ 3.044.133,44
Índice de Morosidad	29%

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Considerando que las cuentas por cobrar son los derechos a favor de la entidad proveniente de las operaciones normales de la empresa, es importante analizar su situación dentro de Bioalimentar considerando que cuenta con 3'044.133,44 en saldo de clientes (Anexo 8) en el 2013 de lo cual un 29% corresponde a cartera vencida y 71% a cartera por vencer.

Tabla 21: Índice de morosidad 2013

Cartera	Valor	%
Vencida	892.873,04 \$	29%
Por Vencer	2.151.260,40 \$	71%
Saldo Clientes	3.044.133,44 \$	

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Es importante analizar la cartera vencida en días, en la cual nos podemos dar cuenta que existe un 62% que no se ha recuperado a 30 días, sin embargo es preocupante que por más de 4 meses no se haya recuperado un 34% de la cartera vencida como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 22: Cartera Vencida en días

Días Vencidos	Valor	%
De 0 – 30	559.620,90 \$	62%
De 31 – 60	36.304,63 \$	4%
De 61 – 90	2.216,56 \$	0%
De 91 – 120	2.144,52 \$	0%
De 121 – 9999	308.435,71 \$	34%
Total	908.722,32 \$	
Chs Posfechados	- 15.849,28 \$	
Cartera Vencida	892.873,04 \$	

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

En cuanto a la cartera por vencer podemos destacar que existe un 67% el cual será recuperado dentro de los 30 días siguientes y un 33% se recuperará en menos de 60 días.

Tabla 23: Cartera por Vencer

Días	Valor	%
De 0 – 30	1729513,42	67%
De 31 – 60	854455,82	33%
De 61 – 90	- \$	0%
De 91 – 120	- \$	0%
De 121 – 9999	- \$	0%
Total	2583969,24	
Chs Posfechados	-432708,84	
Cartera Por Vencer	2.151.260,40 \$	

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Análisis de Rentabilidad Neta

Finalmente considerando que la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido es importante analizar la en relación a diferentes componentes.

En el siguiente cuadro podemos darnos cuenta que la rentabilidad neta ha disminuido en un 19% del año 2012 al 2013, sin embargo analizaremos la rentabilidad neta del 2013 ya que es nuestro año de estudio.

Tabla 24: Evolución rentabilidad Neta

Rentabilidad 2012	Rentabilidad 2013	Diferencia	Variación %
1,287.163.00	1,039,580.63	247.582,37	19%

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Rentabilidad Vs Ventas: Es importante darnos cuenta que la rentabilidad en relación a las ventas netas representa un 2%, es decir que es necesario un buen

control interno en el proceso de ventas para obtener mejores resultados en su rentabilidad ya que estos dos componentes están fuertemente ligados.

Tabla 25: Rentabilidad Vs Ventas Netas

Rentabilidad 2013	1,039,580.63
Ventas Netas	53,751,412.53
Representatividad	2%

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Rentabilidad Vs Cuentas por Cobrar: La rentabilidad en relación a las cuentas por cobrar representa un 34%, es decir la empresa utiliza el dicho porcentaje de su cartera en la generación de utilidades. Es importante destacar que las cuentas por cobrar es una de las fuentes más inmediatas de ingresos para una empresa, por lo tanto mientras contemos con un valor significativo en sus cuentas por cobrar su rentabilidad puede aumentar siempre y cuando esta sea una cartera sana y no se cuente con un alto índice de morosidad que representaría riesgos.

Tabla 26: Rentabilidad Vs Cuentas por Cobrar

Rentabilidad 2013	1,039,580.63
Cuentas por Cobrar	3.044.133,44
Representatividad	34%

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Cartera Vencida Vs Rentabilidad: La cartera vencida representa un 86% en relación a la rentabilidad es decir que si dicha cartera no se recuperara la empresa disminuiría su rentabilidad en esa proporción, sin embargo es importante mencionar que se cuenta con diferentes estrategias para recuperarla ya que se está realizando renegociación con clientes y otros están siendo recuperados por vía judicial.

Tabla 27: Cartera Vencida Vs Rentabilidad

Cartera Vencida	892.873,04
Rentabilidad 2013	1,039,580.63
Representatividad	86%

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Provisión Cuentas incobrables Vs Rentabilidad: Es importante destacar que en el caso que la provisión de cuentas incobrables no se recupere y se convierta en un gasto esto representaría una disminución de su rentabilidad en un 11%, por lo tanto es necesario un control interno adecuado en la recuperación de dicha cartera.

Tabla 28: Provisión Cuentas incobrables Vs Rentabilidad:

Provisión Cuentas Incobrables	114.150,11
Rentabilidad 2013	1,039,580.63
Representatividad	11%

Fuente: Bioalimentar

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

4.2 Verificación de la hipótesis

Luego de realizar su respectivo análisis e interpretación de las observaciones de los documentos de la empresa es necesario realizar la comprobación de la hipótesis para la cual se ha tomado como método estadístico a la Distribución del CHI - CUADRADO:

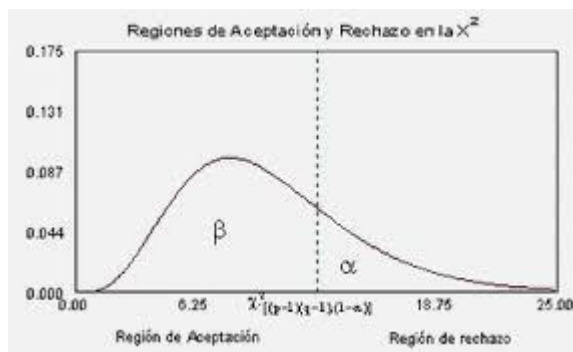


Gráfico 19: Chi cuadrado

Elaborado por: Nelly Espinoza (2013)

Según **Julio Alejandro Casanovas (2008; libro)**, la distribución de Chi cuadrado aparece con mucha frecuencia en la estadística aplicada llamados “test” del cociente de máxima verosimilitud que se utiliza en la prueba de hipótesis estadísticas, se usa esta distribución al menos para muestras grandes.

También se utiliza para obtener una medida de la discrepancia que existe entre las frecuencias observadas y esperadas.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis estadística

H_0 : $f_o = f_e$; No es el inadecuado control interno del proceso de ventas y concesión de créditos lo que incide en la rentabilidad de la empresa Bioalimentar Cía. Ltda.

H_0 : $f_o \neq f_e$, Es el inadecuado control interno del proceso de ventas y concesión de créditos lo que incide en la rentabilidad de la empresa Bioalimentar Cía. Ltda.

4.2.2 Modelo Matemático para el Cálculo de X^2

$$X^2 = \frac{(\sum F_o - \sum F_e)^2}{\sum F_e}$$

Dónde:

Σ = Sumatoria

F_o = Frecuencias observadas

F_e = Frecuencias esperadas

X^2 = Chi cuadrado

Nivel de significación y Grados de libertad para determinar el X^2 tabular:

GRADOS DE LIBERTAD= (NC-1) (NF-1)

GL = (2-1) (2-1)

GL = 1

Valor X^2 tabular crítico para 1 GL y 95% (0.05) Nivel de Confianza: 3.8

Para el cálculo del chi2 se considerara la pregunta 10 y 11 de las encuestas realizadas:

Variable Independiente:

10. ¿Cree usted que es necesario una evaluación de control interno dirigido al departamento de créditos para evaluar su eficiencia

Variable Dependiente:

11. ¿Considera usted que la rentabilidad es afectada por un inadecuado control interno en el proceso de ventas, créditos y cobranza?

Tabla 29: Frecuencias Observadas

		Variable dependiente		Total
		Si	No	
Variable Independiente	Si	8	14	22
	No	5	0	5
Total		13	14	27

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Tabla 30: Frecuencias Esperadas

		Variable dependiente		Total
		Si	No	
Variable Independiente	Si	10,59	11,41	22
	No	2,41	2,59	5
Total		13	14	27

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Tabla 31: Cálculo de χ^2

Tabla de Contingencia

Fo	Fe	Fo - Fe	(Fo - Fe) ²	(Fo - Fe) ² / Fe
8	10,59	-2,59	6,72	0,63
5	2,41	2,59	6,72	2,79
14	11,41	2,59	6,72	0,59
0	2,59	-2,59	6,72	2,59
Σ				6,61

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

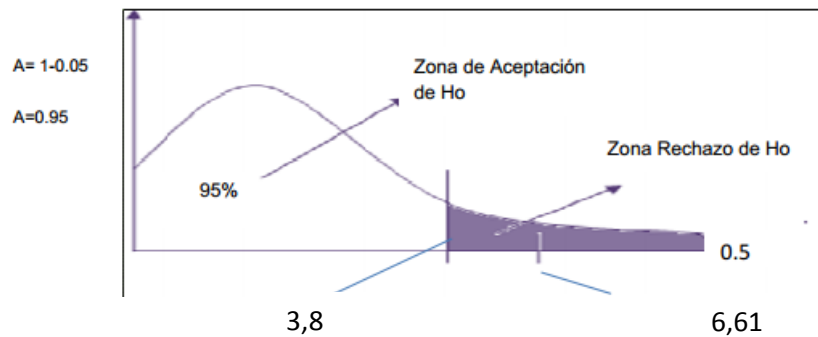


Gráfico 20: Campana de Gauss

Elaborado por: Nelly Espinoza, (2013)

Decisión:

Una vez realizado el cálculo de $x^2 c$ se obtienen los siguientes resultados:

Según técnicas de observaciones realizadas, el valor de $x^2 = 3,8$ mientras que $x^2 c = 6,61$ demostrando que $x^2 c$ es mayor a los valores de x^2 por lo tanto $x^2 c$ se encuentra en la zona de rechazo permitiendo se rechace la Hipótesis nula y que se acepte la H_0 hipótesis alternativa “El control Interno en el proceso de ventas y concesión de créditos si incide en la rentabilidad de BIOALIMENTAR CÍA. LTDA”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Tomando en cuenta las encuestas y el análisis de ventas, crédito y rentabilidad realizado en la Empresa Bioalimentar Cía. Ltda., se concluye que:

El sistema de control interno implantado es deficiente debido que las políticas crediticias no se aplica en su totalidad sino solo en un 63%, que el análisis de garantías para la concesión de créditos no es adecuado y el análisis de antigüedad de saldos es inoportuno, generando de tal manera, un 29% de índice de morosidad, inseguridad en la recuperación de cartera y que el personal tome decisiones de acuerdo a su criterio y experiencia en el cargo.

No existe formalidad en la asignación de funciones debido a la inexistencia de un manual de actividades y procedimientos, el cual delimita las responsabilidades de los empleados de dichos departamentos.

La rentabilidad neta de la empresa ha disminuido en un 19% del año 2012 al 2013, además la empresa tiene una rentabilidad neta del 2% con respecto a las ventas, o en otras palabras, por cada dólar vendido la empresa obtiene tan solo 2 centavos de rentabilidad neta.

Por otro lado cabe mencionar que la empresa utiliza el 34% de sus cuentas por cobrar en la generación de utilidades netas. Sin embargo es importante mencionar que la cartera vencida representa un 86% en relación a la utilidad neta, generando de tal manera inseguridad en la toma de decisiones.

No se desarrolla ningún sistema de evaluación de control interno basado en un modelo específico dentro del departamento de ventas y crédito el cual garantice el cumplimiento de funciones y procedimientos del personal encargado.

5.2 Recomendaciones

Luego de realizar el respectivo análisis e interpretación de los resultados, y de establecer las conclusiones pertinentes en la presente investigación, es muy importante sugerir recomendaciones que podrían contribuir para que la empresa mejore su rendimiento y pueda alcanzar el sitio que espera en el mercado. A continuación se mencionan tales recomendaciones:

- Evaluar el control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos para determinar falencias existentes a través de diferentes herramientas de auditoría de manera que se mejore la práctica del mismo para así cumplir con los requerimientos de los clientes
- Analizar margen de utilidad neta establecido y considerar políticas de renegociaciones para la recuperación de cartera vencida con el fin de que esta no se convierta a futuro en un gastos que disminuya su rentabilidad.
- Establecer un manual de funciones para asignar y delimitar las responsabilidades que cada empleado de la empresa en cada cargo, esto evitará que varias actividades se realicen de forma repetitiva y que exista sobrecarga de trabajo en varias áreas de la organización.
- Levantar el proceso de concesión de ventas créditos y cobranza para ratificar su aplicación para una adecuada recuperación de cartera.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título: Sistema de evaluación de control interno según el modelo COSO II.

Institución Ejecutora: Bioalimentar Compañía Limitada

Ubicación: Parque Industrial IV Etapa, avenida primera intersección con la calle D.

Cantón: Ambato

Provincia: Tungurahua

Beneficiarios: Departamento de Ventas y Créditos de Bioalimentar Compañía Limitada

Tiempo estimado para la Ejecución:

Inicio: Enero 2013 **Fin:** Marzo 2013

Equipo Técnico Responsable: Dr. Marco Altamirano y Srta. Nelly Espinoza

Costo: \$ 1500

6.2. Antecedentes de la propuesta

En la empresa BIOALIMENTAR CÍA LTDA., el 37% del personal considera que se carece de la adecuada aplicación de las políticas de ventas y créditos, y este es el motivo por el cual se ha acumulado las cuentas por cobrar y ha generado índices de morosidad. En vista de que sus políticas, condiciones y análisis de

crédito no están establecidas correctamente de acuerdo con el crecimiento de la empresa se ha generado de manera urgente la necesidad de realizar una evaluación al sistema de control interno implantado en dichos departamentos, para recuperar la cartera vencida, mejorar la liquidez y por ende su rentabilidad.

Por otro lado según datos obtenidos de las encuestas aplicadas en el Capítulo IV, un 37% del personal considera que dentro del sistema de control interno en la concesión de créditos no se evalúa adecuadamente las garantías de los clientes y un 33% estableció que no se realiza un adecuado análisis de antigüedad de saldos, lo cual ha llevado a que la empresa tenga un 25% de índice de morosidad en el 2012 y 29% en el 2013 y por consiguiente haya disminuido su rentabilidad y no tome decisiones apropiadas.

Al implementar un sistema de evaluación al control interno dentro de la empresa BIOALIMENTAR CIA LTDA, éste ayudará a fortalecer las actividades de la misma, beneficiando la gestión administrativa, contribuyendo al logro de los objetivos y aportando a la toma de decisiones que le permita crecer a la organización y obtener mejores resultados.

6.3 Justificación

La presente propuesta es de mucha importancia para la empresa BIOALIMENTAR CIA LTDA. porque se proyecta implantar una adecuada cultura de evaluación del control interno y de esta manera contribuir a lograr sus objetivos económicos y sociales

Los resultados que se espera obtener al aplicar esta propuesta de realizar una evaluación del control interno mediante el método COSO II, es obtener un diagnóstico del departamento de créditos y ventas que permita implementar medidas preventivas y correctivas que ayuden a que la empresa mejore sus índices de rentabilidad.

También será de gran utilidad para todos los involucrados con la empresa porque adquirirán conocimientos básicos para mantener un adecuado control y encaminar de mejor manera sus esfuerzos para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Al realizar la presente propuesta se tendrá un impacto favorable porque se determinará factores críticos de éxito que se podrá gestionar para beneficio de la empresa.

El control interno es una herramienta clave en el proceso de cualquier empresa o institución, ya que por medio de éste se pueden verificar que las actividades planificadas estén siendo llevadas a cabalidad.

6.4. Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Desarrollar un sistema de evaluación de control interno según el modelo COSO II para lograr un manejo eficiente de los recursos financieros de la empresa.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el control interno en el proceso de ventas y concesión de créditos para determinar falencias existentes a través de cuestionarios.
- Establecer un manual de funciones para asignar y delimitar las responsabilidades que cada empleado de los departamentos de ventas, créditos y cobranzas.
- Levantar los procesos ventas, créditos y cobranzas para una mejor gestión administrativa, a través de flujo gramas.

6.5 Análisis de factibilidad

- **Político:** para poder realizar la presente propuesta se cuenta con el apoyo y la colaboración del gerente, los socios y todos quienes conforman la empresa.
- **Sociocultural:** Implementar la cultura de control en las empresas ecuatorianas es una tarea llena de obstáculos, sin embargo es el único camino para mejorar la productividad, para evitar resistencias se debe establecer programas de capacitación que permitan viabilizar de mejor manera la propuesta.
- **Tecnológica:** Desde la perspectiva tecnológica la propuesta es viable porque la empresa cuenta con las tecnologías necesarias que incluyen hardware, software y redes para su implementación.
- **Organización:** para realizar la presente propuesta se cuenta con el apoyo del señor gerente de la entidad quien va a brindar el apoyo necesario para beneficio de la empresa, además la estructura organizacional permite una adecuada comunicación de los avances y resultados finales de la evaluación.
- **Económico:** La inversión que representa, la evaluación de control interno es de 1500 dólares, esta inversión es mínima y se obtendrán muchos beneficios, como conocer cuáles son los puntos críticos de la entidad, de su gestión eficiente para corregirlos o explotarlos se obtendrán beneficios económicos que compensaran la inversión inicial.

6.6 Fundamentación

6.6.1. Definición

Según **Mario Andrade Trujillo (2006 : 5 – 6)**, el control interno es un “proceso, efectuado por la gerencia y el resto de personal de una entidad, diseñado

con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Honestidad y responsabilidad,
- Eficacia y eficiencia en las operaciones,
- Fiabilidad de la información,
- Salvaguarda de los recursos; y,
- Cumplimiento de las leyes y normas.”

A continuación algunas reflexiones para facilitar la comprensión de la definición anterior:

El Control Interno como un proceso.- El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones de toda la organización, es una herramienta y un medio utilizado para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.

El Control Interno ejecutado por personas.- El control interno es ejecutado por personas. La principal responsabilidad del diseño y aplicación del control interno asumen las máximas autoridades. Su ejemplo impulsará el ambiente de control en todos los empleados que laboran en las organizaciones. Los auditores internos, como parte de la organización, son responsables de evaluar la calidad y cabal aplicación de los controles internos establecidos que incluye la gestión de los riesgos corporativos.

Aporta un grado de seguridad razonable.- El control interno aporta seguridad razonable a la dirección superior de la organización, respecto del cumplimiento de los objetivos y la existencia de errores o irregularidades en las operaciones. No aporta seguridad total o absoluta.

Promover la honestidad y la responsabilidad.- El control interno diseñado y aplicado adecuadamente es el mejor antídoto contra las irregularidades, el fraude y la corrupción en sus diferentes manifestaciones, porque establece la obligación

de asumir conducta ética en todos los niveles de organización, como base para su funcionamiento. Además, la responsabilidad se entiende como la obligación de los funcionarios públicos o privados de: responder, reportar, explicar o justificar ante una autoridad superior, por recursos recibidos y administrados y/o por los deberes y funciones asignados y aceptados.

Facilitar la consecución de los objetivos de la organización.- El control interno facilita la consecución de los objetivos de la organización, con eficiencia, economía, ética, transparencia, protección de los recursos, fiabilidad de la información y, cumplimiento de las leyes y otras normativas. Para alcanzar sus objetivos estratégicos, le entidad establece estrategias y objetivos conexos que desea alcanzar, que fluyen en cascada hacia gerencias, departamentos, unidades operativas y procesos.

Aplicado en toda la Organización.- El control interno debe ser adoptado de manera integral por toda la entidad. Esto requiere que quienes dirijan la organización en todos los niveles, tengan la autoridad necesaria para asumir sus responsabilidades de alcanzar los objetivos.

Según **Milton K. Maldonado (2006: 49 – 55)**, “el control interno ha sido una permanente preocupación de auditores y administradores de todo el mundo y ha ido evolucionando conforme la gestión pública y privada se han tecnificado. La prueba está en los cambios de su concepto y forma de aplicarlos que cada vez más se ajusta a los requerimientos de cada entidad y a su vez de proteger sus activos frente a los avances impresionantes de la corrupción.”

Según **Walter B. Meigs (1985: 105)**, “un sistema de control interno consiste en todas las medidas empleadas por una empresa con la finalidad de:

- Proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia;
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación;
- Apoyar y medir el cumplimiento de la empresa; y

- Juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la compañía. El amplio alcance de esta definición indica que el control interno es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda indispensable para una eficiente administración, particularmente en empresas en grande escala. Algunas autoridades llegan tan lejos en la extensión del significado del control interno, que llegan a incluir en él todos los procedimientos y prácticas tendientes a incrementar la eficiencia en las operaciones.

6.6.2. Tipos de Control Interno

Según **Mauricio León Lefcovich (2003: Internet)**, existen dos tipos de control interno: el control interno administrativo y el control interno contable.

- El **control interno administrativo** no está limitado al plan de la organización y procedimientos que se relacionan con el proceso de decisión que lleva a la autorización de intercambios. Entonces el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por el ente.
- El **control interno contable** comprende el plan de la organización y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables.

6.6.3. COSO II (ERM)

El informe COSO II (ERM – Administración de Riesgos Empresariales), nace en el 2004 y es una ampliación de informe COSO I, que tiene como finalidad proporcionar al control interno un mayor enfoque a la gestión de riesgos, ya que la mayoría de las organizaciones necesitan mejorar sus capacidad de aprovechar oportunidades, evitar riesgos y manejar la incertidumbre, permite que los empleados creen conciencia de los riesgos que se pueden presentar.

6.6.4 DEFINICIÓN DEL COSO II – ERM

”La administración de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el directorio, administración y las personas de la organización, es aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos de su apetito, a objeto de proveer una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización “(Enterprise Risk Management – Integrated Framework COSO II, 2004).

A diferencia del COSO I la administración de riesgos corporativos provee una certeza razonable en el logro de los objetivos en las siguientes categorías:

1. ESTRATEGICO
2. Eficiencia y efectividad de las operaciones (OPERACIONES).
3. Confiabilidad de la información (REPORTES).
4. Cumplimiento (CUMPLIMIENTO).

La evaluación del control interno por medio del COSO II (ERM), permitirá a la empresa determinar aquellos eventos (riesgos) que pueden impedir la consecución de los objetivos; considera las actividades en todos los niveles de la empresa y permite detectar riesgos por errores o irregularidades, identificar sus causas y promover acciones correctivas que permitan manejar y controlar los riesgos y sus efectos.

El COSO II contiene tres elementos adicionales al COSO I, el establecimiento de objetivos, la evaluación de riesgos y la respuesta a los riesgos, siendo estos importantes para definir las metas de la empresa, como se puede observar en la siguiente ilustración.

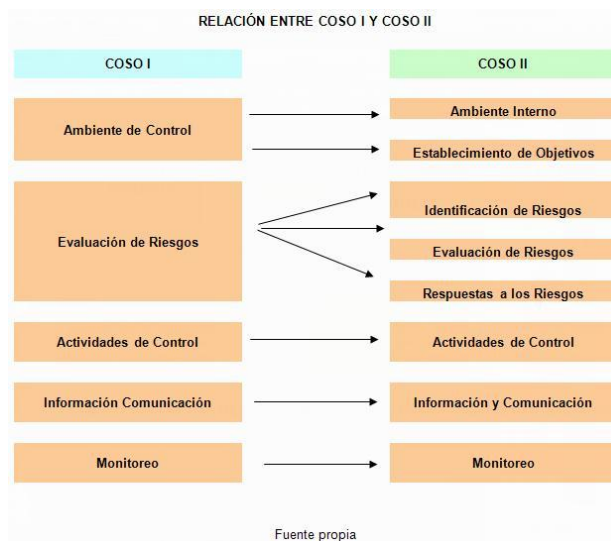


Gráfico 21: Relación Coso I y Coso II

Elaborado por: COSO

Elementos

- **Ambiente interno.** El ambiente interno de la compañía es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su "apetito" de riesgo.
- **Establecimiento de objetivos.** Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas.
- **Identificación de acontecimientos.** La incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales...) e internos (infraestructuras, personal, procesos, tecnología...) que afectan a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que implican riesgos), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos).

- **Evaluación de riesgos.** Para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).
- **Respuesta al riesgo.** La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.
- **Actividades de control.** Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.
- **Información y comunicación.** La adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además para conseguir que ERM funcione de manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de unos sistemas de información adecuados. Por su parte, la información es la base de la comunicación que implica una adecuada filosofía de gestión integral de riesgos.
- **Supervisión.** La metodología ERM debe ser monitorizada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. El modo en que esta supervisión se lleve a cabo dependerá fundamentalmente de la complejidad y el tamaño de la organización.

6.6.5 CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

El grupo más importante de cuentas por cobrar es aquel proveniente de las ventas de bienes o servicios. Ello Implica que las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de Ingresos en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- Ventas.
- Despacho.
- Facturación.
- Crédito y Cobranzas.
- Cuentas por cobrar.
- Caja.

Es esta la razón por la que se recomienda que cuando se implanta el control interno, se haga no sólo para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar sino que, simultáneamente, deben quedar también resguardadas el resto de las operaciones mencionadas.

Se sugiere a continuación, algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en tomo al ciclo de ingresos:

a) Con respecto a las ventas:

Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía. Esta revisión debe ser hecha por:

- El departamento de ventas en cuanto a condiciones.
- El departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgos.

b) Con respecto a despachos:

- Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén.
- Los empleados de la sección de despacho no deben tener acceso al almacén.
- Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- Las notas de despacho deben estar pre numeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

c) Respecto a facturación:

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancías son facturadas.
- Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado de su existencia y uso.
- Una vez elaborada la factura se procederá a verificada en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

d) En cuanto a crédito y cobranzas.

El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.

Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:

- Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.

- Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.

Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.

Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.

Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.

Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

e) Con respecto a cuentas por cobrar:

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:
 - ✓ Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
 - ✓ Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
 - ✓ 4. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.

- ✓ 5. Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

6.7. Metodología - Modelo Operativo

Este modelo tiene tres fases y estas son:

- **Fase 1.-** Diagnóstico preliminar a través de cuestionarios de Control Interno, basados en el modelo COSO, aplicables a las áreas de ventas, créditos y cobranzas
- **Fase 2.-** Informe de Resultados y Establecimiento de Conclusiones y Recomendaciones
- **Fase 3.-** Planteamiento de Manual de Funciones y procesos

FASE I: Diagnostico preliminar mediante modelo COSO

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

ENTORNO DE CONTROL

Principal componente, donde se determina el diseño de operación y control, así como la participación activa del personal apoyando en forma permanente el cumplimiento de los objetivos y las funciones de la entidad.

Tabla 32: Cuestionario de Control Interno – Entorno de Control

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
ÉTICA Y VALORES				
1	¿Existe un Código de ética emitido y se ha difundido a todo el personal e Bioalimentar?		X	
2	¿Cuándo existe una falta de disciplina se comunica debidamente?	X		
3	¿Considera Usted que las autoridades de Bioalimentar cumplen las expectativas de liderazgo?		X	No tienen cualidades necesarias
COMPETENCIA PROFESIONAL				
4	¿Usted cree que está capacitado profesionalmente para el cargo?	X		
5	¿Existen documentos que respalden el profesionalismo de los empleados?	X		Evaluaciones de desempeño
6	¿Todos los empleados están comprometidos con la causa de hacer surgir a la Empresa?		X	Trabajadores que se limitan a cumplir con disposiciones pero no aportan con ideas.
7	¿Los miembros del Directorio consideran que reciben una información real?	X		
ATMOSFERA DE CONFIANZA Y AMBIENTE ORGANIZACIONAL				
8	¿Existe una relación cordial entre la alta Gerencia y los empleados?	X		

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
9	¿Se realizan programas de integración en fechas especiales?	X		
LA FILOSOFÍA DE DIRECCIÓN Y EL ESTILO DE GESTIÓN				
10	¿Ante una fuerte crisis se analizan los riesgos?	X		
11	¿Se realizan reuniones periódicas para analizar el desempeño de la Empresa?		X	Se realiza pero no se involucra a todos
12	¿Los empleados tienen la experiencia y están aptos para ejercer sus funciones?	X		
13	¿Los empleados tienen la predisposición total de su tiempo?	X		
14	¿Los empleados trabajan en horario específico y la responsabilidad asumida está en función al horario de trabajo?		X	Existe sobrecarga de funciones lo cual genera que se labore más del horario establecido.
DELEGACIÓN DE AUTORIDAD				
15	¿Cuenta la empresa con el número necesario de empleados para las diferentes actividades?		X	Existe exceso de trabajo a un solo empleado
POLÍTICAS Y PRÁCTICAS EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS				
16	¿El nivel de atención que se presta al reclutamiento del personal es el adecuado?		X	
17	¿El Gerente se reúne periódicamente con los empleados para revisar su rendimiento profesional?	X		

TOTAL	10	7
CALIFICACION TOTAL		10
PONDERACION TOTAL		17
NIVEL DE CONFIANZA		59%
NIVEL DE RIESGO		41%

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Dentro del componente de ambiente de control se ha determinado un 59% de nivel de confianza lo cual es considerado moderado, generado un 44% del nivel de riesgo lo cual se debe a que no se considera a todo el personal para realizar las respectivas evaluaciones de desempeño, y que existe sobrecarga de funciones a los empleados, y existen trabajadores que tienen intereses personales y no de la empresa.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución.

Tabla 33: Cuestionario de Control Interno – Establecimiento de objetivos

Nº	Pregunta	Si	No	Observaciones
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS				
1	¿Se han formulado objetivos específicos para compras?	X		
2	¿Se realiza un análisis de riesgos para establecer los objetivos en los departamentos de ventas y créditos?	X		
3	¿Los objetivos definidos en los planes de la Entidad son conforme a las metas que se desean alcanzar?	X		
4	¿Los objetivos de los departamentos de ventas y créditos son actualizados y difundidos a todo el personal encargado?		X	Hace falta supervisión de personas en cumplimiento de políticas y objetivos.
5	¿Cuenta la entidad con un mecanismo que monitoree el cumplimiento de los objetivos establecidos?		X	No existe una persona encargada
6	¿Las acciones realizadas para comunicar los objetivos prioritarios de la entidad a todo el personal han sido eficaces?		X	
7	¿Existe participación de los trabajadores el logro de los objetivos?	X		

TOTAL	4	3
CALIFICACION TOTAL		4
PONDERACION TOTAL		7
NIVEL DE CONFIANZA		57%
NIVEL DE RIESGO		43%

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Dentro de del establecimiento de objetivos existe un 57% de nivel de confianza dando como consecuencia un 43% de nivel de riesgo, lo cual es considerado como moderado, esto se debe a que los objetivos no se difunden adecuadamente y no se controla su cumplimiento.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

IDENTIFICACION DE EVENTOS

Los eventos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. Estas últimas revierten hacia la estrategia de la dirección o los procesos para fijar objetivos.

Tabla 34: Cuestionario de Control Interno – Identificación de Eventos

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
	IDENTIFICACION DE EVENTOS			
1	¿Identifica la Gerencia eventos potenciales que puedan afectar la implementación de los objetivos?		X	Solo se plantea objetivos pero no son evaluados
2	¿Son evaluados y administrados los eventos con impacto negativo?	X		
3	¿Los eventos con impacto positivo son canalizados por la Gerencia en el proceso de establecimiento de estrategias y objetivos?	X		
4	¿Al realizar cambios en el proceso de ventas y créditos la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?	X		
5	¿La empresa cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso de ventas y créditos?		X	
6	¿Ha existido la participación de jefe de ventas y créditos para la identificación de eventos?	X		

TOTAL	4	2
CALIFICACION TOTAL		4
PONDERACION TOTAL		6
NIVEL DE CONFIANZA		67%
NIVEL DE RIESGO		33%

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Dentro del tercer componente de Control Interno COSO II se ha determinado que existe un nivel de confianza del 67% lo cual genera un 33% de nivel de riesgo considerado como moderado, esto se debe a que la empresa no cuenta con un análisis FODA dentro de estos departamentos.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

EVALUACION DE RIESGOS

Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (más objetivos).

Tabla 35: Cuestionario de Control Interno – Evaluación de Riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS				
1	¿Están claramente identificados los mecanismos usados para identificar riesgos que surgen de fuentes externas? (Ej.: disponibilidad de recursos, competencia legal, tecnología a emplear, reglamentos o normativas nuevos, desastres naturales).		X	
2	¿Los mecanismos para identificar riesgos que surjan de fuentes internas están señalados y difundidos ampliamente? (Ej.: nuevos servicios, sistemas de información requeridos, recursos humanos, tecnología y adquisiciones)		X	
3	¿Los niveles de jefatura identifican y documentan los riesgos potenciales a superar para alcanzar los objetivos previstos en la planificación de sus áreas de actividad específica?	X		
4	¿Cuenta la entidad con un análisis de riesgo en el departamento de ventas y créditos?		X	
5	¿Elabora el personal de ventas y créditos estrategias o desarrolla acciones correctivas para contrarrestar los posibles riesgos?		X	
6	¿Los riesgos positivos y negativos son examinados individualmente?	X		

TOTAL	2	4
CALIFICACION TOTAL		2
PONDERACION TOTAL		6
NIVEL DE CONFIANZA		33%
NIVEL DE RIESGO		67%

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Dentro del tercer componente Evaluación de Riesgos se ha determinado que existe un nivel de confianza del 33% considerado como bajo y consecuentemente genera un 66% de nivel de riesgo considerado como alto, esto se debe a que la empresa no cuenta con un análisis de riesgo en el departamento de ventas y créditos, y que no desarrolla acciones correctivas para contrarrestar los posibles riesgos.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

RESPUESTA AL RIESGOS

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar.

Tabla 36: Cuestionario de Control Interno – Respuesta al Riesgo

RESPUESTA AL RIESGO				
1	¿Tiene identificados la entidad las categorías de respuesta al riesgo?		X	
2	¿Toma acciones inmediatas la Gerencia, al obtener respuestas al riesgo que interfieran en el cumplimiento de los objetivos?	X		
3	¿Se toman oportunamente acciones para reducir el impacto de probabilidad de ocurrencia del riesgo?	X		
4	¿La empresa tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos?		X	
5	¿El área de ventas emite reportes de las ventas a gerencia para que sean revisadas y controlas?	X		
6	¿Existe la participación de toda la administración para analizar las alternativas de respuesta al riesgo?		X	
7	¿Al identificarse un riesgo potencial en el proceso de ventas, la gerencia evalúa posibles respuestas, como evitarlo, reducirlo, compartirlo o aceptarlo?	X		

TOTAL	4	3
CALIFICACION TOTAL		4
PONDERACION TOTAL		7
NIVEL DE CONFIANZA		57%
NIVEL DE RIESGO		43%

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Se ha determinado que en cuanto al componente de respuesta al riesgo existe un nivel de confianza del 57% consecuentemente un 43% de nivel de riesgo considerado como moderado, esto se debe a que la empresa no tiene diseñado mecanismos para la toma de decisiones y análisis de las alternativas para responder a los riesgos.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

ACTIVIDADES DE CONTROL

Está constituido por los factores y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales y manejar o eliminar los riesgos inherentes a los principales objetivos de la entidad

Tabla 37: Cuestionario de Control Interno – Actividades de Control

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
VENTAS				
1	¿Los pedidos son adecuadamente controlados y aprobados?	X		Existen pedidos realizados fuera de tiempo.
2	¿Previo a una venta, se determinan las aprobaciones necesarias por parte del área de créditos?	X		
3	¿Las ventas se registran con afectación a la cuenta de resultados en momento de efectuar la facturación?	X		
4	¿Se graba el costo de venta en forma simultánea a la venta?	X		
5	¿Se verifica la calidad de la mercadería antes de realizar la venta?	X		
6	¿Los descuentos comerciales son analizados en el presupuesto anual de actividades y plan operativo?		X	Se realiza en un consenso con los clientes
7	¿Los descuentos otorgados que no se encuentran en el presupuesto cuentan con la respectiva aprobación del Gerente de ventas y del planificador Financiero?	X		
8	¿Antes de ejecutar la devolución de la mercadería esta es aprobada por los supervisores de ventas?	X		
9	¿El supervisor de ventas solicita un justificativo del porqué la devolución?	X		
10	Las devoluciones son registradas oportunamente	X		

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
CRÉDITO				
11	El departamento comercial concede plazos de pago excesivamente largos a los clientes como estrategia para vender más.		X	Los créditos son otorgados a 30, 60 y 90 días
12	Para incrementar la facturación o la inserción en el mercado se está vendiendo a crédito nuevos clientes que no cancelan en las fechas establecidas	X		
13	¿Se cumple con los requisitos para la concesión de créditos de la Empresa?		X	
14	Existe personal responsable de la custodia física de los documentos que amparen cuentas por cobrar	X		
15	¿Se analiza las posibilidades de recuperación de la cartera en general?	X		
16	¿Se efectúan arquezos periódicos y sorpresivos de los documentos que amparen cuentas por cobrar?		X	
17	¿Se efectúan periódicamente conciliaciones entre la suma de auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?	X		
18	¿El sector pasa por una crisis y se produce un incremento de la morosidad de los clientes ya que no se han tomado a tiempo medidas de control del riesgo crediticio?		X	
RECAUDACION Y COBRANZA				
19	¿Existen controles permanentes que permitan evaluar la existencia de cuentas por cobrar con problemas de recuperación?	X		
20	¿Se realizan controles de apertura y cierres de caja al personal encargado de cobro?	X		

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
21	¿Se realizan depósitos diarios del dinero recaudado por las ventas?	X		
22	¿Existe una política que limite la cantidad de dinero que se puede tener en caja?		X	
TOTAL		16	6	
CALIFICACION TOTAL			16	
PONDERACION TOTAL			22	
NIVEL DE CONFIANZA			73%	
NIVEL DE RIESGO			27%	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Se ha determinado que las actividades de control dentro del departamento de ventas y créditos cuentan con un 73% de nivel de confianza considerado como alto y 27% de nivel de riesgo considerado bajo, sin embargo es importante destacar que hay aspectos que deben ser considerados como no contar con una política para mantener un límite en la caja y no cumplir con los requisitos de concesión de créditos a cabalidad.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

MODELO COSO II BIOALIMENTAR CIA LTDA

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Se pretende evaluar si los sistemas de información permiten generar información confiable para la toma de decisiones

Tabla 38: Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
	INFORMACION			
1	¿Se entrega información como reglamentos, manuales, etc. a los empleados del departamento de ventas y créditos?		X	Existen políticas pero no son difundidas al personal nuevo
2	¿Se elaboran periódicamente informes de ventas y sus avances con respecto a las metas establecidas?	X		
3	¿Se contratan nuevos recursos, como ingenieros en marketing, programadores, capacitadores para el conocimiento de nuevas estrategias de ventas?	X		
4	¿Los informes para crédito son entregados oportunamente para la otorgación de los mismos?	X		
5	¿Se efectúan confirmación periódica por escrito de los saldos por cobrar, por personal diferente de cobranzas?	X		
6	¿Se presentan informes a la Comisión de Crédito?	X		
7	¿Los sistemas de información identifican y capturan la información pertinente, financiera y no financiera, relacionada a los eventos externos e internos, y se traslada al personal de manera que permita llevar acabo sus responsabilidades?		X	

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Nº	Pregunta	Si	No	Observaciones
7	COMUNICACIÓN			
8	¿Se tiene información estadística de los clientes que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones?		X	Solo se entrega cuadros de saldos de clientes
9	¿Los clientes son informados acerca las reglas de crédito?	X		
10	¿Las reuniones son comunicadas por e-mail?		X	Las reuniones se comunican a última hora.
TOTAL		6	4	
CALIFICACION TOTAL			6	
PONDERACION TOTAL			10	
NIVEL DE CONFIANZA			60%	
NIVEL DE RIESGO			40%	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Dentro de la información y comunicación del departamento de ventas y créditos se ha detectado que existe un 60% de nivel de confianza y un 40% de nivel de riesgo considerado como Moderado esto se debe a que no se difunde las políticas al personal nuevo, y no se comunica mediante datos estadísticos los saldos vencidos de los clientes.

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

Responsable: Jefe de ventas y créditos

Entrevistador: Nelly Edith Espinoza Zúñiga

SUPERVISION

El seguimiento continuo de los resultados alcanzados por las unidades operativas y de apoyo de la organización es el propósito.

El instrumentar funciones específicas de auto revisión y auditoría interna es necesario, así como la aplicación de evaluaciones externas periódicas.

Tabla 39: Cuestionario de Control Interno – Información y Comunicación

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
1	Se investiga y corrige las deficiencias encontradas dentro del departamento de ventas		X	Solo cuando el error se encuentra en cobranza
2	¿Los supervisores y ejecutivos de ventas, reciben del personal a su cargo un reporte periódico de actividades?		X	Solo los supervisores entregan informes a alta gerencia
3	¿Se realizan visitas de campo sorpresivas para verificar el cumplimiento de las rutas de la Fuerza de ventas?		X	
4	¿La Comisión de Crédito se reúne periódicamente y analiza los informes de la Cartera Vencida?	X		
5	¿El Jefe financiero examina los saldos de ventas y cuentas por cobrar antes de presentarlos al Ente Regulador?		X	Los saldos son analizados por el responsable de cada área y enviado al contador
6	¿Existe una evaluación operativa por parte de una Auditoría?	X		
8	¿Los faltantes de Caja se comunican inmediatamente al Consejo de Administración e inmediatamente toman las medidas correctivas?	X		
9	¿La administración realiza monitoreo en el área de ventas y créditos y proporciona recomendaciones sobre riesgos corporativos?	X		

**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
MODELO COSO II
BIOALIMENTAR CIA LTDA**

N°	Pregunta	Si	No	Observaciones
10	¿La información de ventas y créditos sirve con herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?	X		
TOTAL		5	4	
CALIFICACION TOTAL			5	
PONDERACION TOTAL			9	
NIVEL DE CONFIANZA			55%	
NIVEL DE RIESGO			45%	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Comentario: Se ha determinado que dentro del componente de supervisión existe un 55% de nivel de confianza y 45% de nivel de riesgo, considerado como Moderado esto se debe a que no todas las personas realizan reportes de sus actividades.

Bioalimentar Cía. Ltda.
Matriz de Puntos de Control Interno
Periodo (2013)

Tabla 40: Matriz Puntos de control

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
Los trabajadores no están comprometidos con hacer surgir a la empresa.	El eslogan de la empresa es “lo hacemos con felicidad”, es decir los trabajadores deberían ser partícipes de cada actividad realizada en la empresa.	Falta de motivación y estímulos al personal.	Disminución en rendimiento laboral.	Realizar capacitaciones de motivación para que el personal se sienta parte de la empresa y no una obligación laboral.
Existe sobrecarga de trabajo a un solo empleado, se labora más del horario establecido.	Adecuada segregación de funciones. El código de trabajo establece laborar 8 horas diarias.	Inexistencia de manual de funciones.	Molestia e inconformismo en los trabajadores	Realizar un análisis de actividades para que las mismas sean proporcionalmente distribuidas de acuerdo a los cargos.
Los objetivos departamentales no son actualizados ni monitoreados a todo el personal.	Las políticas empresariales establecen que estos deben ser difundidos periódicamente al personal.	No existe una persona encargada de esta actividad.	Despreocupación por alcanzar las metas establecidas.	Realizar capacitaciones y difundir las mismas periódicamente.
No cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso de ventas y créditos	Elemento 3 de COSO II establece identificar riesgo y oportunidades dentro de las empresas para un mejor control interno.	Inexistencia de un documento en el cual se asignen actividades y responsabilidades	Desconocimiento de debilidades que pueden ser mejoradas.	Asignar responsabilidades para la elaboración del mismo de manera formal.
El personal de ventas y créditos no elabora estrategias correctivas para contrarrestar los posibles riesgos ni análisis de alternativas para responderlos	Elemento 3 de COSO II establece transferir, compartir, reducir y aceptar riesgos.	responsabilidades formalmente.	Impactos negativos en la rentabilidad de la empresa.	Asignar a la persona adecuada para la elaboración de estrategias para prevenir riesgos en los departamentos de ventas y créditos.

Condición	Criterio	Causa	Efecto	Recomendación
No se efectúan arqueos periódicos y sorprendivos de los documentos que amparen cuentas por cobrar	Política crediticia establece el monitoreo permanente del proceso crediticio.	Excesiva confianza en el personal que lo custodia.	Errores en el proceso crediticio.	Realizar arqueos documentarios cada 4 meses.
No se cumple con los requisitos establecidos en las políticas para la concesión de créditos.	Política crediticia establece que deben cumplirse a cabalidad los parámetros de concesión de crédito.	Las políticas son generales y existe diferentes circunstancias en la concesión de crédito.	Incremento de morosidad en la cartera.	Actualizar las políticas crediticias.
No existe una política que limite la cantidad de dinero que se puede tener en caja	Elemento 6 de COSO II establece aplicar políticas sanas para las diferentes actividades dentro de la empresa para un mejor control interno.	La mayor parte de pagos de realiza mediante cheques y transferencias bancarias.	Riesgo que el dinero se pierda.	Actualizar las políticas de recaudación y cobranza.
La información como reglamentos, manuales, etc. no es entregada a los empleados del departamento de ventas y créditos oportunamente.	La política empresarial establece que los manuales y políticas deben ser impartidos en el proceso de inducción a un cargo.	Dentro de estos departamentos no existe formalidad en la asignación de funciones, es decir no existe un manual.	Sobrecarga de actividades a ciertos empleados.	Elaboración y aprobación de un manual de funciones y procesos.
No se cuenta con información estadística oportuna de los clientes que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones.	Política crediticia establece el monitoreo permanente del proceso crediticio.	Existe una sola persona encargada de la concesión de créditos y menciona que son muchas actividades por cumplir.	No se disponga de información oportunamente.	Analizar la posibilidad de contratar un asistente.

Fuente: Cuestionarios COSO II

Elaborado por: Nelly Espinoza

**Fase II: Informe de Resultados y Establecimiento de Conclusiones y
Recomendaciones**

**INFORME DE CONTROL INTERNO
DEPARTAMENTO DE VENTAS, CRÉDITOS Y COBRANZAS**

Ambato, 11 de febrero del 2014

Ing. Edison Garzón
Presidente Ejecutivo
Bioalimentar Cía. Ltda.

Reseña Histórica

Bioalimentar es una empresa del Grupo Garzón Garzón, la cual fue fundada por la Sra. Teresa Garzón y Hitler Garzón empezó con una pequeña granja en Cotaló en la provincia de Tungurahua para producir huevos preparando por cuenta propia alimento para sus aves, ocho años más tarde se trasladó a la avenida 12 de Noviembre sus productos rápidamente sus productos tomaron mucha aceptación por el mercado teniendo que ampliar sus instalaciones ubicando una nueva planta en la salida a Baños, frente al estadio Alterno, actualmente cuenta con su propia planta de producción ubicada en el parque Industrial Ambato, su centro de despachos y logística localizada en el sector de Pachanlica y su propia granja agrícola.

Visión

En el año 2020, quienes conforman Bioalimentar Cía. Ltda., llegaran a ser la empresa agroalimentaria más eficiente y rentable del Ecuador, con presencia en el mercado internacional, por su calidad, cultura organizacional, innovación,

seguridad alimentaria y responsabilidad social generaran siempre más valor para nuestros clientes, y por el alto desarrollo de su capital humano se convertirán en el mejor lugar para trabajar.

Misión

La misión declarada por Bioalimentar es: "Transformar nuestro trabajo en alimentos que brinden salud y bienestar para nuestros clientes y colaboradores".

Introducción

El presente informe corresponde al periodo contable comprendido desde el primero de enero al treinta y uno de diciembre del año 2013, donde se analiza el Control Interno del Departamento de ventas, créditos y cobranza de la empresa Bioalimentar Cía. Ltda.

Para la elaboración del Informe de Control Interno se contó con la colaboración de la Contadora y del personal de ventas créditos y cobranzas, consulta en el módulo de ventas y tesorería del paquete informático de Bioalimentar Cía. Ltda. y se aplicó cuestionarios de control interno según el Modelo COSO II dando como resultado un promedio de 58% de nivel de confianza y consecuentemente un 42% de nivel de riesgo inherente considerado como moderado, en cuanto al riesgo de control existe un 73% en promedio de nivel de confianza considerado como alto, generando de tal manera un 27% de nivel de riesgo lo cual se establece como bajo. A continuación se muestran un resumen de los resultados obtenidos.

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CONTROL INTERNO

Tabla 41: Riesgo Inherente

Componente	CONFIANZA	RIESGO
Ambiente de control	59%	41%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>
Establecimiento de Objetivos	57%	43%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>
Identificación de Eventos	67%	33%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>
Evaluación de Riesgos	33%	67%
	<i>Bajo</i>	<i>Alto</i>
Respuesta al Riesgo	57%	43%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>
Actividades de control	73%	27%
	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>
Información y comunicación	60%	40%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>
Supervisión	55%	45%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Tabla 42: Riesgo de Control

Componente	CONFIANZA	RIESGO
Ventas	75%	25%
	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>
Créditos	69%	31%
	<i>Moderado</i>	<i>Moderado</i>
Cobranzas	75%	25%
	<i>Alto</i>	<i>Bajo</i>

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Tabla 43: Intervalo de calificación

Rangos para nivel de Riesgo y Confianza		
CONFIANZA	Rango	RIESGO
Bajo	15-50	Alto
Moderado	51-70	Moderado
Alto	71-99	Bajo

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Puntos de control Interno

- Los trabajadores no están comprometidos con hacer surgir a la empresa. Sin embargo el eslogan de la empresa es “lo hacemos con felicidad”, es decir los trabajadores deberían ser partícipes de cada actividad realizada en la empresa. Esto se debe a la falta de motivación y estímulos al personal, lo cual genera que exista disminución en rendimiento laboral. Por lo tanto se recomienda realizar capacitaciones de motivación para que el personal se sienta parte de la empresa y no realice su trabajo como una obligación laboral.
- Existe sobrecarga de trabajo a un solo empleado y se labora más del horario establecido, sin embargo el código de trabajo establece laborar 8 horas diarias y una adecuada segregación de funciones, esto surge por la inexistencia de manual de funciones, lo cual ocasiona molestia e inconformismo en los trabajadores; Por

lo tanto se sugiere realizar un análisis de actividades para que las mismas sean proporcionalmente distribuidas de acuerdo a los cargos.

- Los objetivos departamentales no son actualizados ni monitoreados a todo el personal, tomando en cuenta que las políticas empresariales establecen que estos deben ser difundidos periódicamente al personal, esto es ocasionado ya que no existe una persona encargada de esta actividad, esto ha ocasionado la despreocupación por alcanzar las metas establecidas. Se recomienda realizar capacitaciones y difundir las mismas periódicamente.
- No cuenta con la elaboración de un FODA en el proceso de ventas y créditos, sin embargo el elemento 3 de COSO II establece identificar riesgo y oportunidades dentro de las empresas para un mejor control interno, esto es ocasionado por la inexistencia de un documento en el cual se asignen actividades y responsabilidades formalmente, generando el desconocimiento de debilidades que pueden ser mejoradas. Por tal motivo se recomienda asignar responsabilidades para la elaboración del mismo de manera formal.
- El personal de ventas y créditos no elabora estrategias correctivas para contrarrestar los posibles riesgos ni análisis de alternativas para responderlos, a pesar que el elemento 3 del COSO II establece transferir, compartir, reducir y aceptar riesgos, esto es ocasionado por la inexistencia de un documento en el cual se asignen actividades y responsabilidades formalmente, generando impactos negativos en la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto se recomienda asignar a la persona adecuada para la elaboración de estrategias para prevenir riesgos en los departamentos de ventas y créditos.
- No se efectúan arqueos periódicos y sorpresivos de los documentos que amparen cuentas por cobrar, a pesar que la política crediticia establece el monitoreo permanente del proceso crediticio, esto es ocasionado por una excesiva confianza en el personal que lo custodia, esto genera errores en el proceso crediticio. Se sugiere realizar arqueos documentarios cada 4 meses.

- No se cumple con los requisitos establecidos en las políticas para la concesión de créditos. Pese a que la política crediticia establece que deben cumplirse a cabalidad los parámetros de concesión de crédito. Sin embargo esto se debe a que las políticas son generales y existe diferentes circunstancias en la concesión de crédito, esto ha ocasionado el incremento de morosidad en la cartera. Por lo tanto se sugiere actualizar las políticas crediticias.
- No existe una política que limite la cantidad de dinero que se puede tener en caja, pese a que el elemento 6 de COSO II establece aplicar políticas sanas para las diferentes actividades dentro de la empresa para un mejor control interno. Esto se debe a que la mayor parte de pagos se realiza mediante cheques y transferencias bancarias., sin embargo esto puede ocasionar que el efectivo con que se recaude tenga el riesgo que se pierda. Por lo tanto se recomienda actualizar las políticas de recaudación y cobranza.
- La información como reglamentos, manuales, etc. no es entregada a los empleados del departamento de ventas y créditos oportunamente., a pesar que la política empresarial establece que los manuales y políticas deben ser impartidos en el proceso de inducción a un cargo. Esto se debe a que dentro de estos departamentos no existe formalidad en la asignación de funciones, es decir no existe un manual, al mismo tiempo esto ocasiona sobrecarga de actividades a ciertos empleados. Por lo tanto se sugiere la elaboración y aprobación de un manual de funciones y procesos.
- No se cuenta con información estadística oportuna de los clientes que no cancelan a tiempo los créditos, para la toma de decisiones, a pesar que la política crediticia establece el monitoreo permanente del proceso crediticio. Esto se debe a que existe una sola persona encargada de la concesión de créditos y menciona que son muchas actividades por cumplir, generando que no se disponga de

información oportunamente. Se recomienda analizar la posibilidad de contratar un asistente.

A continuación se detallan los hallazgos referentes a ventas, créditos y cobranzas.

- **Ventas**

En lo referente a proceso de ventas se ha identificado que éstas son aprobadas debidamente y que existe el 100% de notas de pedido al mismo tiempo que la secuencia en las facturas son correctas, sin embargo es importante destacar que no se realiza visitas de campo sorpresivas para verificar el cumplimiento de las rutas de ventas y que el 22% (Anexo 2) de las devoluciones son por error en la toma de los pedidos, lo cual genera que se incurra en gastos extras en el proceso de ventas.

Además es indispensable mencionar que las ventas han crecido a un ritmo del 15% durante los últimos años obteniendo en el 2013 alrededor de 53 millones de dólares en ventas netas (Anexo 5), por lo tanto es necesario que este proceso cuente con un control interno adecuado para mantener o aumentar dicho crecimiento.

A continuación se muestra un resumen de ventas por región:

Tabla 44: Ventas por región

Región	Venta Bruta	Descuento	Devolución	Venta Neta	Flete	Iva	Total
Costa	12,028,930.86	1,420,712.89	43,856.37	10,564,361.62	1,589,174.40	2,009,714.63	14,163,250.65
Insular	771,871.86	68,209.41	144.64	703,517.81	184,065.20	16,378.81	903,961.82
Oriente	9,220,106.66	787,530.18	5,190.44	8,427,386.06	76,191.89	34,425.63	8,538,003.58
Sierra	37,192,989.03	3,067,258.00	69,583.97	34,056,147.05	1,405,493.07	2,961,742.84	38,423,382.96
Total general	59,213,898.41	5,343,710.48	118,775.42	53,751,412.54	3,254,924.56	5,022,261.91	62,028,599.01

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Gráficamente podemos observar:

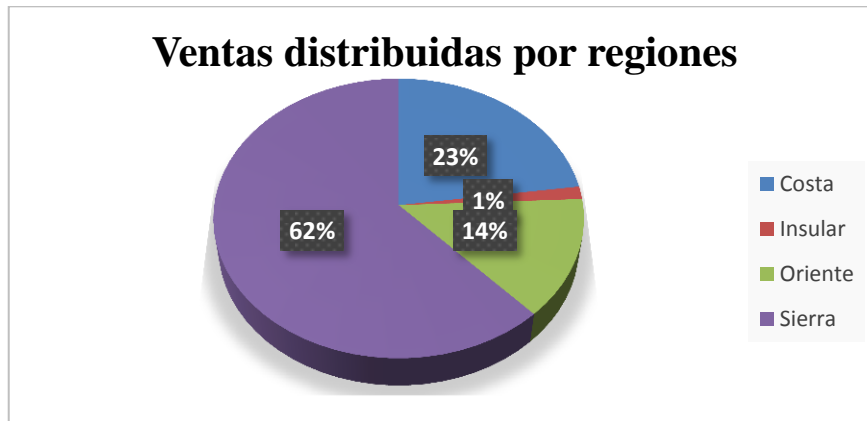


Gráfico 22: Ventas Distribuidas por regiones

- **Créditos**

Por otro lado, dentro del departamento de créditos se encontró que se realiza informes para la concesión de créditos y estos son entregados y analizados por la Comisión de Créditos., sin embargo dentro del proceso no se cumple a cabalidad con los requisitos para dicho otorgamiento, no se realiza arqueos a los documentos que respaldan las cuentas por cobrar y no se cuenta con información estadística de los clientes que no cancelan a tiempo para tomar decisiones de manera oportuna.

Es importante destacar que existe un 29% de índice de morosidad en cartera vencida, lo cual representa alrededor de 800 mil dólares (Anexo 6) que se está recuperando a través de negociaciones con los clientes y vía judicial.

A continuación se muestra un resumen del saldo de los clientes al final del periodo 2013:

Tabla 45: Movimiento de cuenta de clientes

Descripción	Valor
Débitos	3,920,177.67
Créditos	427,486.11
Saldo	3,492,691.56
Cheques posfechados	448,558.12
Saldo por Cobrar	3,044,133.44

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

A continuación se muestra un resumen de cartera vencida y por vencer por oficinas:

Tabla 46: Cartera Vencida

Cartera Vencida		
Oficina	Valor Vencido	%
Parque Industrial	\$ 136.424,32	15%
Huevos Bio	\$ 4.720,89	1%
Guayaquil	\$ 2.190,53	0%
Pachanlica	\$ 749.537,30	84%
Total	\$ 892.873,04	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Tabla 47: Cartera por Vencer

Cartera por Vencer		
Oficina	Valor Vencido	%
Parque Industrial	\$ 44,00	0%
Huevos Bio	\$ 1.602,03	1%
Guayaquil	\$ 50.292,79	2%
Pachanlica	\$ 2'099.321,58	97%
Total	\$ 2'151.260,40	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Gráficamente podemos darnos cuenta de los siguientes resultados:

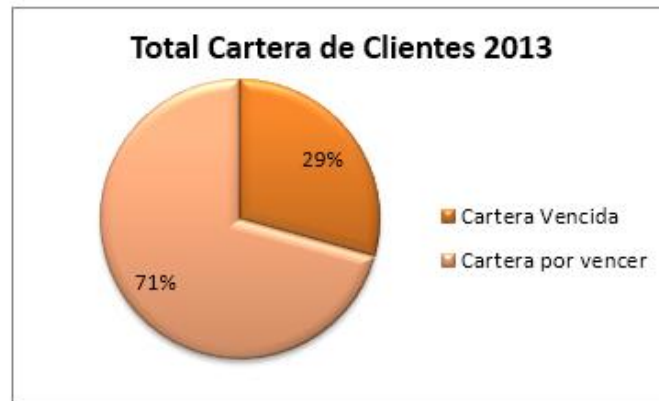


Gráfico 23: Total Cartera de clientes

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

- **Cobranza**

Finalmente en el departamento de cobranzas se identificó que todos los ingresos de cheques y dinero cuentan con respaldo de recibos de cobro los mismos que mantienen una secuencia ordenada y los controles de apertura y cierres de caja al personal encargado son permanentes, además se realizan confirmaciones de saldos con los clientes periódicamente, no obstante no existe una política que limite la cantidad de dinero que se maneje en cajas, además que al momento de ingresos de cheques no se verifica la fecha girada del cheque con el plazo de vencimiento de los créditos y se concede días de gracia extras a los clientes faltando de tal manera con las políticas establecida y generando falta de liquidez.

Por todo lo antes mencionado es importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones.

A la Gerencia de Talento Humano:

- Implementar un manual de funciones en el que se detalle las actividades de las personas que laboran en las diferentes áreas para tener clara las responsabilidades que le compete a cada persona, para lo cual se sugiere aplicar el modelo que consta en la fase III de la presente propuesta.

- Basarse en el perfil que se describe en el manual para la contratación del personal a ocupar las vacantes de las áreas mencionadas.
- Realizar capacitaciones permanentes al personal sobre las políticas y funciones que debe aplicar al mismo tiempo motivaciones para que de tal manera el personal se comprometa con los fines empresariales.

A la Gerencia de valor y Tesorería:

- Implementar flujo gramas de los procesos de ventas, créditos y cobranzas en los cuales consten los pasos a seguir verificar que los procesos se cumplan de manera eficiente, para lo cual se recomienda aplicar el modelo que consta en la fase III de la presente propuesta.
- Verificar que los pedidos sean realizados de manera oportuna y correctamente para que esto no ocasione inconformidad con los clientes.

Al Supervisor de Créditos:

- Tener un estricto control de los documentos que soportan las deudas de clientes y realizar un adecuado análisis de los clientes previa otorgación de crédito, verificando garantías, ingresos, gastos, indicadores financieros, etc., para de tal manera asegurar la recuperación de los mismos.

Al Supervisor de Cobranzas:

- Realizar reportes de antigüedad de saldos bimensualmente y gestionar las cuotas vencidas de manera oportuna para una adecuada toma de decisiones

Para constancia de la presente firma:

Atentamente

Nelly Espinoza
Investigadora

Fase III.- Planteamiento de Manual de Funciones y procesos



Manual de Funciones y
Procedimientos para el
Departamento de Ventas
y Créditos



lo hacemos con felicidad. 😊



1 INTRODUCCIÓN

1.1 Finalidad

El presente Manual de Funciones y procedimientos es un instrumento de gestión que describe las funciones de los departamentos de ventas créditos y cobranzas.

2. HISTORIA DE LA EMPRESA BIOALIMENTAR

Bioalimentar Cía. Ltda., es una empresa familiar del grupo GARZÓN GARZÓN cuyos orígenes se remontan al año 1967 en circunstancias en las que aparecía en el Ecuador una nueva actividad pecuaria, la avicultura, especialmente. Allí Hitler Garzón y su esposa Teresa Garzón, establecen una pequeña granja año 1967 entre Cotaló y Chacauco para producir huevos con fines comerciales, decidiéndose preparar por cuenta propia el alimento para sus aves; en principio montaron un molino valiéndose de un motor a diesel y una rudimentaria mezcladora accionada por la transmisión de una camioneta Ford 350.

Ocho años más tarde (1975) resolvieron trasladarse a la ciudad de Ambato ubicándose en la avenida 12 de Noviembre y Vargas Torres; allí amplían su producción de alimento balanceados; aprovechando la energía trifásica, montan un molino y una mezcladora de mayor capacidad; con la producción de la planta llenan las necesidades de su granja avícola, y adicionalmente empiezan a comercializar entre familiares y amigos que se dedicaban a la misma actividad. Rápidamente el producto alcanzó un alto grado de aceptación por su calidad, creciendo la demanda, creando la necesidad de ampliar la planta.

La flamante planta se ubicó en la salida hacia el cantón Baños, hoy Avda.

Bolivariana, en 1982 donde la producción se amplía al mercado nacional con nombre propio **BALANCEADOS AVIMENTOS**.

Hitler Garzón, el gestor de este gran sueño, fallece en 1984, dejando un gran vacío, que con tesón, constancia y una clara visión de futuro, lo llena su esposa Teresa Garzón, para quien fue una lucha abierta, difícil, solo reservada a espíritus llenos de fe inquebrantable y tenacidad a toda prueba, facultades que le sobran a Doña Teresa Garzón quien supo con gran acierto continuar con esta tarea. Gracias a las bondades del producto incrementa su producción y amerita la construcción de dos silos para el almacenamiento de granos el mismo que permitirá atender oportunamente la demanda de la zona Central.

En el año 1995 se origina la guerra del Cenepa y la inestabilidad de los gobiernos, estas situaciones afectaron grandemente a las industrias ecuatorianas especialmente a la avícola.

La fortaleza de Doña Teresa Garzón, fue puesta a prueba muchas veces, pero nada pudo contra su carácter forjado a fuego, su voluntad y capacidad de trabajo, están reflejadas como inequívocos signos de grandeza, en el tránsito de su obra que hoy se muestra esplendorosa y admirable, ese ejemplo ha sido semilla que cayó en tierra fértil, puesto que sus hijos llevan en la sangre la misma filosofía de servicio.

En el año 2001 Edison Garzón toma las riendas del negocio como Gerente General quien lideró con éxito la transformación de AVIMENTOS a BIOALIMENTAR Cía. Ltda. El 22 de febrero de 2002, que según consta en su texto de inscripción en la Superintendencia de Compañías, tuvo como socios fundadores a la Sra. Teresa Garzón, Marcelo, Gloria, Consuelo y Edison Garzón Garzón & Generaciones, mediante la suscripción de capitulaciones matrimoniales.

Como empresa jurídica, amplió sus objetivos para satisfacer la demanda creciente que provenía de las necesidades de la alimentación animal y como derivación la producción de alimento humano. Visión 2010.

Como BIOALIMENTAR se establecieron áreas como la división Nutrición Animal, que agrupaba la producción de alimentos para animales con la prestigiosa marca **BALANCEADOS AVIMENTOS**, segmentando sus productos específicos según las diferentes explotaciones pecuarias, **AVIMENTOS** para aves, **PORCIMENTOS** para la producción Porcícola; **VAQUIMENTOS** para ganadería lechera y de carne y **CUNIMENTOS** para explotaciones cunícolas.

En su división Nutrición Humana denominada con la marca **BIOHUEVO**, manejaba las granjas de producción de huevos comerciales, ubicadas en el norte de Ambato, sector Samanga Bajo.

En la administración de Edison Garzón como Gerente General, se propuso mejorar la calidad del producto, la comercialización y el servicio al cliente, proporcionando asesoramiento veterinario gratuito, y es así como comienza a escalar peldaños para convertirse en la empresa líder a nivel nacional en la Producción de Balanceado. Comenzaba con la importación del 70% de la Materia Prima desde los Estados Unidos, a través de alianzas estratégicas con gremios

Desde el año 2003 al 2005, se construye y equipa la nueva planta de producción de Balanceados ubicada en el parque Industrial de Ambato, en una superficie de 6.000 mt² la misma que cuenta con la más avanzada tecnología disponible en el mercado a través de la adquisición de la maquinaria a la empresa argentina Guliani Hnos., líderes en la industria a nivel de Sudamérica, gracias a lo cual se ha podido automatizar en un 75% los procesos de producción, sin descuidar la capacitación del personal pudiendo ofrecer nuevos productos de mejor calidad a bajos precios y satisfacer la demanda del mercado Ecuatoriano.

En el año 2008 la empresa recibe sus certificaciones internacionales de Calidad e Inocuidad como son Norma ISO 22000, Buenas Prácticas de Manufactura BPM y Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control HACCP.

En Mayo del Año 2010 con un equipo gerencial y familiar, se redefine la planeación Estratégica de la empresa donde se configura la visión de futuro dirigida al año 2020.

En este mismo año la empresa ingresa en una nueva área de negocios, el de nutrición de mascotas con la adquisición de marcas existentes en el mercado con nichos y con trayectoria comercial definida.

Considerando la gran demanda de los productos, y que la planta de producción del parque industrial no la abastecía, y tomando en cuenta la visión de la empresa que prevé estar presente en el mercado internacional, el 14 enero del año 2011 queda inscrita la escritura pública por la adquisición de un predio de 7 hectáreas en el sector Pachanlica parroquia Benítez del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua, donde se construirá el nuevo Campus Industrial Bioalimentar 2020, con la perspectiva de que llegue a convertirse en la mejor planta de producción del Pacifico Sur.

El 28 de mayo de 2011, con la presencia de socios, colaboradores, autoridades locales y nacionales en un acto solemne se coloca la primera piedra que da inicio a la construcción de este gran proyecto el nuevo Campus Industrial Bioalimentar, en dicho acto los accionistas y colaboradores de la empresa depositaron en un vasija de barro los sueños y metas para el año 2020 como fuente de inspiración solidaridad y motivación.

En el mes de junio del 2011 empieza a desarrollarse el proyecto con la construcción de la primera etapa que contiene el área de recepción y almacenamiento de granos BIOGRAIN formada por 4 silos de 5.000 toneladas cada uno de origen chino marca MUYANG, bodega para materia prima y productos terminados, área de oficinas,

báscula y planta de tratamiento de aguas residuales, en junio del 2011 empieza a desarrollarse el proyecto con la construcción de la primera etapa que contiene el área de recepción y almacenamiento de granos BIOGRAIN 4 silos de 5.000 toneladas cada uno de origen chino marca MUYANG, bodega para materia prima y productos terminados, área de oficinas, báscula y planta de tratamiento de aguas residuales.

El 28 de mayo de 2011, primera piedra que da inicio a la construcción de este gran proyecto el nuevo Campus Industrial Bioalimantar, la segunda etapa se construirá en el año 2013 y contempla una bodega de clasificación de huevos BIO procedente de Brasil marca YAMASA, silos horizontales para almacenamiento de soya, cisternas y áreas recreativas para uso del personal.

El nuevo campus Industrial Bioalimantar estará totalmente culminado el proyecto en el año 2020

3. VISIÓN: En el año 2020, quienes conforman Bioalimantar Cía. Ltda., llegarán a ser la empresa agroalimentaria más eficiente y rentable del Ecuador, con presencia en el mercado internacional, por su calidad, cultura organizacional, innovación, seguridad alimentaria y responsabilidad social generaran siempre más valor para nuestros clientes, y por el alto desarrollo de su capital humano se convertirán en el mejor lugar para trabajar.

4. MISIÓN: La misión declarada por Bioalimantar es: "Transformar nuestro trabajo en alimentos que brinden salud y bienestar para nuestros clientes y colaboradores".

5. VALORES: Amor, Respeto, Responsabilidad, Humildad, Carácter

6. ALCANCE: Las funciones contenidas en el presente Manual, deberán ser cumplidas por todos los trabajadores que integran los departamentos de ventas, créditos y cobranzas.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Gerencia de Valor

Unidad de Desempeño: Unidad Comercial

Finalidad del cargo: La Gerencia de Valor tiene como objetivo formular, ejecutar y supervisar estrategias para obtener un alto nivel de satisfacción del cliente.

Perfil del puesto

Tabla 48: Perfil del puesto de Gerencia de Valor

ESCOLARIDAD	Ingeniería en Administración de Empresas, Finanzas
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 3 años
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Utilitarios • Estrategias de ventas • Estrategias de negociación • Análisis y toma de decisiones atinadas y oportunas • Estrategias de servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para la solución de problemas • Facilidad para la comunicación escrita y verbal • Capacidad para el trabajo en equipo • Capacidad de Liderazgo y organización • Tener Iniciativa • Responsabilidad • Confidencialidad • Flexibilidad • Habilidad de comunicación

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Visitar y contactar telefónicamente a los clientes para medir su nivel de satisfacción.
- Crear estrategias para mejorar las expectativas del cliente.
- Recepcionar quejas de clientes y buscar soluciones.
- Realizar reportes estadísticos del nivel de agrado del cliente con el servicio que ofrece Bioalimentar Cía. Ltda.
- Asesorar en solución de situaciones de venta
- Motivar constantemente al logro y a la excelencia
- Gestionar capacitaciones a clientes internos y externos.
- Gestionar la actualización en el sistema SLEGO los precios, descuentos, fletes, etc.
- Apoyar la comunicación interna y externa de campañas promocionales, modificación de estructura organizacional, incorporación de nuevos clientes y/o condiciones comerciales.
- Administrar el proceso de comunicación externa SGIA.
- Formar parte del grupo de comunicación SGIA.
- Recopilar información y entregar reportes del plan de promociones (Nutrición Pecuaria, Nutrición Mascotas, Nutrición Humana y Agrícola).
- Elaborar reportes gerenciales de porcentaje de descuentos promedio.
- Monitorear los objetivos departamentales con el fin de que estos se cumplan.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Administradora de la Venta

Unidad de Desempeño: Unidad Comercial

Finalidad del cargo: Lograr un direccionamiento estratégico y efectivo de toda la gestión de ventas y velar por el cumplimiento de metas puestas a su equipo por medio de un liderazgo efectivo.

Perfil del puesto

Tabla 49: Perfil del puesto de administración de la venta

ESCOLARIDAD	Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Administración o Finanzas	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 3 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad Básica • Manejo de Utilitarios • Manejo de inventarios • Estrategias de ventas • Estrategias de negociación • Análisis y toma de decisiones atinadas y oportunas 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para la solución de problemas • Facilidad para la comunicación escrita y verbal • Capacidad para el trabajo en equipo • Capacidad de Liderazgo y organización • Tener Iniciativa • Responsabilidad • Confidencialidad • Flexibilidad • Habilidad de comunicación 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Coordinar que el proceso de pedidos y facturación se cumpla según: políticas de logística; políticas comerciales y requerimientos del cliente
- Realizar el servicio de post venta para verificar que el cliente haya recibido su producto sin ninguna novedad
- Realizar reporte de llamadas en el cual se detalla la confirmación y observaciones de la entrega a cliente
- Planificar y coordinar las actividades y labores diarias del personal a su cargo.
- Solucionar asuntos inusuales o problemas de distinta naturaleza que se presenten en el proceso de ventas.
- Hacer reuniones productivas y efectivas con su personal cada vez que las considere necesarias.
- Asistir puntualmente a capacitaciones convocadas por la Gerencia o por cualquier otra unidad de la Empresa.
- Llevar un control diario de las ventas realizadas, elaborando cuadros de seguimiento por colaborador y otros reportes de gestión que le sean solicitados.
- Preparar los Pronósticos de Ventas
- Verificar el cumplimiento del plan de ventas de los vendedores
- Preparar reportes y otra información solicitada por la gerencia o directorio

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Asistente de Administración de la Venta

Unidad de Desempeño: Unidad Comercial

Finalidad del cargo: Receptar pedidos de los clientes aplicando las políticas definidas y cumpliendo las responsabilidades y tareas asignadas, y comunicar a las demás áreas implicadas para lograr el óptimo desarrollo de los procesos de ventas.

Perfil del puesto

Tabla 50: Perfil del puesto de Asistente de Administración de la Venta

ESCOLARIDAD	Bachiller en Contabilidad o Cursando Estudios Superiores	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 2 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad Básica • Manejo de Utilitarios • Manejo de Archivo • Manejo de inventarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener Iniciativa • Responsabilidad • Empatía • Confidencialidad • Actitud Positiva • Flexibilidad • Habilidad de comunicación • Trato amable con clientes. • Trabajo en Equipo 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Recoger los pedidos habituales de los clientes por los distintos canales disponibles en la organización, aplicando los procedimientos y protocolos internos e identificando posibles oportunidades de negocio, a fin de satisfacer los requerimientos del cliente.
- Verificar el número de nota de pedido, el estado del pedido, fecha de entrega y observaciones de ser el caso
- Registrar en el sistema de información contable que maneja Bioalimentar Cía. Ltda. los pedidos realizados a diario por los clientes para facilitar el proceso de producción y ventas.
- Verificar que exista en bodega o en proceso de producción inventarios para abastecer los pedidos.
- Realizar modificaciones en los pedidos por solicitud de los clientes y verificar que los mismos puedan ser despachados.
- Realizar reporte de pedidos y comunicar a las demás áreas para continuar el proceso de venta.
- Realizar reporte de ventas perdidas por falta de stock.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Facturador

Unidad de Desempeño: Unidad Comercial

Finalidad del cargo: Realizar el proceso de Facturación, aplicando las políticas definidas y cumpliendo las responsabilidades y tareas asignadas necesarias para lograr el óptimo desarrollo de los procesos de aprovisionamiento, almacenaje y facturación

Perfil del puesto

Tabla 51: Perfil del puesto de Facturador

ESCOLARIDAD	Bachiller en Contabilidad o Cursando Estudios Superiores	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 1 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Contabilidad Básica • Manejo de Utilitarios • Manejo de Archivo • Tributación Básica 	<ul style="list-style-type: none"> • Tener Iniciativa • Responsabilidad • Empatía • Confidencialidad • Actitud Positiva • Flexibilidad • Habilidad de comunicación • Trato amable con clientes. } • Trabajo en equipo 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Aplicar las políticas definidas y cumplir con las responsabilidades y tareas asignadas, necesarias para lograr el óptimo desarrollo de los procesos de facturación.
- Revisar el reporte de pedidos aprobados según condiciones comerciales (Plazo; Descuento; Línea de Crédito; Pago)
- Hacer firmar las facturas al transportista, si existe un envío adicional de documentación hace firmar las actas de entrega
- Entregar en sobre sellado la factura original y copia rosada al transportista para que el mismo la haga firmar al cliente al momento de la entrega del producto
- Cumplir los estándares de calidad de servicio para la atención de requerimientos internos y externos.
- Realizar de Notas de Crédito por devoluciones y metas cumplidas de los clientes.
- Realizar un documento y comunicar a los demás departamentos sobre las notas de crédito aplicadas.
- Direccionar adecuadamente a los clientes hacia los vendedores, en caso de ser requerirlo
- Buscar, proponer e implantar iniciativas que mejoren los resultados globales de su canal, que permitan la creación y el desarrollo de nuevas oportunidades, así como la optimización de los recursos disponibles

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Supervisor de cobranzas

Unidad de Desempeño: Unidad de Finanzas

Finalidad del cargo: Dirigir y ejecutar las acciones encaminadas a elevar el nivel de eficiencia de la cobranza, a través de la recuperación inmediata de los recursos económicos por todos los servicios que ofrece Bioalimentar Cía. Ltda. gestionando con ello un aseguramiento de ingresos para la empresa.

Perfil del puesto

Tabla 52: Perfil del puesto de Supervisor de Cobranzas

ESCOLARIDAD	Ingeniería en Administración, Contabilidad o Finanzas	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 3 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Utilitarios • Conocimientos de herramientas y técnicas estadísticas • Conocimiento de leyes y normas tributarias. • Conocimiento de leyes mercantiles • Conocimientos en la gestión de cobranza • Técnicas de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Negociación y trato con clientes • Prevención y solución de problemas • Toma de decisiones • Habilidad para trabajar en equipo • Liderazgo • Analítico • Habilidad para organizar • Buena comunicación. 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Proponer políticas, proyectos y planes a favor del Área.
- Controlar y Supervisar el cumplimiento de Funciones y Procedimientos
- Recuperar y negociar deudas vencidas
- Elaborar informes e indicadores del Área de Cobranzas
- Revisar la planificación semanal y diaria que realice el personal a su cargo.
- Informar al supervisor de ventas al crédito sobre clientes con problemas de pago.
- Tener conocimiento sobre facturas que tengan que ser anuladas.
- Evaluar los resultados de cada uno de las personas a su cargo
- Realizar arqueos de documentos del personal a su cargo
- Registrar transferencias bancarias registradas por los clientes.
- Conjuntamente con Tesorería realizar la conciliación de los saldos de banco y caja, para un estricto seguimiento para constatar que se está efectuando la labor de cobranza, de no ser así, conocer con detalles los motivos que origina el atraso en la recuperación de cartera.
- Reportar mensualmente a contabilidad sobre saldos de cuentas por cobrar
- Realizar la gestión de recuperación de cartera de aquellos saldos clasificados como vencidos
- Verificar la aplicación correcta de notas de crédito.
- Emitir notas de débito por financiamiento de deudas de clientes.
- Monitorear los objetivos departamentales con el fin de que estos se cumplan.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Asistente de recaudación y cobranzas

Unidad de Desempeño: Unidad de Finanzas

Finalidad del cargo: Efectuar actividades de apoyo administrativo para el control una eficiente gestión de cobro y recaudación.

Perfil del puesto

Tabla 53: Perfil del puesto de Asistente de recaudación y cobranzas

ESCOLARIDAD	Egresado de carrera de Administración o Contabilidad	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 1 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Administración general • Manejo de Utilitarios • Conocimiento de leyes y normas tributarias. • Conocimientos en la gestión de cobranza • Manejo de Archivo • Redacción • Identificación de especies falsificadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud positiva • Iniciativa para organizar • Relaciones interpersonales • Trabajo bajo presión • Habilidad de comunicación • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Trato amable con los usuarios • Iniciativa • Habilidad para organizar • Desarrollo e implementación de estrategias 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Gestionar, revisar, archivar e ingresar retenciones de clientes.
- Llenar retenciones que los clientes envían en blanco.
- Notificar mediante mail o llamada telefónica de alguna observación al cliente en el caso que las retenciones no estén de acuerdo a las disposiciones de la Ley de régimen Tributario.
- Receptar y registrar pagos de ventas generados de contado.
- Verificar que los pagos estén completos y las especies no sean falsificadas.
- Registrar pagos mediante cheques a la fecha o post - fechados y verificar que los mismos cumplan con las fechas establecidas de vencimiento.
- Archivar copias de recibos de cobro en forma secuencial.
- Archivar recibos originales en sobres individuales para el envío a los clientes.
- Enviar y dar seguimiento de documentación al cliente (facturas, Notas de Crédito, Retenciones, Recibos de Cobro, copias de cheques y certificados que solicita cliente).
- Realizar el cierre de caja diario.
- Enviar el saldo de caja diario a depositar.
- Registrar los depósitos diariamente.
- Emitir estados de cuenta para clientes.
- Reportar mensualmente la recuperación de retenciones.
- Realizar mensualmente reporte de cheques al día y posfechados.
- Asistir a la Gerencia de Crédito y Cobranza en ausencia.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Supervisor de Créditos

Unidad de Desempeño: Unidad de Finanzas

Finalidad del cargo: Coordinar, instrumentar y administrar las actividades crediticias de la empresa, velando por que éstas se lleven a cabo conforme a políticas y procedimientos establecidos por el directorio.

Perfil del puesto

Tabla 54: Perfil del puesto de Supervisor de Créditos

ESCOLARIDAD	Ingeniería en Administración, Contabilidad y Auditoría, Finanzas.	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 3 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Administración general • Manejo de Utilitarios • Conocimientos de herramientas y técnicas estadísticas • Conocimiento de leyes y normas tributarias. • Conocimiento de leyes mercantiles • Conocimientos en la gestión de cobranza • Técnicas de ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Relaciones públicas • Negociación y trato con clientes • Prevención y solución de problemas • Toma de decisiones • Habilidad para trabajar en equipo • Liderazgo • Analítico • Habilidad para organizar • Buena comunicación. 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Proponer al Comité de Crédito las solicitudes de crédito, acompañadas del análisis de crédito efectuado por el área, documentación de la Central de Riesgos, garantías propuestas, otros.
- Controlar y manejar la Cartera de Crédito, gestionando los cobros en las fechas oportunas, para evitar el incremento de la cartera vencida.
- Visitar a clientes para constatar su actividad económica y otros aspectos cuando éstos solicitan un crédito cuando el caso lo amerite.
- Remitir al Departamento Legal aquellos créditos que se mantienen vencidos por más de 60 días, cuya gestión de cobro debe efectuarse por la vía judicial.
- Controlar y revisar el informe de la Cartera Legal de la Institución, emitidos por el departamento legal.
- Revisar los Informes de Crédito de los clientes, análisis de situación financiera, e informes para la gerencia en cuanto al análisis del crédito solicitado.
- Informar sobre operaciones concedidas mensualmente al Directorio.
- Realizar reportes con información estadística de los clientes que no cancelan a tiempo los créditos, para tomar decisiones oportunamente.
- Realizar permanentemente con el departamento de cobranzas un análisis FODA de sus procesos.
- Elaborar estrategias correctivas para contrarrestar los posibles riesgos detectados dentro del departamento de crédito.

DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

Identificación del Cargo: Asistente de Créditos

Unidad de Desempeño: Unidad de Finanzas

Finalidad del cargo: Efectuar actividades de apoyo administrativo para una adecuada concesión de ventas a crédito.

Perfil del puesto

Tabla 55: Perfil del puesto de Asistente de Créditos

ESCOLARIDAD	Egresado en Administración, Contabilidad y Auditoría, Finanzas.	
EXPERIENCIA	Tiempo: Mínimo 1 años	
CONOCIMIENTOS	CAPACIDADES Y HABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> • Administración general • Microsoft Office (Word, Excel, Power Point) • Conocimiento de leyes y normas tributarias. • Conocimientos en la gestión de cobranza • Manejo de Archivo • Redacción • Identificación de especies falsificadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud positiva • Iniciativa para organizar • Relaciones interpersonales • Trabajo bajo presión • Habilidad de comunicación • Trabajo en equipo • Toma de decisiones • Trato amable con los usuarios • Iniciativa • Habilidad para organizar • Desarrollo e implementación de estrategias 	

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

FUNCIONES

- Atender al público personalizada y telefónicamente.
- Receptar documentación completa de los solicitantes
- Consultar a la Central de Riesgos del cliente y garante para verificar el comportamiento del cliente en el sistema financiero.
- Verificar datos personales, referencias del cliente y garante vía telefónica.
- Ingresar al sistema, la información del cliente, y del garante.
- Obtener del sistema los reportes mensuales requeridos para control de vencimientos.
- Obtener del sistema liquidaciones provisionales de Comisiones de Cartas de Garantías (Contingentes).

PROCESO PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITO NUEVO

A continuación se narra el proceso mediante el cual se concede un crédito:

Para otorgar un nuevo crédito se realiza primero la solicitud de apertura de código como cliente mediante correo electrónico de Gerente de Zona y Línea.

El cliente debe entregar requisitos de crédito establecidos en la política.

Posteriormente se procede a verificar la información como referencias bancarias y comerciales.

Por otra parte también se investiga al cliente en organismos de control como es el servicio de Rentas Internas, Superintendencia de compañías, Consejo de la Judicatura., y Buro de crédito

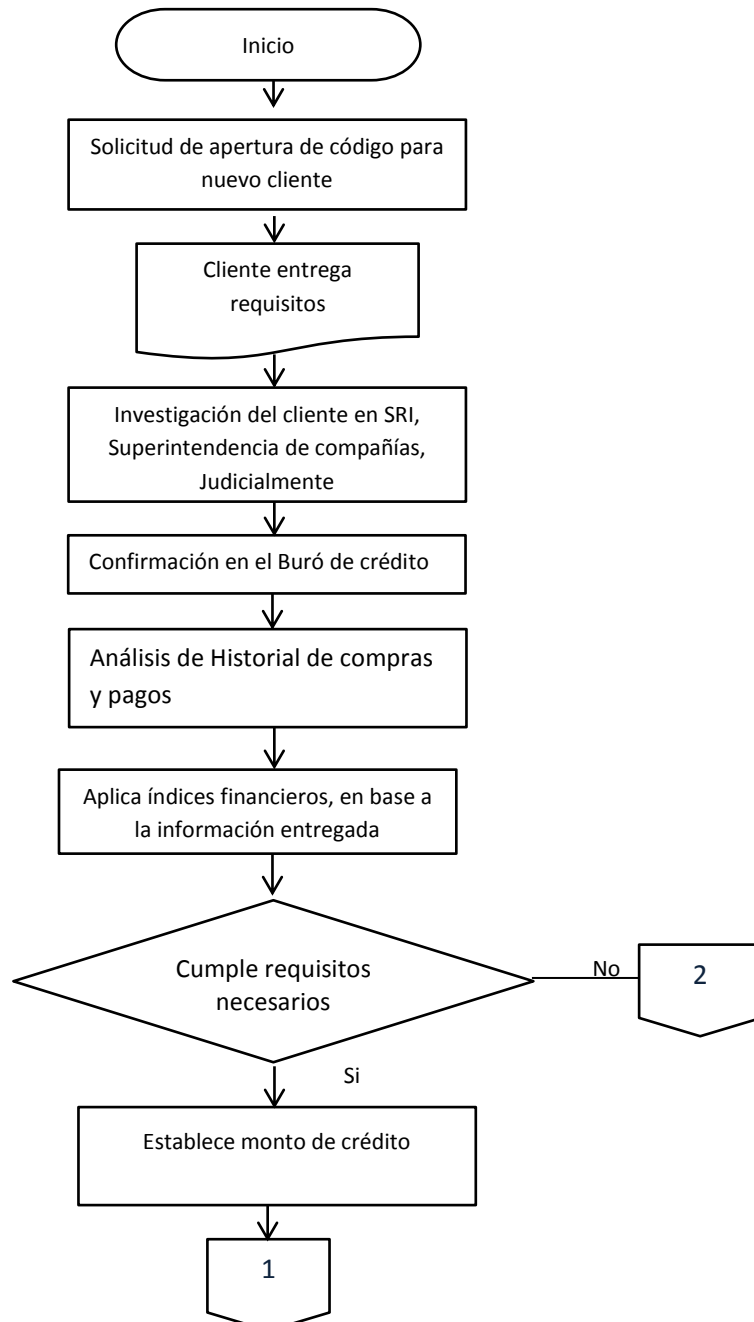
Realizada ya esta investigación se procede analizar el historial de compras y pagos del cliente y estos deberán ser mayores de \$50.000 y no haber presentado irregularidades en sus pagos. Consecuentemente se realiza un análisis mediante la aplicación de índices financieros y un informe del impacto que tendría la empresa con las compras de dicho cliente en relación a las ventas y en la zona a la que pertenece el cliente, consecuentemente se establecerla línea de crédito es decir el monto que se concederá. Y obteniendo de tal manera un informe para el comité de crédito el cual establece riesgos y garantías. Dando como resultado su aprobación o desaprobación.

Inmediatamente la persona encargada de créditos notifica al cliente mediante mail o llamada telefónica, y solicita garantía a cliente.

Finalmente el cliente firma un acta oficio en la cual declara aceptar la garantía, montos de cupo de crédito, establecimiento de recomendaciones para no perder el crédito, etc. y se informa a facturación, logística, pedidos, cobranza, valor agregado, gerente de línea y zona.

PROCESO PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITO NUEVO

(Gráficamente)



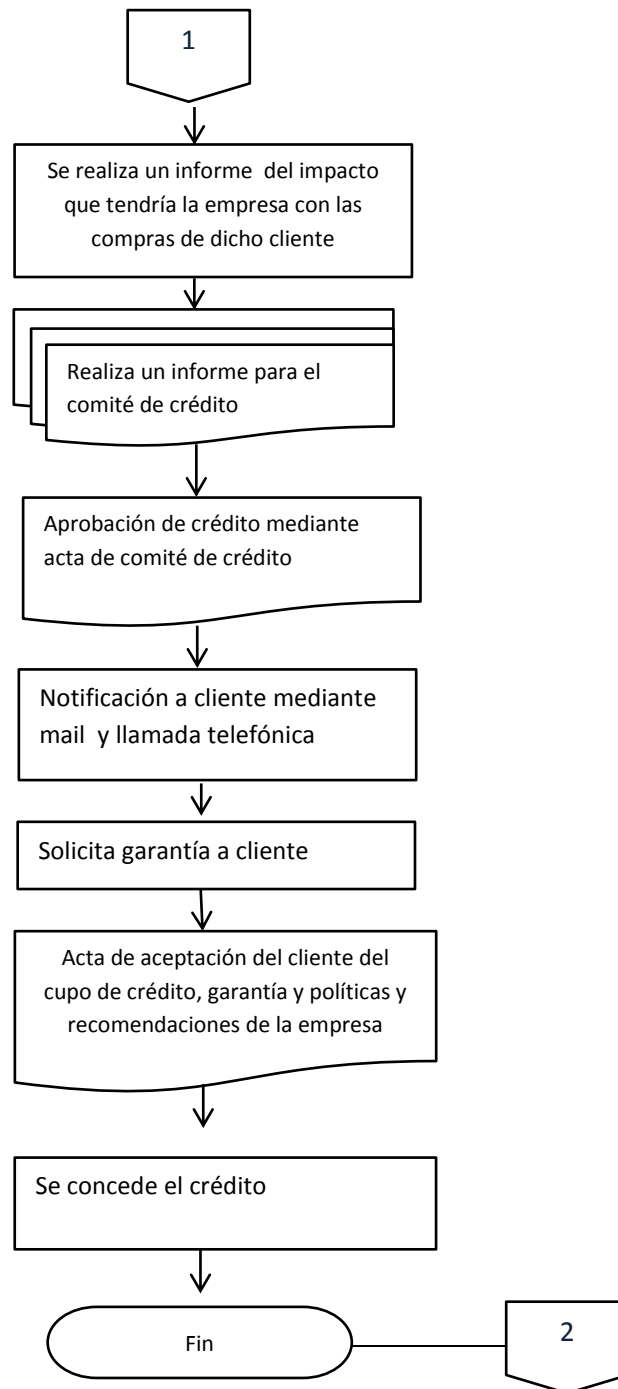


Gráfico 24: Proceso para la aprobación de crédito nuevo

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

PROCESO PARA LAS VENTAS

A continuación se narra el proceso mediante el cual se realiza las ventas:

El proceso empieza cuando el cliente ingresa los pedidos por: vía web, vía telefónicamente o personalmente en la planta; consecuentemente el asistente de administración de la venta verifica el número de nota de pedido, el estado del pedido, fecha de entrega y observaciones de ser el caso y realiza el reporte de pedidos y envía vía mail hasta las 12 am a logística, crédito y cobranza.

El personal de crédito y cobranza revisa el cuadro con el detalle de pedidos para despachar y verifica depósitos realizados o que el cliente no exceda línea de crédito. Mientras tanto el personal de logística solicita transporte para el distribuidor o cliente.

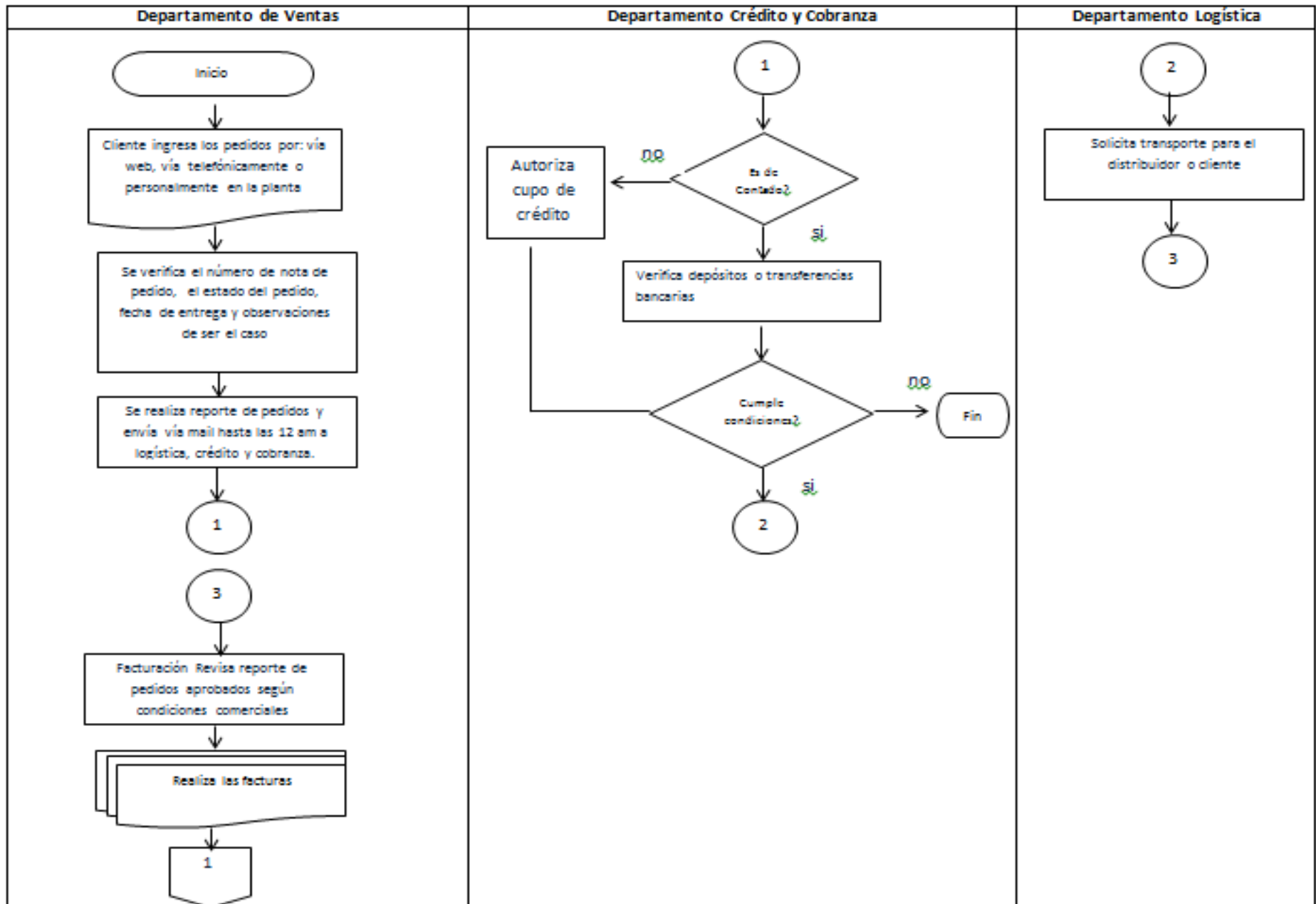
El asistente de administración de la venta entrega los pedidos aprobados a facturación, la cual recibe los pedidos ordenados alfabéticamente y adjunta correspondencia por enviar al cliente, al mismo tiempo que debe revisar reporte de pedidos aprobados según condiciones comerciales (Plazo; Descuento; Línea de Crédito; Pago) y procede a facturar de acuerdo a los turnos correspondientes a cada transportista.

El facturador firma, y, hace firmar las facturas al transportista, si existe un envío adicional de documentación hace firmar las actas de entrega, y facilita en un sobre sellado la factura original y copia rosada al transportista para que el mismo la haga firmar al cliente al momento de la entrega del producto.

Por otro lado el transportista entrega el producto (Distribuidor/Cliente) y le hace firmar la copia rosada como constancia de entrega de mercadería y posteriormente este documento se entrega a facturación para realizar el archivo pertinente.

Finalmente la administración de la venta Coordina que el proceso de pedidos y facturación se cumpla según: políticas de logística; políticas comerciales y requerimientos del cliente y realiza el servicio de post venta para verificar que el cliente haya recibido su producto sin ninguna novedad y desarrolla el reporte de llamadas en el cual se detalla la confirmación y observaciones de la entrega a cliente y este es entregado a Gerencia de Valor.

PROCESO DE VENTAS A CREDITO



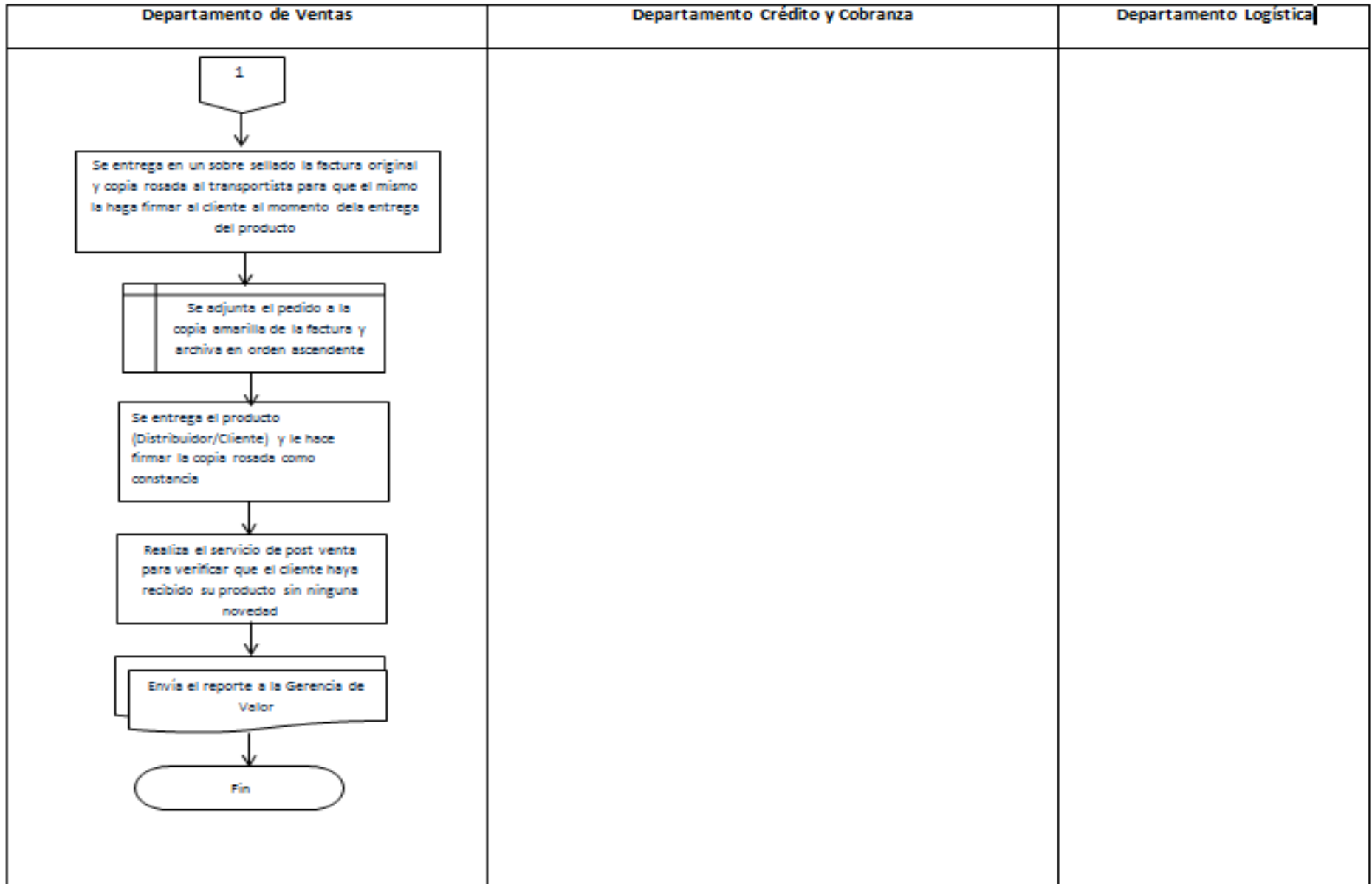


Gráfico 25: Proceso para las ventas
Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

PROCESO PARA LA COBRANZA

A continuación se narra el proceso mediante el cual se realiza el proceso de cobranza:

Una vez obtenido condiciones de pedido, crédito, y despacho se verifica su cumplimiento de acuerdo a las políticas para proceder a la facturación y correspondientemente a su pago.

Si los pagos son de contado se procede a verificar que no existan billetes falsos y que su valor este de acuerdo a la factura y menos retenciones en el caso de ser así y se realiza el correspondiente recibo de cobro para entregar al cliente.

En el caso de realizar transferencias bancarias se verifica el valor y que se encuentre efectivizado en la cuenta de la empresa y se abona a la cuenta del cliente, y si el pago es mediante cheque se debe verificar que este pertenezca al cliente mas no se acepta cheques de terceras personas, posteriormente se procede a depositar en la cuenta de la empresa.

En el caso de salir un cheque devuelto por error de fondo o e forma se verifica los motivos de su devolución y se procede a realizar la correspondiente nota de débito y gestionar su pago inmediato con el clientes.

Finalmente se verifica la cartera y se cuadra de saldos con los clientes y entregar de tal manera informes gerenciales.

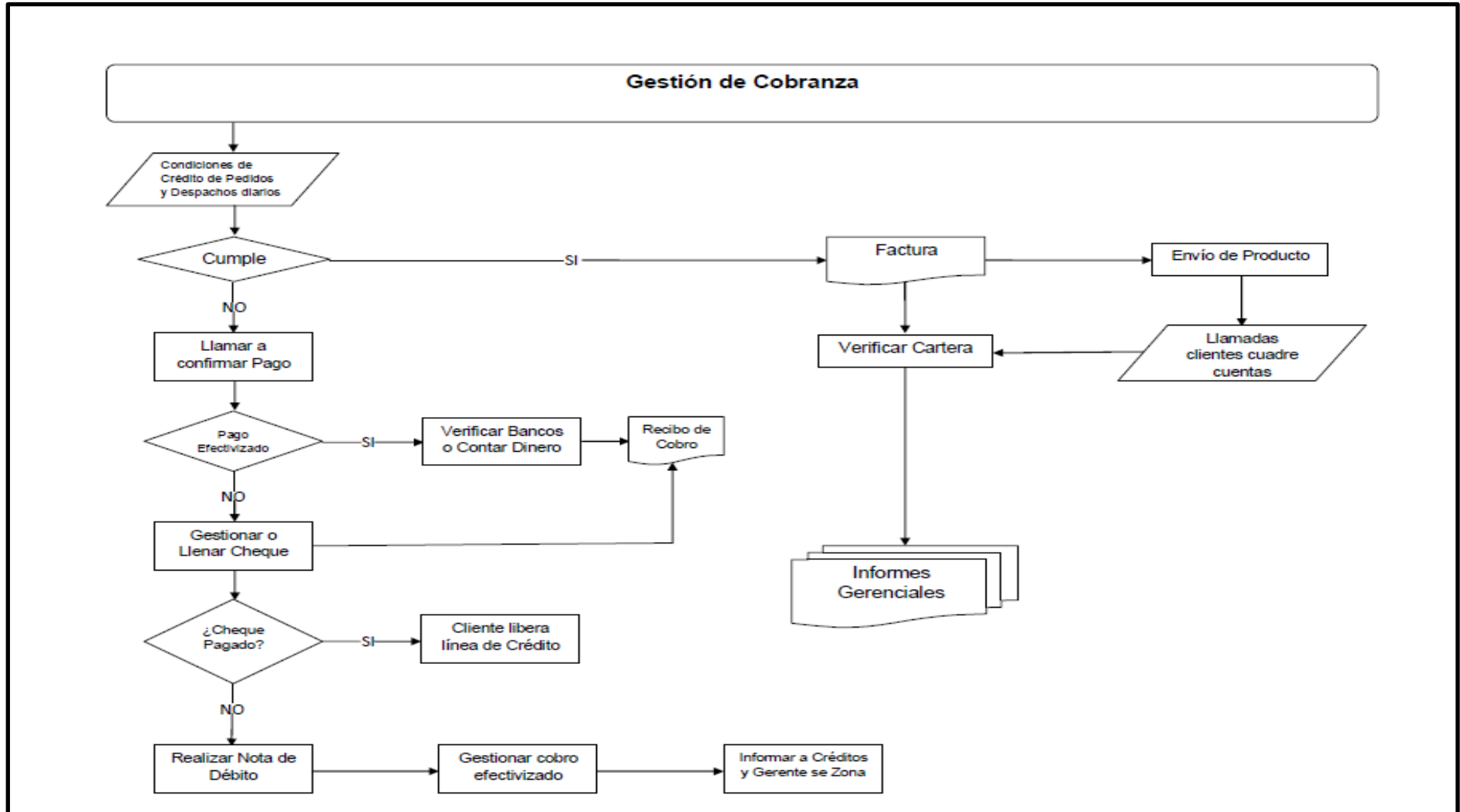


Gráfico 26: Procedimientos para la cobranza
 Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

6.8. Administración de la propuesta

La propuesta de solución realizada en el presente trabajo de investigación se gestionara de la siguiente manera:



Gráfico 27: Administración de la propuesta

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Para lo cual realizaran las siguientes funciones:

- **Investigadora:** Evaluar el sistema de control interno y diseñar el manual de funciones y procesos para el departamento de ventas, créditos y cobranzas.
- **Vicepresidencia Administrativa:** Autorización y aprobar el proyecto a elaborar.
- **Gerencia de Valor y Tesorería General:** Aprobar y sugerir cambios en el manual de funciones y procesos acorde a las necesidades dentro del departamento de ventas, crédito y cobranzas, y validar recomendaciones establecidas.

- **Contador:** Proporcionar información contable necesaria para evaluación de componentes.
- **Supervisora de Créditos, Cobranzas y Administración de la venta:** Proporcionar actividades que realizan ellos y el personal a su cargo como asistentes y facturación. Facilitar información necesaria para la aplicación de este proyecto.

6.9. Previsión de la evaluación

Tabla 56: Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
Interesados en evaluar	Vicepresidente Administrativo: Dr. Patricio Acosta Contador: Ing. Belén Armas Gerencia de Valor: Dra. Silvana Villacrés Tesorera General: Ing. Maritza Guerrón Investigadora: Nelly Espinoza
Razones que justifica la evaluación:	La evaluación se justifica por que el sistema COSO II es un método que ayudara a la empresa a mejorar la gestión administrativa – financiera que realizan los trabajadores en os departamentos de ventas, créditos y cobranzas en Bioalimentar Cía. Ltda.
Objetivo del Plan de Evaluación	Determinar la efectividad del sistema de control interno en los departamentos mencionados.
Aspectos a ser evaluados:	Ambiente de control Establecimiento de objetivos Identificación de eventos Evaluación de riesgos Actividades de control Información y Comunicación Supervisión
Persona encargada de evaluar	Investigadora: Nelly Espinoza Tutor: Dr. Marco Altamirano
Periodo de evaluación	Año 2013
Recursos	Cuestionarios

Elaborado Por: Nelly Espinoza (2013)

Bibliografía

- CASAMÍN, Leonora (2012), Implementación de procedimientos de control interno aplicado al área de crédito y cobranza, Tesis de Ingeniería, Quito - Ecuador.
- CUBERO Abril, Teodoro (2009), Manual Específico de Auditoría de Gestión, Unidad de Auditoría Interna, Ilustre Municipio de Cuenca, p. 24
- FERNÁNDEZ Arenas, José (1985), La Auditoría Administrativa, Ediciones Diana, México, p. 226
- FREIRE, Fernando (2012), Sistema de Control Mediante la Metodología COSO ERM y su incidencia en el Riesgo Crediticio, Tesis de Ingeniería, Ambato - Ecuador.
- HERRERA, Luis (2004), Tutoría de la Investigación Científica, México
- MALDONADO, Milton (2006), Auditoría de Gestión, Tercera Edición, Quito, p. 30
- MOROCOIMA, Johnny (2008), Rediseño de los controles internos de crédito y Cobranzas del fondo de crédito agrícola del Estado Monagas, Tesis de Ingeniería, Monagas – Venezuela.
- RODRÍGUEZ, Ernesto. (2005), Metodología de la Investigación, España, 26p.

Linkcografía

- ALCALÁ, Gustavo (2008), Análisis de la varianza, Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos61/analisis-varianza/analisis-varianza.shtml>
- ASOCIACIÓN DE FABRICANTES DE ALIMENTOS BALANCEADOS - AFABA (2012), Asamblea General Ordinaria, Disponible en:
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.afaba.org%2Fweb%2FInde>

x.php%2F2012-11-26-19-28-14%2F2012-11-26-19-34-03%2Fboletines-2012%2Fdoc_download%2F1-boletin-abril-1&ei=OjoIUUpGmE-PYsASXpIH4Aw&usg=AFQjCNF0DcpEGFsfgfQbiZh3ZsiWXupoNAg&cad=rja

- ASOCIACIÓN DE FABRICANTES DE ALIMENTOS BALANCEADOS - AFABA (2013), Entorno Nacional, Disponible en:

https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCoQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.afaba.org%2Fweb%2Findex.php%2F2012-11-26-19-28-14%2F2012-11-26-19-37-52%2Fentorno-nacional%2Fdoc_download%2F58-numero-de-fabricas-por-provincia&ei=xDoIUo3WMZHVsaTRmoC4BQ&usg=AFQjCNGrM3EjxnIa8QBdvX_sK6dL18PDCA&cad=rja

- BAEZ, Henry (2009), Análisis del Sistema de Créditos de una Empresa, Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos78/analisis-sistema-creditos-empresa/analisis-sistema-creditos-empresa2.shtml#ixzz2dmypf3eh>

- CUELLAR, Guillermo (2009), Clasificación de la Auditoría, Disponible en:

<http://preparatorioauditoria.wikispaces.com/file/view/Unidad+Dos.pdf>

- UNIVERSIDAD DE BARCELONA, (2009) Chi Cuadrado (En línea) Disponible en: http://www.ub.es/aplica_infor/spss/cap5-2.htm (22-01- 2010)

- WIKIPEDIA, Enciclopedia Libre. (2009) “Investigación Cuantitativa”, (En línea) Disponible en:

http://es.wikipedia.org/wiki/Investigaci%C3%B3n_cuantitativa (20-06-2009)

Anexos

Anexo 1: Registro Único de Contribuyentes RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
NUMERO RUC:	1891706967001		
RAZON SOCIAL:	BIOALIMENTAR CIA. LTDA.		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	ESPECIAL		
REPRESENTANTE LEGAL:	GARZON GARZON EDISSON JAVIER		
CONTADOR:	ARMAS SANTANA MARIA BELEN		
FEC. INICIO ACTIVIDADES:	22/02/2002	FEC. CONSTITUCION:	22/02/2002
FEC. INSCRIPCION:	15/03/2002	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	11/07/2012
ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:			
ELABORACION DE BALANCEADOS PARA ANIMALES DE GRANJA			
DOMICILIO TRIBUTARIO:			
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Ciudadela: PARQUE INDUSTRIAL Barrio: EL PISQUE Calle: PRIMERA Número: S/N Intersección: AV. D Conjunto: CUARTA ETAPA Referencia ubicación: FRENTE A LA SUBESTACION SAMANGA DE LA EMPRESA ELECTRICA DE AMBATO Telefono Trabajo: 032451281 Fax: 032451281 Email: edisson.garzon@bioalimentar.com			
DOMICILIO ESPECIAL:			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:			
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 008	ABIERTOS:	7
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA	CERRADOS:	1
			
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS	
Usuario:	ERMM149512	Lugar de emisión:	AMBATO/BOLIVAR 1580
		Fecha y hora:	11/07/2012 15:18:49
Página 1 de 4			
			

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891706967001
RAZON SOCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT.: 27/09/2005
NOMBRE COMERCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ELABORACION DE BALANCEADOS PARA ANIMALES DE GRANJA
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS VETERINARIOS
ELABORACION DE ALIMENTOS BALANCEADOS, INCLUSO SUSTANCIAS SOLUBLES, PARA ANIMALES ACUATICOS
PRODUCCION DE ALIMENTO PARA ANIMALES DOMESTICOS COMO PERROS, GATOS, ENTRE OTROS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MATERIA PRIMA E INSUMOS AGRICOLAS
PRESTACION DE SERVICIOS COMO PESAJE Y LABORATORIO

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: IZAMBA Ciudadela: PARQUE INDUSTRIAL Barrio: EL PISQUE Calle: PRIMERA Número: S/N Intersección: AV. D Referencia: FRENTE A LA SUBESTACIÓN SAMANGA DE LA EMPRESA ELECTRICA DE AMBATO Conjunto: CUARTA ETAPA Telefono Trabajo: 032451281 Fax: 032451281 Email: edisson.garzon@bioalimentar.com

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	BODEGA	FEC. INICIO ACT.: 22/02/2002
NOMBRE COMERCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DEPOSITO DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS Y AGROPECUARIOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

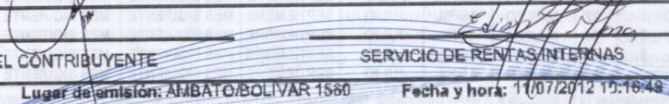
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI LORETO Barrio: AMERICAN PARK Calle: AV. BOLIVARIANA Número: S/N Referencia: FRENTE A LA PISTA ATLETICA Carretera: VIA A BAÑOS Kilómetro: 1 1/2 Telefono Trabajo: 032850794 Fax: 032850794 Email: egarzon@bioalimentar.com.ec Email: pacoela@bioalimentar.com.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 003	ESTADO: ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT.: 04/12/2007
NOMBRE COMERCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

CRIA DE AVES DE CORRAL
OBTENCION DE HUEVOS DE AVE
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE HUEVOS.
PRODUCCION DE CARNE DE AVES DE CORRAL.
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ABONOS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE AVES DE CORRAL

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE: 
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: ERM145512 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 11/07/2012 15:16:48

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891706967001
RAZON SOCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATAHUALPA (CHISALATA) Barrio: SAN VICENTE Calle: PRINCIPAL
Número: S/N Referencia: A UN KILOMETRO DEL CONTROL NORTE. Telefono Trabajo: 032854029

No. ESTABLECIMIENTO: 005	ESTADO ABIERTO OFICINA	FEC. INICIO ACT. 13/08/2011
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:

ORGANIZACION Y DIRECCION DE TODO TIPO DE EVENTOS SOCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: EL BATAN Calle: FINLANDIA Número: 36 Intersección: SUECIA Referencia: A CIEN METROS DEL PARQUE EL EJIDO Edificio: HELSINKI Piso: 2 Telefono Trabajo: 032453060 Fax: 032453060 Email: pacoستا@bio.com.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 005	ESTADO ABIERTO BODEGA	FEC. INICIO ACT. 30/08/2011
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ALIMENTOS BALANCEADOS
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ALIMENTOS PARA ANIMALES DOMESTICOS COMO PERROS GATOS ENTRE OTROS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Ciudadela: PARQUE INDUSTRIAL EL SAUCE Calle: AV. 39 Número: S/N Intersección: 24 Bloque: B-12 Edificio: PARQUE CALIFORNIA DOS Carretera: VIA A DAULE Kilómetro: 12 Telefono Trabajo: 032451281 Celular: 098140508 Email: pacoستا@bio.com.ec

No. ESTABLECIMIENTO: 007	ESTADO ABIERTO BODEGA	FEC. INICIO ACT. 04/01/2012
NOMBRE COMERCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.		FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:		FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES DE ALMACENAMIENTO Y DEPOSITO
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE AVES DE CORRAL
ARRENDAMIENTO DE SILO
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE BALANCEADOS PARA ANIMALES DOMESTICOS Y DE GRANJA
PRESTACION DE SERVICIOS DE PESAJE Y LABORATORIO
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE HUEVOS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: BENITEZ (PACHANLIGA) Ciudadela: SECTOR PACHANLIGA Calle: VIA A PELILEO Número: S/N Intersección: VIA A QUERO Referencia: JUNTO A LA COMPAÑIA HOLVIPLAST Kilómetro: 10 Camino: VIA A QUERO Telefono Trabajo: 032451281 Email: petricio.acosta@bioalimentar.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE:
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:

Usuario: ERMM145512 **Lugar de emisión:** AMBATO/BOLIVAR 1560 **Fecha y hora:** 11/07/2012 10:19:19

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

SRI
Je hace bien al país


NUMERO RUC: 1891706957001
RAZON SOCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 008 **ESTADO:** ABIERTO **BODEGA:** **FEC. INICIO ACT.:** 04/01/2012
NOMBRE COMERCIAL: BIOALIMENTAR CIA. LTDA. **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:** **ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS AGRICOLAS

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: BENITEZ (PACHANLICA) Ciudadela: SECTOR PACHANLICA Calle: VIA A PELILEO Número: S/N Intersección: VIA A QUERO Referenda: JUNTO A LA COMPAÑIA HOLVIPLAST Email: patricio.scosta@bioalimentar.com Telefono Domicilio: 032451281

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **ESTADO:** CERRADO LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 19/10/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 16/01/2012 **FEC. REINICIO:** **ACTIVIDADES ECONÓMICAS:**
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN SUPERMERCADOS
SERVICIOS DE VENTA DE COMIDAS Y BEBIDAS PREPARADAS
ORGANIZACION Y DIRECCION DE TODO TIPO DE EVENTOS SOCIALES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:
Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: LA MERCED Calle: AV. 12 DE NOVIEMBRE Número: 03-135 Intersección: VARGAS TORRES Referencia: ATRAS DE LA ESCUELA TERESA FLOR Edificio: BIOGOURMET Telefono Domicilio: 032424343 Telefono Trabajo: 032421385 Email: PACOSTA@BIO.COM.EC



REGIONAL CENTRO 1

FECHA	DESCRIPCION	IMPORTE	IMPORTE NETO	IMPORTE IVA	IMPORTE TOTAL
2012-01-01
2012-01-31
2012-02-28
2012-03-31
2012-04-30
2012-05-31
2012-06-30
2012-07-31
2012-08-31
2012-09-30
2012-10-31
2012-11-30
2012-12-31

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

Usuario: ERM140512 Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1550

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Fecha y hora: 11/07/2012 19:19:19

Página 4 de 4

SRI.gob.ec

Gráfico 28: RUC

Elaborado por: Servicio de Rentas Internas

Anexo 2: Calificación Puntos de Control - Ventas

Bioalimantar Cía. Ltda.
Calificación de Puntos de Control
Componente: Ventas
Control Clave: Recepción de Pedidos
Periodo: 2013

Tabla 57: Calificación Puntos de Control - Ventas

N°	Céd/RUC	Nombre	Factura N°	Puntos de Control				Calificación Total
				Realizado dentro de 48 horas (Política)	Orden de pedido	Despacha mínimo 100 0 300 sacos según el caso (Política)	No hay Devoluciones por error en pedido	
1	791741653001	Agrocomercio Romero Hermanos S.A	007-003- 003540	X	X	x	X	4
2	701098139001	Aillon Mesías José Homero	007-003- 002173		X	x	X	3
3	1802790103001	Amevet American Veterinaria Cia.Ltda.	007-001- 009054		X	x	X	3
4	1891718248001	Avihol Cía.Ltda.	007-001- 007540	X	X			2
5	801430745001	Cueva Marín Mecías Rodrigo	007-001- 008075	X	X	x		3
6	602081549001	Falimensa S.A	007-003- 004563		X		X	2
7	190072002001	Gerardo Ortiz E Hijos Cía. Ltda.	007-002- 004187	X	X	x	X	4
8	190072002001	Grijalva Gallardo German David	007-001- 007731		X	x	X	3
9	602874513	Guanoluisa Lema María Del Carmen	007-003- 003621	X	X		X	3
10	1707998231001	Guerron Cevallos Santiago William	007-001- 009112	X	X	x	X	4
11	1707998231001	Guevara Lema Geovanna Fabiola	007-003- 004729	X	X	x	X	4
12	1714502794001	Guevara Ortiz Jaime Vicente	007-001- 008551		X	x	X	3
13	1890007976001	Jacome Tello Fernando Rodrigo	007-003- 003758		X		X	2
14	502200876001	Jimenez Rendon Sandra Lorena	007-002- 004892	X	X	x	X	4
15	400939195001	Jordan Nuñez Angel Neptali	007-001- 009053	X	X	x	X	4
16	1803607124001	Liris S.A	007-001- 008255	X	X		X	3
17	990865477001	Londoño Rosillo Franklin	007-002- 004827	X	X	x	X	4
18	1500394141001	Loor Suarez Domingo Dario	007-001- 008554		X		X	2
19	1802809697001	Miranda Cruz Juan Rafael	007-002- 005226	X	X	x		3
20	1801221100001	Morales Santacruz Anthony Angelo	007-003-004564		X		X	2
21	927587857	Moreno Lopez Milton Gonzalo	007-001- 009335	X	X	x	X	4

N°	Céd/RUC	Nombre	Factura N°	Puntos de Control				Calificación Total
				Realizado dentro de 48 horas (Política)	Orden de pedido	Despacha mínimo 100 0 300 sacos según el caso (Política)	No hay Devoluciones por error en pedido	
22	501924575	Naranjo Morales Roberto Andres	007-001- 008515		X		X	2
23	501960371001	Narcis Supermercados S.A 1	007-001- 007363	X	X	x		3
24	992405724001	Ortiz Saltos William Hernan	007-002- 004524		X	x	X	3
25	501966014	Pandi Galarza Misael Alejandro	007-003- 003592	X	X	x		3
26	914177209	Paula Paula Blanca Carmela	007-001- 008496		X	x		2
27	910060144	Plaza Tumbaco Francisco Xavier	007-002- 004326	X	X		X	3
28	920077328001	Procel Larcos Mayra Cumanda	007-003-003589	X	X	x	X	4
29	502990427001	R & R Carvajal Asociados	007-001- 008338		X	x	X	3
30	1400507651001	Rodriguez Lugo Esther Maria	007-001- 007636	X	X		X	3
31	1200901013001	Romero Apolo Diana Maria	007-003-003920	X	X	x	X	4
32	908672660	Romo Ayala Gloria Josefina	007-003-003871	X	X	x	X	4
33	1001025582001	Salmia S.A.	007-003- 003890		X		X	2
34	991470913001	Sandoval Vasquez Claudia Marilu	007-002- 004219		X	x	X	3
35	1002233771001	Sangoquiza Toapanta Nancy Veronica	007-002- 004526	X	X			2
36	1711477842001	Surtiagro	007-001- 009463	X	X	x	X	4
37	2191727919001	Tapia Acurio Norberto Orlando	007-003- 003791		X		X	2
38	1801632058001	Tenecela Yuqui Carlos Edelmiro	007-002- 004229	X	X			2
39	990017514001	Tiendas Industriales Asociadas (Tia) S.A.	007-002- 005146	X	X		X	3
40	401419957001	Tocte Lasso Victor Amable	007-002- 005226		X	x	X	3
41	602032773001	Villalta Lopez Melva Isabel	007-001- 007336	X	X	x		3
42	1000228823001	Vinueza Rivera Hairo Rafael	007-003- 003295		X		X	2
43	502360837001	Yarad Jeadá Amaly Paola	007-001- 006453	X	X	x	X	4
44	1804335071	Zapata Chafra Jose Ivan	007-001- 008451	X	X	x		3
45	201338530001	Zuñiga Lopez Danilo Javier	007-002- 004396		X		X	2

Calificación	27	45	28	35	135
Ponderación	45	45	45	45	180
Nivel de Confianza	60%	100%	62%	78%	75%
Nivel de Riesgo	40%	0%	38%	22%	25%

Elaborado por: Nelly Espinoza

Anexo 3: Calificación Puntos de Control - Créditos

Bioalimentar Cía. Ltda.
Calificación de Puntos de Control
Componente: Concesión de Créditos
Control Clave: Análisis de Cliente
Periodo: 2013

Tabla 58: Calificación Puntos de Control - Créditos

N°	Nombre	Puntos de Control				Calificación Total
		Aplico indicadores Financieros	Garantías	Informe de Impacto que tendría la empresa con ventas al nuevo cliente	Cumple 100% los requisitos para conceder el crédito	
1	Andrade Brito Nancy Patricia		x			1
2	Apibi S.A.	x	x	x	X	4
3	Borja Lopez Juan Cristobal	x	x	x	X	4
4	Cabrera Cabrera Edison Efrain		x	x		2
5	Caiza Yanez Ernesto Javier	x	x		X	3
6	Cevallos Sornoza Carlos Alberto		x			1
7	Chavez Zuñiga Salomon Ivan Pura Pechuga		x	x		2
8	Chiliquina Bolaños Idia Fabiola	x	x	x	X	4
9	Gadmedeba Sc	x	x		X	3
10	Gallegos Jaramillo Ana Judith		x			1
11	Gallegos Paredes Mariana Aguicela	x	x	x	X	4
12	Haro Franco Jacinta De Lourdes		x			1
13	Laje Vivanco Ciro Lautaro	x	x	x	X	4
14	Maldonado Sanchez Sandra Del Rocio	x	x	x	X	4
15	Meza Sanchez Nancy Magdalena		x	x		2
16	Miranda Cruz Juan Rafael	x	x	x	X	4
17	Miranda Paredes Jose Alejandro		x			1
18	Poaquiza Toala Segundo Justo	x	x	x	X	4
19	Restrepo Nino John Jairo	x	x	x	X	4
20	Reyes Zumba Andres Alberto		x			1
21	Sangoquiza Toapanta Nancy Veronica	x	x	x	X	4
22	Tenecela Yuqui Carlos Edelmiro		x	x		2
23	Valverde Sanchez Doris Beatriz	x	x	x	x	4
24	Velasco Vasquez Maira Eloisa		x			1

N°	Nombre	Puntos de Control				Calificación Total
		Aplico indicadores Financieros	Garantías	Informe de Impacto que tendría la empresa con ventas al nuevo cliente	Cumple 100% los requisitos para conceder el crédito	
25	Villacres Luis Manuel Eduardo	x	x	x	x	4

Calificación	14	25	16	14	69
Ponderación	25	25	25	25	100
Nivel de Confianza	56%	100%	64%	56%	69%
Nivel de Riesgo	44%	0%	36%	44%	31%

Elaborado por: Nelly Espinoza

Anexo 4: Calificación Puntos de Control – Cobranzas

Bioalimantar Cía. Ltda.
Calificación de Puntos de Control
Componente: Cobranzas
Control Clave: Recepción de Cheques
Periodo: 2013

Tabla 59: Calificación Puntos de Control - Cobranza

N°	Céd/RUC	Nombre	Factura N°	Puntos de Control				Calificación Total
				Verificación de Ch con saldo pendiente	Verificación de fecha de vencimiento con fecha de Ch	Ch pertenece al cliente o tercera persona	Respaldo de Ch con recibo de cobro	
1	791741653001	Agrocomercio Romero Hermanos S.A	007-003- 003540	X	x	X	x	4
2	701098139001	Aillon Mesias Jose Homero	007-003- 002173	X		X	x	3
3	1802790103001	Amevet American Veterinaria Cia.Ltda.	007-001- 009054		x	X	x	3
4	1891718248001	Avihol Cía. Ltda.	007-001- 007540	X	x	X		3
5	801430745001	Cueva Marin Mecias Rodrigo	007-001- 008075	X			x	2
6	602081549001	Falimensa S.A	007-003- 004563		x		x	2
7	190072002001	Gerardo Ortiz E Hijos Cía. Ltda.	007-002- 004187	X	x	X	x	4
8	190072002001	Grijalva Gallardo German David	007-001- 007731	X	x	X	x	4
9	602874513	Guanoluisa Lema María Del Carmen	007-003- 003621			X	x	2
10	1707998231001	Guerron Cevallos Santiago William	007-001- 009112	X	x	X	x	4
11	1707998231001	Guevara Lema Geovanna Fabiola	007-003- 004729	X	x		x	3
12	1714502794001	Guevara Ortiz Jaime Vicente	007-001- 008551			X	x	2
13	1890007976001	Jácome Tello Fernando Rodrigo	007-003- 003758	X	x		x	3
14	502200876001	Jiménez Rendón Sandra Lorena	007-002- 004892	X	x	x	x	4
15	400939195001	Jordán Núñez Ángel Nepalí	007-001- 009053	X	x	x	x	4
16	1803607124001	Liris S.A	007-001- 008255				x	1
17	990865477001	Londoño Rosillo Franklin	007-002- 004827	X	x			2
18	1500394141001	Loor Suarez Domingo Dario	007-001- 008554	X	x		x	3
19	1802809697001	Miranda Cruz Juan Rafael	007-002- 005226	X		x	x	3
20	1801221100001	Morales Santacruz Anthony Angelo	007-003-004564		x	x	x	3
21	927587857	Moreno Lopez Milton Gonzalo	007-001- 009335	X	x		x	3

N°	Céd/RUC	Nombre	Factura N°	Puntos de Control				Calificación Total
				Verificación de Ch con saldo pendiente	Verificación de fecha de vencimiento con fecha de Ch	Ch pertenece al cliente o tercera persona	Respaldo de Ch con recibo de cobro	
22	501924575	Naranjo Morales Roberto Andres	007-001- 008515	X	x	x	x	4
23	501960371001	Narcis Supermercados S.A I	007-001- 007363			x	x	2
24	992405724001	Ortiz Saltos William Hernan	007-002- 004524	X	x	x	x	4
25	501966014	Pandi Galarza Misael Alejandro	007-003- 003592		x	x	x	3
26	914177209	Paula Paula Blanca Carmela	007-001- 008496		x			1
27	910060144	Plaza Tumbaco Francisco Xavier	007-002- 004326	X	x	x	x	4
28	920077328001	Procel Larcos Mayra Cumanda	007-003-003589	X		x	x	3
29	502990427001	R & R Carvajal Asociados	007-001- 008338	X	x	x	x	4
30	1400507651001	Rodríguez Lugo Esther María	007-001- 007636		x	x	x	3
31	1200901013001	Romero Apolo Diana Maria	007-003-003920	X		x	x	3
32	908672660	Romo Ayala Gloria Josefina	007-003-003871	X		x	x	3
33	1001025582001	Salmia S.A.	007-003- 003890	X	x	x	x	4
34	991470913001	Sandoval Vasquez Claudia Marilu	007-002- 004219	X	x	x		3
35	1002233771001	Sangoquiza Toapanta Nancy Veronica	007-002- 004526				x	1
36	1711477842001	Surtiagro	007-001- 009463	X	x	x	x	4
37	2191727919001	Tapia Acurio Norberto Orlando	007-003- 003791	X		x	x	3
38	1801632058001	Tenecela Yuqui Carlos Edelmiro	007-002- 004229			x	x	2
39	990017514001	Tiendas Industriales Asociadas (Tia) S.A.	007-002- 005146	X	x	x	x	4
40	401419957001	Tocte Lasso Víctor Amable	007-002- 005226	X			x	2
41	602032773001	Villalta López Melva Isabel	007-001- 007336	X		x	x	3
42	1000228823001	Vinueza Rivera Hairo Rafael	007-003- 003295		x		x	2
43	502360837001	Yarad Jeda Amaly Paola	007-001- 006453	X	x	x	x	4
44	1804335071	Zapata Chafra Jose Ivan	007-001- 008451	X		x	x	3
45	201338530001	Zuñiga Lopez Danilo Javier	007-002- 004396	X	x	x	x	4

Calificación	32	29	33	41	135
Ponderación	45	45	45	45	180
Nivel de Confianza	71%	64%	73%	91%	75%
Nivel de Riesgo	29%	36%	27%	9%	25%

Elaborado por: Nelly Espinoza

Anexo 5: Ventas por Provincia

Bioalimenter Cía. Ltda.

**Resumen de Ventas por Provincia
Periodo 2013**

Tabla 60: Ventas por provincias

Oficina	Zona	Venta Bruta	Descuento	Devolución	Venta Neta	Flete	Iva	Total
007-PCH	18 - TUNGURAHUA	10,824,782.18	880,012.14	8,811.44	9,935,958.60	152.2	897,907.49	10,834,018.29
007-PCH	17 - PICHINCHA	9,411,149.42	1,206,065.31	27,746.70	8,177,337.41	408,776.88	1,872,733.64	10,458,847.93
007-PCH	09 - GUAYAS	4,635,473.56	839,417.76	28,014.95	3,768,040.86	325,786.92	1,760,748.50	5,854,576.28
007-PCH	05 - COTOPAXI	3,392,602.95	257,440.50	2,391.01	3,132,771.44	538,541.45	11,350.79	3,682,663.68
007-PCH	22 - ORELLANA	3,037,861.00	274,988.50	81.08	2,762,791.42	4,999.20	12,443.47	2,780,234.09
007-PCH	13 - MANABI	1,948,589.45	148,440.99	279.23	1,799,869.23	409,868.48	20,448.94	2,230,186.65
007-PCH	23 - SANTO DOMINGO DE LOS T' ZACHILAS	1,688,563.08	164,409.62	8,668.60	1,515,484.86	558,640.39	89,226.57	2,163,351.82
002-MAT	17 - PICHINCHA	2,113,259.26	21.6	0	2,113,237.66	0	835.32	2,114,072.98
007-PCH	01 - AZUAY	2,104,494.56	197,241.18	11,637.42	1,895,615.96	0	102,022.86	1,997,638.82
007-PCH	21 - SUCUMBIOS	2,003,543.92	161,715.79	865.13	1,840,963.00	0	3,550.74	1,844,513.74
007-PCH	03 - CAÑAR	1,931,111.96	169,938.00	626.42	1,760,547.54	0	5,059.89	1,765,607.43
007-PCH	06 - CHIMBORAZO	1,673,733.72	118,220.63	3,915.11	1,551,597.98	56,478.05	7,924.07	1,616,000.10
002-MAT	18 - TUNGURAHUA	1,471,484.99	18	4,797.00	1,466,669.99	0	3,354.23	1,470,024.22
007-PCH	14 - MORONA SANTIAGO	1,397,855.17	112,030.63	935.62	1,284,888.93	0	3,818.75	1,288,707.68
007-PCH	10 - IMBABURA	1,054,716.47	66,471.06	349.13	987,896.28	252,716.43	28,931.84	1,269,544.55
007-PCH	07 - EL ORO	1,353,186.36	97,080.25	1,081.82	1,255,024.30	2,447.50	2,237.18	1,259,708.98
007-PCH	15 - NAPO	1,194,481.66	104,234.00	283.36	1,089,964.30	0	7,567.20	1,097,531.50
007-PCH	16 - PASTAZA	1,012,928.01	86,698.30	2,293.24	923,936.48	71,192.69	5,888.55	1,001,017.72
007-PCH	02 - BOLIVAR	889,224.34	70,260.44	291.63	818,672.27	148,828.06	1,777.87	969,278.20
007-PCH	20 - GALAPAGOS	771,871.86	68,209.41	144.64	703,517.81	184,065.20	16,378.81	903,961.82
007-PCH	11 - LOJA	926,604.39	94,680.03	683.19	831,241.17	0	23,163.89	854,405.06
007-PCH	12 - LOS RIOS	651,960.65	50,804.70	1,892.71	599,263.23	169,783.56	18,838.52	787,885.31
007-PCH	08 - ESMERALDAS	467,356.19	39,662.62	430.16	427,263.42	122,647.55	18,456.62	568,367.59
007-PCH	19 - ZAMORA CHINCHIPE	563,641.50	47,810.96	732.01	515,098.53	0	1,156.92	516,255.45
007-PCH	24 - SANTA ELENA	517,688.22	33,577.15	826.65	483,284.42	0	6.39	483,290.81
003-HBIO	05 - COTOPAXI	379,746.34	1,345.74	0	378,400.60	0	0	378,400.60
003-HBIO	17 - PICHINCHA	335,026.98	170.58	461.3	334,395.10	0	0	334,395.10
006-GYE	09 - GUAYAS	264,587.56	24,304.90	1,699.35	238,583.31	0	54,409.51	292,992.82
002-MAT	09 - GUAYAS	284,457.07	0	0	284,457.07	0	129.56	284,586.63
003-HBIO	18 - TUNGURAHUA	229,371.71	363.77	5,200.00	223,807.94	0	0	223,807.94

Oficina	Zona	Venta Bruta	Descuento	Devolución	Venta Neta	Flete	Iva	Total
002-MAT	06 - CHIMBORAZO	174,286.04	0	0	174,286.04	0	45.19	174,331.23
003-HBIO	10 - IMBABURA	99,571.90	99.4	384.7	99,087.80	0	0	99,087.80
006-GYE	13 - MANABI	59,688.91	22,526.06	742.35	36,420.50	0	44,599.39	81,019.89
003-HBIO	01 - AZUAY	80,175.60	0	2,257.85	77,917.75	0	0	77,917.75
002-MAT	13 - MANABI	45,264.31	0	0	45,264.31	0	21.43	45,285.74
002-MAT	12 - LOS RIOS	33,960.39	0	0	33,960.39	0	10.72	33,971.11
007-PCH	04 - CARCHI	31,471.96	2,700.67	0	28,771.29	0	1,615.78	30,387.07
002-MAT	07 - EL ORO	30,109.92	0	0	30,109.92	0	16.08	30,126.00
003-HBIO	06 - CHIMBORAZO	27,734.75	0	0	27,734.75	0	0	27,734.75
003-HBIO	12 - LOS RIOS	19,213.10	0	149.7	19,063.40	0	0	19,063.40
003-HBIO	24 - SANTA ELENA	15,292.05	0	70.85	15,221.20	0	0	15,221.20
002-MAT	05 - COTOPAXI	14,246.62	3.2	0	14,243.42	0	96.46	14,339.88
003-HBIO	08 - ESMERALDAS	8,000.00	80	0	7,920.00	0	0	7,920.00
002-MAT	10 - IMBABURA	7,740.70	6.2	0	7,734.50	0	0	7,734.50
006-GYE	01 - AZUAY	4,977.15	1,043.85	31.07	3,902.23	0	2,771.13	6,673.36
003-HBIO	14 - MORONA SANTIAGO	5,200.00	52	0	5,148.00	0	0	5,148.00
006-GYE	18 - TUNGURAHUA	3,337.78	0	0	3,337.78	0	1,506.23	4,844.01
002-MAT	01 - AZUAY	4,497.25	0	0	4,497.25	0	0	4,497.25
003-HBIO	02 - BOLIVAR	3,791.00	4	0	3,787.00	0	0	3,787.00
003-HBIO	09 - GUAYAS	3,604.40	19.32	0	3,585.08	0	0	3,585.08
006-GYE	17 - PICHINCHA	3,839.01	1,151.70	0	2,687.30	0	644.96	3,332.26
003-HBIO	16 - PASTAZA	2,240.40	0	0	2,240.40	0	0	2,240.40
003-HBIO	21 - SUCUMBIOS	2,004.00	0	0	2,004.00	0	0	2,004.00
006-GYE	12 - LOS RIOS	1,391.14	389.52	0	1,001.62	0	565.22	1,566.84
003-HBIO	07 - EL ORO	536.6	0	0	536.6	0	0	536.6
002-MAT	16 - PASTAZA	210	0	0	210	0	0	210
003-HBIO	15 - NAPO	141	0	0	141	0	0	141
002-MAT	SD - SIN DATO	10	0	0	10	0	1.2	11.2
003-HBIO	13 - MANABI	7.9	0	0	7.9	0	0	7.9
TOTAL ZONAS:		59,213,898.40	5,343,710.48	118,775.40	53,751,412.53	3,254,924.56	5,022,261.91	62,028,599.00

Elaborado Por: Nelly Espinoza

Anexo 6: Cartera Vencida

BIOALIMENTAR CIA LTDA

Cartera Vencida

PERIODO 2013

Tabla 61: Cartera vencida por clientes

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A Cobrar
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
ADITMAQ ADITIVOS Y MAQUINARIAS CIA. LTDA.		0	0	0	0	0	0	0
AGRICOLA CALLEJAS CHIRIBOGA COMPAÑIA LIMITADA		0	2002.06	2002.06	0	4004.12	0	4004.12
AGROCOMERCIO ROMERO HERMANOS S.A		0	0	0	0	0	0	0
AGUIRRE CARRION JOSE CARLOS LUCIANO	1214.55	0	0	0	0	1214.55	0	1214.55
AGUIRRE RAMIREZ BERTHA EDUBIGES	178.20	0	0	0	0	178.2	0	178.2
AILLON MESIAS JOSE HOMERO		0	0	0	0	0	0	0
AILLON ZAMBRANO JOSE MIGUEL	28981.54	0	0	0	0	28981.54	0	28981.54
ALTAMIRANO SILVA HECTOR RIGOBERTO		14.5	0	0	0	14.5	0	14.5
ARGUELLO PAREDES MARIA DE LOURDES		0	0	0	0	0	0	0
ASITIMBAY CHULLI JORGE FERNANDO		0	0	0	5714.53	5714.53	0	5714.53
AVICOLA FERNANDEZ S.A.	1.70	0	2.2	0	0	3.9	0	3.9
BLACIO SANCHEZ FREDI EFREN	0.12	0	0	0	0	0.12	0	0.12
BOADA MOINA FERNANDO GONZALO		0	0	0	0	0	0	0
BONILLA CELLAN ALEJANDRO FABRICIO	1367.00	0	0	0	0	1367	0	1367
CAIZA YANEZ ERNESTO JAVIER	2409.69	0	0	0	0	2409.69	0	2409.69
CANDO SANTAMARIA GLADYS MAGDALENA ING	122.20	0	0	0	0	122.2	0	122.2
CAPUZ MEJIA JORGE ASDRUBAL	1744.72	0	0	0	0	1744.72	0	1744.72
CARLOSAMA GUACAN HECTOR SALVADOR	220.80	0	0	0	0	220.8	0	220.8

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A Cobrar
	De 0 – 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
CARRASCO SIERRA ANA KARINA	10858.12	0	0	0	0	10858.12	0	10858.12
CARRERA ESCOBAR CARLOS RANULFO	0.01	0	0	0	0	0.01	0	0.01
CHAMORRO REDROBAN EDGAR PATRICIO	19.54	0	0	0	0	19.54	0	19.54
CHANGO CHECA PRODUCTORES S.A.	15.35	0	0	0	0	15.35	0	15.35
CHAVEZ ZUÑIGA SALOMON IVAN PURA PECHUGA	147.31	0	0	0	0	147.31	0	147.31
CHIMBORAZO YANCHALIQWIN BAYRON DARWIN		33.9	0	0	0	33.9	0	33.9
CHUCAY PARRA ERNILDA GRIMANEZA	1.50	0	0	0	0	1.5	0	1.5
COELLO CADENA FIDEL DANILO		1.41	0	0	0	1.41	0	1.41
COMALGAR CIA. LTDA. (ALMACEN)	732.74	0	0	0	63271.58	64004.32	15849.28	48155.04
COMERCIAL AGRICOLA Y PECUARIA AGROFLOR COMERCIAL DE PRODUCTOS VETERINARIOS PRODUARCA CIA. LTDA.	8424.41	0	0	0	0	8424.41	0	8424.41
	110.79	12.19	0	0	0	122.98	0	122.98
COMERPOINT NEGOCIOS S.A.	12035.21	0	0	0	0	12035.21	0	12035.21
CORAL CORAL EDWIN IGNACIO	21.09	0	0	0	0	21.09	0	21.09
CORPORACION EL ROSADO S.A.	1235.60	153.59	0	142.46	0	1531.65	0	1531.65
CORPORACION FAVORITA C.A.	36131.92	0	21.31	0	0	36153.23	0	36153.23
CUEVA CASTILLO FREDY ALEXANDER		0	0	0	718.7	718.7	0	718.7
CUEVA MARIN MECIAS RODRIGO	3115.13	0	0	0	0	3115.13	0	3115.13
DEPOHORMIGON CIA. LTDA.	88.00	0	0	0	0	88	0	88
DSM NUTRITIONAL PRODUCTS ECUADOR S.A.		589.25	0	0	0	589.25	0	589.25
ECUAQUIMICA ECUATORIANA DE PRODUCTOS QUIMICOS C.A.	86056.14	0	0	0	0	86056.14	0	86056.14
ENRIQUEZ ANANGONO EDWIN ALFONSO	1338.88	0	0	0	0	1338.88	0	1338.88
ENRIQUEZ JACOME NELSON LEONARDO	1322.47	0	0	0	0	1322.47	0	1322.47
ERAZO GUAMAN SONIA AMANEIDE	0.01	0	0	0	0	0.01	0	0.01

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A Cobrar
	De 0 – 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
ERAZO HERMANOS SOCIEDAD CIVIL		1338.67	0	0	0	1338.67	0	1338.67
ESCANTA LITA MARIA CARMELINA	193.20	0	0	0	0	193.2	0	193.2
ESCANTA QUIGUANGO LUIS ANIBAL	138.00	0	0	0	0	138	0	138
ESCOBAR RAMOS RUTH NATALIA	759.33	0	0	0	0	759.33	0	759.33
FABIANACORP S.A.		0	0	0	62047.33	62047.33	0	62047.33
FALCONI CARDONA ROMULO RENAN		5.99	0	0	0	5.99	0	5.99
FARMACIAS Y COMISARIATOS DE MEDICINAS S.A. FARCOMED		1231.02	0	0	0	1231.02	0	1231.02
GADMEDEBA SC	4330.92	0	0	0	0	4330.92	0	4330.92
GALLEGOS PAREDES MARIANA AGUICELA	232.00	0	0	0	0	232	0	232
GARCIA DUVAL HERNAN	0.39	0	0	0	0	0.39	0	0.39
GARZON FREIRE ANDRES MARCELO		0	0	0	116354.9	116354.9	0	116354.9
GARZON URRUTIA ANTONIO ELIAS		0	0	0	0	0	0	0
GERARDO ORTIZ E HIJOS CIA. LTDA	11499.80	9.55	62	0	122.19	11693.54	0	11693.54
GRANJA ALMEIDA GLADYS MARIA	55.20	0	0	0	0	55.2	0	55.2
GUANOLUISA LEMA MARIA DEL CARMEN		0	0	0	0	0	0	0
GUBIO GUAJAN VICTOR ALEJANDRO	138.00	0	0	0	0	138	0	138
GUERRON CEVALLOS SANTIAGO WILLIAM	7599.43	0	0	0	0	7599.43	0	7599.43
JACOME TELLO FERNANDO RODRIGO	4.59	0	0	0	0	4.59	0	4.59
LARA YANEZ CARLOS HUMBERTO		0	0	0	0	0	0	0
LASCANO CUICHAN ALICIA ISABEL		0	0	0	0	0	0	0
LAURA GUANGACIG HERNAN PATRICIO		0	0	0	0	0	0	0
LIRIS S.A	1106.90	0	0	0	0	1106.9	0	1106.9
LOPEZ COBO MARIO PATRICIO		0	0	0	0	0	0	0

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A Cobrar
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
LOPEZ PEREZ SANTIAGO BYRON		0	0	0	0	0	0	0
LUCAS PARRAGA JENNY MARIUXI	2.70	0	0	0	0	2.7	0	2.7
MAIGUALEMA QUISIGUIÑA ANGEL VICENTE	8850.95	0	0	0	0	8850.95	0	8850.95
MANOBANDA MOPOSITA EDWIN MARCELO	310.00	0	0	0	0	310	0	310
MANTUANO CAGUA ANIBAL	6.00	0	0	0	0	6	0	6
MARTINEZ ROSERO DARWIN EFREN	165.60	0	0	0	0	165.6	0	165.6
MARTINEZ SIGCHA DIANA NATHALI	0.00	0	0	0	0	0	0	0
MAYMOR S.A.	9250.26	0	0	0	0	9250.26	0	9250.26
MENDOZA TOAPANTA LUIS ALFREDO	276.00	0	0	0	0	276	0	276
MEZA SANCHEZ NANCY MAGDALENA	1284.52	0	0	0	0	1284.52	0	1284.52
MIRANDA PAREDES JOSE ALEJANDRO	69933.70	0	0	0	0	69933.7	0	69933.7
MORENO MORENO MARIA SOLEDAD		0	0	0	209.73	209.73	0	209.73
MORENO PINOS DORA		0	0	0	0	0	0	0
MURILLO MORENO LILIA MARIANELA		0	0	0	5057.16	5057.16	0	5057.16
NARCIS SUPERMERCADOS S.A 1	228.89	0	0	0	0	228.89	0	228.89
NARCIS SUPERMERCADOS S.A 2	141.07	393.52	0	0	0	534.59	0	534.59
NETHERLANDS S.A.		0	0	0	41657.96	41657.96	0	41657.96
NUÑEZ NUÑEZ ANA PIEDAD	33.61	0	0	0	0	33.61	0	33.61
OCHOA BRITO MYRIAN ALICIA	0.04	0	0	0	0	0.04	0	0.04
ORTIZ VELASCO GUSTAVO ING	118.75	0.6	0	0	0	119.35	0	119.35
PADRON ABAD MARCELO JAVIER	0.01	0	0	0	0	0.01	0	0.01
PALLANGO FERNANDEZ VICTOR NORBERTO		0	0	0	0	0	0	0
PANCHI YANCHAGUANO MARGOTH	6288.00	0	0	0	0	6288	0	6288
PAULA PAULA BLANCA CARMELA	0.01	0	0	0	0	0.01	0	0.01

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A Cobrar
	De 0 – 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
PEÑA JIMENEZ HENRY ADALBERTO		0	0	0	470	470	0	470
PEÑAFIEL JARA PEDRO FELIX		0	0	0	12811.63	12811.63	0	12811.63
PEÑAHERRERA CHILUISA MARIA ERCILIA		0	0	0	0	0	0	0
PEREZ MARIÑO HERMEL VICENTE	33.56	0	0	0	0	33.56	0	33.56
PEREZ ONCE FROILAN SEGUNDO		24	0	0	0	24	0	24
PLAZA TUMBACO FRANCISCO XAVIER	50063.21	32223.44	0	0	0	82286.65	0	82286.65
PROCEL LARCOS MAYRA CUMANDA	2332.50	0	0	0	0	2332.5	0	2332.5
REYES REYES ALBERTO GUILLERMO DR.		0	0	0	0	0	0	0
REYES ZUMBA ANDRES ALBERTO	21969.88	0	0	0	0	21969.88	0	21969.88
RIVADENEIRA ROLDAN DIEGO FERNANDO	47.85	0	0	0	0	47.85	0	47.85
SALMIA S.A.	29448.04	0	0	0	0	29448.04	0	29448.04
SALTOS FERNANDEZ MARINA MARIBEL		0	0	0	0	0	0	0
SANCHEZ GUERRERO ANGEL ROBERTO		0	0	0	0	0	0	0
SANCHEZ SALAZAR ZULLY PAULINA ING.		0	128.99	0	0	128.99	0	128.99
SANGOQUIZA TOAPANTA NANCY VERONICA	25.00	0	0	0	0	25	0	25
SEGOVIA MARTINEZ SHADIRA GABRIELA	51.80	0	0	0	0	51.8	0	51.8
SORENA SOLUCION Y RENTABILIDAD AGROPECUARIA S.A.	4811.00	57	0	0	0	4868	0	4868
SOTOMAYOR MORALES NAPOLEON EUGENIO	7380.56	0	0	0	0	7380.56	0	7380.56
SURTIAGRO	2890.07	0	0	0	0	2890.07	0	2890.07
TELENCHANA AMANCHA HOLGER GIOVANY	23.50	0	0	0	0	23.5	0	23.5
TENECELA YUQUI CARLOS EDELMIRO	67.43	0	0	0	0	67.43	0	67.43
TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS (TIA) S.A.	102933.16	0	0	0	0	102933.16	0	102933.16
TITE PILLANA ROSA SUSANA	16.50	0	0	0	0	16.5	0	16.5

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A Cobrar
	De 0 – 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
TOCTE LASSO VICTOR AMABLE	0.10	0	0	0	0	0.1	0	0.1
VALENCIA VILLACIS OLIVERIO SALVADOR	4705.40	0	0	0	0	4705.4	0	4705.4
VALLEJO MOSCOSO IVAN FELIPE	1228.18	0	0	0	0	1228.18	0	1228.18
VASCO FREIRE JOSE ELIAS	7.50	0	0	0	0	7.5	0	7.5
VAZQUEZ AVILA BLANCA MARGOTH		0	0	0	0	0	0	0
VELASCO VASQUEZ MAIRA ELOISA	1164.73	0	0	0	0	1164.73	0	1164.73
VELEZ BRAVO ANDREA CRISTINA	2.19	0	0	0	0	2.19	0	2.19
VERDEZOTO GARCIA PEDRO	58.80	0	0	0	0	58.8	0	58.8
VETERINARIA NARANJAL S.A.	9278.46	0	0	0	0	9278.46	0	9278.46
VILLACIS ALVAREZ SILVIA DEL PILAR		210	0	0	0	210	0	210
VILLALTA LOPEZ MELVA ISABEL	1.22	6	0	0	0	7.22	0	7.22
YARAD JEADA AMALY PAOLA	237.65	0	0	0	0	237.65	0	237.65
Total general	559620.90	36304.63	2216.56	2144.52	308435.71	908722.32	15849.28	892873.04

Elaborado Por: Nelly Espinoza

Anexo 7: Cartera por vencer

BIOALIMENTAR CIA LTDA

Cartera Por Vencer

PERIODO 2013

Tabla 62: Cartera por vencida por clientes

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
AGROCOMERCIO ROMERO HERMANOS S.A	29665.52	0.00	0.00	0.00	0.00	29665.52	0.00	29665.52
AGUAYO CHUQUI ELIZABETH ALEXANDRA	13.30	0.00	0.00	0.00	0.00	13.30	0.00	13.30
AGUAYO SALAZAR CARLOS DANIEL	8.20	0.00	0.00	0.00	0.00	8.20	0.00	8.20
AGUIRRE CARRION JOSE CARLOS LUCIANO	18825.33	0.00	0.00	0.00	0.00	18825.33	0.00	18825.33
AILLON MESIAS JOSE HOMERO	7661.16	0.00	0.00	0.00	0.00	7661.16	0.00	7661.16
AILLON ZAMBRANO JOSE MIGUEL	25067.44	2158.15	0.00	0.00	0.00	27225.59	0.00	27225.59
AMEVET AMERICAN VETERINARIA CIA.LTDA.	220200.78	256583.40	0.00	0.00	0.00	476784.18	191491.39	285292.79
APIBI S.A.	2290.14	0.00	0.00	0.00	0.00	2290.14	0.00	2290.14
ARELLANO ABDO CARLOS FABIAN	125.80	0.00	0.00	0.00	0.00	125.80	0.00	125.80
ARMAS MARIA BELEN	62.98	0.00	0.00	0.00	0.00	62.98	0.00	62.98
AVICOLA FERNANDEZ S.A.	14421.27	0.00	0.00	0.00	0.00	14421.27	0.00	14421.27
AVIROK CIA.LTDA.	3805.31	0.00	0.00	0.00	0.00	3805.31	0.00	3805.31
BAJAÑA CALIXTO ILIANA ESTHER	34.75	0.00	0.00	0.00	0.00	34.75	0.00	34.75
BOADA MOINA FERNANDO GONZALO	734.58	0.00	0.00	0.00	0.00	734.58	0.00	734.58
BOMBON MUZO CARLOS XAVIER	93.25	0.00	0.00	0.00	0.00	93.25	0.00	93.25
BONILLA CELLAN ALEJANDRO FABRICIO	2433.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2433.00	0.00	2433.00
BUSTOS CANSECO POLO FABIAN	26.70	0.00	0.00	0.00	0.00	26.70	0.00	26.70
CAIZA YANEZ ERNESTO JAVIER	5220.71	0.00	0.00	0.00	0.00	5220.71	0.00	5220.71

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
CAIZA ZORIA ANTONIO	28.60	0.00	0.00	0.00	0.00	28.60	0.00	28.60
CALLE PACHECO VICTOR MIGUEL	7.60	0.00	0.00	0.00	0.00	7.60	0.00	7.60
CAMACHO VELOZ EMMA DE JESUS	49135.68	0.00	0.00	0.00	0.00	49135.68	0.00	49135.68
CARRILLO ESPINOSA ALFONSO MIGUEL	17065.99	0.00	0.00	0.00	0.00	17065.99	0.00	17065.99
CARRILLO JACOME DIANA CAROLINA	2.57	0.00	0.00	0.00	0.00	2.57	0.00	2.57
CARRION GUAJALA CARMEN IBELIA	7970.31	0.00	0.00	0.00	0.00	7970.31	0.00	7970.31
CARVAJAL LARENAS RODRIGO HERNAN	5430.51	3248.46	0.00	0.00	0.00	8678.97	0.00	8678.97
CASTRO VASQUEZ CARMEN CECILIA	8635.30	0.00	0.00	0.00	0.00	8635.30	0.00	8635.30
CATAGÑA MALES JOSE FELIX	7.80	0.00	0.00	0.00	0.00	7.80	0.00	7.80
CEVALLOS SORNOZA CARLOS ALBERTO	9136.40	0.00	0.00	0.00	0.00	9136.40	0.00	9136.40
CHAMORRO REDROBAN EDGAR PATRICIO	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50
CHAVEZ YUPANGUI BLANCA ERNESTINA ING	343.00	0.00	0.00	0.00	0.00	343.00	0.00	343.00
CHONGA YUQUILEMA MANUEL CAYETANO	1.90	0.00	0.00	0.00	0.00	1.90	0.00	1.90
CHUCAY PARRA ERNILDA GRIMANEZA	8287.54	0.00	0.00	0.00	0.00	8287.54	0.00	8287.54
CHUQUI LOJA MARIA MANUELA	7.20	0.00	0.00	0.00	0.00	7.20	0.00	7.20
COELLO CADENA FIDEL DANILO	119.75	0.00	0.00	0.00	0.00	119.75	0.00	119.75
COMALGAR CIA. LTDA. (ALMACEN)	14232.87	0.00	0.00	0.00	0.00	14232.87	0.00	14232.87
COMERCIAL AGRICOLA Y PECUARIA AGROFLOR	31026.84	0.00	0.00	0.00	0.00	31026.84	0.00	31026.84
COMERCIAL DE PRODUCTOS VETERINARIOS PRODUARCA CIA. LTDA.	8016.50	0.00	0.00	0.00	0.00	8016.50	0.00	8016.50
COMERPOINT NEGOCIOS S.A.	10779.22	0.00	0.00	0.00	0.00	10779.22	0.00	10779.22
CORO COPA JOSE GERARDO	3.80	0.00	0.00	0.00	0.00	3.80	0.00	3.80
CORPORACION EL ROSADO S.A.	19380.06	18274.96	0.00	0.00	0.00	37655.02	0.00	37655.02
CORPORACION FAVORITA C.A.	73696.95	17534.73	0.00	0.00	0.00	91231.68	0.00	91231.68

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
CUNALATA ZUÑIGA SUSANA DE LOURDES	23.30	0.00	0.00	0.00	0.00	23.30	0.00	23.30
DEALERMAXROSERO CIA.LTDA.	45720.21	67218.78	0.00	0.00	0.00	112938.99	31790.77	81148.22
DEPOHORMIGON CIA. LTDA.	44.00	0.00	0.00	0.00	0.00	44.00	0.00	44.00
ECUAQUIMICA ECUATORIANA DE PRODUCTOS QUIMICOS C.A.	104025.95	74262.04	0.00	0.00	0.00	178287.99	0.00	178287.99
ENRIQUEZ JACOME NELSON LEONARDO	4731.21	0.00	0.00	0.00	0.00	4731.21	0.00	4731.21
ERAZO HERMANOS SOCIEDAD CIVIL	36470.08	0.00	0.00	0.00	0.00	36470.08	0.00	36470.08
ESCOBAR RAMOS RUTH NATALIA	1335.51	0.00	0.00	0.00	0.00	1335.51	0.00	1335.51
FALIMENSA S.A	39732.51	0.00	0.00	0.00	0.00	39732.51	0.00	39732.51
FARMACIAS Y COMISARIATOS DE MEDICINAS S.A. FARCOMED	1186.03	0.00	0.00	0.00	0.00	1186.03	0.00	1186.03
FLORES CAJAS HENRY ROBERTO	10.40	0.00	0.00	0.00	0.00	10.40	0.00	10.40
GADMEDEBA SC		4066.81	0.00	0.00	0.00	4066.81	0.00	4066.81
GALLEGOS PAREDES MARIANA AGUICELA	205.00	0.00	0.00	0.00	0.00	205.00	0.00	205.00
GARCES FIALLOS WILMER RAMIRO	4.80	0.00	0.00	0.00	0.00	4.80	0.00	4.80
GARZON URRUTIA EDWIN RUPERTO	3465.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3465.00	0.00	3465.00
GERARDO ORTIZ E HIJOS CIA. LTDA	26228.75	20200.09	0.00	0.00	0.00	46428.84	0.00	46428.84
GILER ZAMBRANO JOHANNA ELIZABETH	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	0.00	5.00
GRIJALVA GALLARDO GERMAN DAVID	10076.33	0.00	0.00	0.00	0.00	10076.33	0.00	10076.33
GUAMBO CELA NELSON PATRICIO	17.50	0.00	0.00	0.00	0.00	17.50	0.00	17.50
GUAMBO JORGE FERNANDO	53.00	0.00	0.00	0.00	0.00	53.00	0.00	53.00
GUANOLUISA LEMA MARIA DEL CARMEN	4487.80	0.00	0.00	0.00	0.00	4487.80	0.00	4487.80
GUERRERO MARTINEZ JAIME HOMERO	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50
GUERRON CEVALLOS SANTIAGO WILLIAM	21734.54	0.00	0.00	0.00	0.00	21734.54	0.00	21734.54
GUEVARA LEMA GEOVANNA FABIOLA	11338.28	0.00	0.00	0.00	0.00	11338.28	0.00	11338.28

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
HOLGUIN TRIVIÑO ELIO ELIAS	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50
INDUSTRIAS CATEDRAL S.A.	89.10	0.00	0.00	0.00	0.00	89.10	0.00	89.10
JIMENEZ JIMENEZ PAOLA TATIANA	104.00	0.00	0.00	0.00	0.00	104.00	0.00	104.00
JORDAN CORDONEZ BLANCA MARIELA	5.20	0.00	0.00	0.00	0.00	5.20	0.00	5.20
LA CASA ESPAÑOLA C. LTDA	13054.43	7880.42	0.00	0.00	0.00	20934.85	0.00	20934.85
LAJE VIVANCO CIRO LAUTARO	8940.62	0.00	0.00	0.00	0.00	8940.62	0.00	8940.62
LARA TRAVEZ SEGUNDO DIONICIO	3.80	0.00	0.00	0.00	0.00	3.80	0.00	3.80
LEON ROBAYO JUAN DIEGO	27.36	0.00	0.00	0.00	0.00	27.36	0.00	27.36
LIRIS S.A	1556.28	0.00	0.00	0.00	0.00	1556.28	0.00	1556.28
LOOR SUAREZ DOMINGO DARIO	59976.32	0.00	0.00	0.00	0.00	59976.32	0.00	59976.32
LOPEZ COBO MARIO PATRICIO	9009.46	0.00	0.00	0.00	0.00	9009.46	0.00	9009.46
LOPEZ VELASCO MARGARITA DEL ROCIO	12065.43	0.00	0.00	0.00	0.00	12065.43	0.00	12065.43
LUCAS PARRAGA JENNY MARIUXI	27.36	0.00	0.00	0.00	0.00	27.36	0.00	27.36
MALDONADO SUNTA ROBINSON MICHAEL	58.80	0.00	0.00	0.00	0.00	58.80	0.00	58.80
MANOBANDA CUNALATA VICTOR ALFONSO	3.90	0.00	0.00	0.00	0.00	3.90	0.00	3.90
MANOBANDA MOPOSITA SILVIA JEANETT	495.99	0.00	0.00	0.00	0.00	495.99	0.00	495.99
MAYANZA LEMA JOSE ALCIVAR	155.30	0.00	0.00	0.00	0.00	155.30	0.00	155.30
MAYMOR S.A.	10354.81	0.00	0.00	0.00	0.00	10354.81	0.00	10354.81
MAYORGA PEÑA MONICA ALEXANDRA	94.00	0.00	0.00	0.00	0.00	94.00	0.00	94.00
MENESES GALLARDO GLORIA PURIFICACION	66975.59	0.00	0.00	0.00	0.00	66975.59	0.00	66975.59
MEZA SANCHEZ NANCY MAGDALENA	15743.20	0.00	0.00	0.00	0.00	15743.20	0.00	15743.20
MIRANDA PAREDES JOSE ALEJANDRO	46890.11	0.00	0.00	0.00	0.00	46890.11	0.00	46890.11
MOLINA ALCOSER JORGE GEOVANNY	31.68	0.00	0.00	0.00	0.00	31.68	0.00	31.68

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
MOPOSITA PILATASIG CHRISTIAN XAVIER	10.40	0.00	0.00	0.00	0.00	10.40	0.00	10.40
MORALES ARCOS LENIN PATRICIO	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	0.00	10.00
MORALES LOPEZ DIEGO ARMANDO	1006.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1006.00	0.00	1006.00
MORALES PERRAZO DIEGO MARCELO	83.00	0.00	0.00	0.00	0.00	83.00	0.00	83.00
MORALES SANTACRUZ ANTHONY ANGELO	9167.91	0.00	0.00	0.00	0.00	9167.91	0.00	9167.91
MORALES VILLAGRAN EDWIN SANTIAGO	13.00	0.00	0.00	0.00	0.00	13.00	0.00	13.00
MORENO BARRERA TELMO RAUL	809.56	0.00	0.00	0.00	0.00	809.56	0.00	809.56
MORENO PINOS DORA	11250.19	0.00	0.00	0.00	0.00	11250.19	0.00	11250.19
NARANJO MORALES ROBERTO ANDRES	7595.76	0.00	0.00	0.00	0.00	7595.76	0.00	7595.76
NARCIS SUPERMERCADOS S.A 1	1941.28	469.26	0.00	0.00	0.00	2410.54	0.00	2410.54
NARCIS SUPERMERCADOS S.A 2	1554.19	610.33	0.00	0.00	0.00	2164.52	0.00	2164.52
NAVARRETE GUZMAN ALEJANDRA DAYANARA	7238.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7238.50	0.00	7238.50
NICOLA GONZALEZ JORGE ISMAEL	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50
NUÑEZ CUSANGUA IVAN DANIEL	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	50.00
OJEDA TOSCANO TATIANA CRISTINA	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50
ORTIZ SALTOS WILLIAM HERNAN	7261.38	0.00	0.00	0.00	0.00	7261.38	0.00	7261.38
ORTIZ TOSCANO DANIEL OSWALDO	129.65	0.00	0.00	0.00	0.00	129.65	0.00	129.65
ORTIZ VELASTEGUI PAMELA LORENA	11.10	0.00	0.00	0.00	0.00	11.10	0.00	11.10
PADRON ABAD MARCELO JAVIER	1752.30	0.00	0.00	0.00	0.00	1752.30	0.00	1752.30
PALLANGO FERNANDEZ VICTOR NORBERTO	2409.68	0.00	0.00	0.00	0.00	2409.68	0.00	2409.68
PANCHI YANCHAGUANO MARGOTH	7818.80	0.00	0.00	0.00	0.00	7818.80	0.00	7818.80
PAREDES CRUZ MARIA TERESA	594.00	0.00	0.00	0.00	0.00	594.00	0.00	594.00
PAREDES MANOBANDO ELIAS VLADIMIR	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
PARIS MORENO HIPOLITO ALEJANDRO	9005.88	0.00	0.00	0.00	0.00	9005.88	0.00	9005.88
PELAEZ LUCERO VICTOR ROLANDO	1232.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1232.00	0.00	1232.00
PEÑAFIEL DELGADO RAMON FILIBERTO	9162.50	0.00	0.00	0.00	0.00	9162.50	0.00	9162.50
PEÑAHERRERA CHILUISA MARIA ERCILIA	139.59	0.00	0.00	0.00	0.00	139.59	0.00	139.59
PEÑALOZA LOPEZ VERONICA LEONOR	2.80	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80	0.00	2.80
PERALTA CAIZALITIN OLGER MARCIAL	4.80	0.00	0.00	0.00	0.00	4.80	0.00	4.80
PERALVO VELOZ MARIA	7251.75	0.00	0.00	0.00	0.00	7251.75	0.00	7251.75
PEREZ GUADALUPE ANGEL ENRIQUE	7.80	0.00	0.00	0.00	0.00	7.80	0.00	7.80
PLAZA GUEVARA FERNANDO AGUSTIN	9958.68	0.00	0.00	0.00	0.00	9958.68	0.00	9958.68
PORTERO MEJIA MARIA MARGARITA	7.50	0.00	0.00	0.00	0.00	7.50	0.00	7.50
PUCUNA GUANOLEMA JORGE ANIBAL	90.00	0.00	0.00	0.00	0.00	90.00	0.00	90.00
R & R CARVAJAL ASOCIADOS	29276.85	24759.63	0.00	0.00	0.00	54036.48	0.00	54036.48
RACINES ARIAS RAFAEL ALBERTO	181.84	0.00	0.00	0.00	0.00	181.84	0.00	181.84
RENDON GAVIRIA CARLOS ENRIQUE	26.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26.00	0.00	26.00
REYES ZUMBA ANDRES ALBERTO	12864.36	0.00	0.00	0.00	0.00	12864.36	0.00	12864.36
RIVADENEIRA ROLDAN DIEGO FERNANDO	19824.13	0.00	0.00	0.00	0.00	19824.13	0.00	19824.13
RODRIGUEZ LUGO ESTHER MARIA	6870.21	0.00	0.00	0.00	0.00	6870.21	0.00	6870.21
RODRIGUEZ PEREZ NELSON ABELARDO	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	0.00	0.20
RODRIGUEZ TAMAYO GUILLERMO PATRICIO	7.80	0.00	0.00	0.00	0.00	7.80	0.00	7.80
ROMERO CORTEZ CESAREO VICENTE	8209.71	0.00	0.00	0.00	0.00	8209.71	0.00	8209.71
ROMO AYALA GLORIA JOSEFINA	1159.20	0.00	0.00	0.00	0.00	1159.20	0.00	1159.20
SAFADI SANGUÑA GALO VINICIO	20.60	0.00	0.00	0.00	0.00	20.60	0.00	20.60
SALAZAR MEJIA LEONARDO RICARDO	2.30	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30	0.00	2.30

Nombre	DIAS					TOTAL	CHEQUES PF	A COBRAR
	De 0 - 30	De 31 - 60	De 61 - 90	De 91 - 120	De 121 - 9999			
SALMIA S.A.	29342.73	0.00	0.00	0.00	0.00	29342.73	0.00	29342.73
SANCHEZ MONTENEGRO DIANA ALEJANDRA	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	0.00	5.00
SANCHEZ PEREZ MANUEL ERNESTO	282.00	0.00	0.00	0.00	0.00	282.00	0.00	282.00
SEGOVIA MARTINEZ SHADIRA GABRIELA	0.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	0.00	0.20
SILVA YANZAPANTA ARMANDO RODRIGO	9624.32	0.00	0.00	0.00	0.00	9624.32	0.00	9624.32
SORENA SOLUCION Y RENTABILIDAD AGROPECUARIA S.A.	160856.74	291283.10	0.00	0.00	0.00	452139.84	209425.26	242714.58
SOTOMAYOR MORALES NAPOLEON EUGENIO	6579.62	0.00	0.00	0.00	0.00	6579.62	0.00	6579.62
SOTOMAYOR MORENO ALEJANDRO FERNANDO	10809.81	0.00	0.00	0.00	0.00	10809.81	0.00	10809.81
SURTIAGRO	18376.74	0.00	0.00	0.00	0.00	18376.74	0.00	18376.74
TAPIA ACURIO NORBERTO ORLANDO	213.84	0.00	0.00	0.00	0.00	213.84	0.00	213.84
TENECELA YUQUI CARLOS EDELMIRO	13944.48	0.00	0.00	0.00	0.00	13944.48	0.00	13944.48
TIENDAS INDUSTRIALES ASOCIADAS (TIA) S.A.	99003.34	65905.66	0.00	0.00	0.00	164909.00	0.00	164909.00
TOCTE LASSO VICTOR AMABLE	7394.60	0.00	0.00	0.00	0.00	7394.60	1.42	7393.18
TORRES FLORES WILLIAM MANUEL	10.30	0.00	0.00	0.00	0.00	10.30	0.00	10.30
ULLCO YANCHAPANTA LUIS HERNAN	10.40	0.00	0.00	0.00	0.00	10.40	0.00	10.40
USUÑA PAULA DOLORES MARGOTH	11.20	0.00	0.00	0.00	0.00	11.20	0.00	11.20
VALLEJO MARIA SOLEDAD	10.40	0.00	0.00	0.00	0.00	10.40	0.00	10.40
VALLEJO MOSCOSO IVAN FELIPE	1096.49	0.00	0.00	0.00	0.00	1096.49	0.00	1096.49
VALVERDE SANCHEZ DORIS BEATRIZ	3911.64	0.00	0.00	0.00	0.00	3911.64	0.00	3911.64
VASQUEZ GARZON WILSON ROBERTO	17.70	0.00	0.00	0.00	0.00	17.70	0.00	17.70
VETERINARIA NARANJAL S.A.	23076.36	0.00	0.00	0.00	0.00	23076.36	0.00	23076.36
VILLACIS SALGUERO EDWIN GONZALO	623.69	0.00	0.00	0.00	0.00	623.69	0.00	623.69
VINUEZA RIVERA HAIRO RAFAEL	9034.77	0.00	0.00	0.00	0.00	9034.77	0.00	9034.77
ZAPATA CHAFLA JOSE IVAN	8654.30	0.00	0.00	0.00	0.00	8654.30	0.00	8654.30
Total general	1729513.42	854455.82	0.00	0.00	0.00	2583969.24	432708.84	2151260.40

Anexo 8: Saldo de clientes

BIOALIMENTAR CIA LTDA
RESUMEN DE SALDO DE CLIENTES
AGRUPADO POR OFICINA Y CLASE

Tabla 63: Saldo de clientes por oficina y clase

PERIODO 2013

002-MAT

Clase	Descripción	Débitos	Créditos	Saldo	Ch/Postf	Saldo x Cobrar	Anticipo
REEM	CLIENTES RELACIONADOS EMPLEADOS	0	0	0	0	0	0
CLNA	CLIENTES NACIONALES	185,622.14	165,508.72	20,113.42	0	20,113.42	5,966.94
RENA	CLIENTES RELACIONADOS NACIONALES	117,216.16	861.26	116,354.90	0	116,354.90	0
TOTAL 002-MAT:		302,838.30	166,369.98	136,468.32	0	136,468.32	5,966.94

003-HBIO

Clase	Descripción	Débitos	Créditos	Saldo	Ch/Postf	Saldo x Cobrar	Anticipo
CLNA	CLIENTES NACIONALES	20,483.14	14,160.22	6,322.92	0	6,322.92	5.23
REEM	CLIENTES RELACIONADOS EMPLEADOS	0	0	0	0	0	0
TOTAL 003-HBIO:		20,483.14	14,160.22	6,322.92	0	6,322.92	5.23

006-GYE

Clase	Descripción	Débitos	Créditos	Saldo	Ch/Postf	Saldo x Cobrar	Anticipo
REEM	CLIENTES RELACIONADOS EMPLEADOS	31.68	0	31.68	0	31.68	0
CLNA	CLIENTES NACIONALES	53,011.29	559.65	52,451.64	0	52,451.64	0
TOTAL 006-GYE:		53,042.97	559.65	52,483.32	0	52,483.32	0

007-PCH

Clase	Descripción	Débitos	Créditos	Saldo	Ch/Postf	Saldo x Cobrar	Anticipo
CLNA	CLIENTES NACIONALES	3,394,995.98	234,484.26	3,160,511.72	432,708.84	2,727,802.88	79,015.64
CLEX	CLIENTES EXTRANJEROS	0	0	0	0	0	0
REEM	CLIENTES RELACIONADOS EMPLEADOS	3,322.31	861.35	2,460.96	0	2,460.96	25.86
RENA	CLIENTES RELACIONADOS NACIONALES	145,494.97	11,050.65	134,444.32	15,849.28	118,595.04	0
TOTAL 007-PCH:		3,543,813.26	246,396.26	3,297,417.00	448,558.12	2,848,858.88	79,041.50

BIOALIMENTAR CIA LTDA
RESUMEN CONSOLIDADO DE SALDO DE CLIENTES AGRUPADO POR CLASE
PERIODO 2013

Clase	Descripción	Débitos	Créditos	Saldo	Ch/Postf	Saldo x Cobrar	Anticipo
CLEX	CLIENTES EXTRANJEROS	0	0	0	0	0	0
REEM	CLIENTES RELACIONADOS EMPLEADOS	3,353.99	861.35	2,492.64	0	2,492.64	25.86
RENA	CLIENTES RELACIONADOS NACIONALES	262,711.13	11,911.91	250,799.22	15,849.28	234,949.94	0
CLNA	CLIENTES NACIONALES	3,654,112.55	414,712.85	3,239,399.70	432,708.84	2,806,690.86	84,987.81
TOTAL GENERAL:		3,920,177.67	427,486.11	3,492,691.56	448,558.12	3,044,133.44	85,013.67

Elaborado Por: Nelly Espinoza

