



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**CONTROL DEL PROCESO CONTABLE DE VENTAS, COBRANZAS Y  
EFECTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”, CANTÓN  
SALINAS, AÑO 2018.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**AUTOR:**

Liliana Consuelo Chalén De la A

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2020**



**TEMA:**

**CONTROL DEL PROCESO CONTABLE DE VENTAS, COBRANZAS Y EFECTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”, CANTÓN SALINAS, AÑO 2018.**

**AUTOR:**

Liliana Consuelo Chalén De La A

**TUTOR:**

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc.

**RESUMEN**

Este trabajo de investigación titulado Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018, tiene como objetivo evaluar el control interno contable mediante el marco integrado Coso I en la efectividad de los procesos de ventas y cobranzas a través de la evaluación del control interno y los indicadores de gestión coadyuvan a la medición de los procesos administrativos y operativos de la asociación de servicios de confección de modista de Muey “Asocomomuey”, esta investigación es de carácter descriptivo con idea a defender, se elaboró considerando los componentes de COSO I, los resultados fueron obtenidos aplicando las técnicas de recolección de información, entre ellas se utilizaron: la entrevista dirigida al contador y administradora; adicionalmente, una encuesta dirigida a las socias, también se aplicó un cuestionario de control interno donde se determinaron los niveles de confianza y niveles de riesgo en el área administrativa y el área de ventas enlazadas a la problemática definida como la ausencia de políticas y procedimientos, siendo este un mecanismo fundamental en las actividades que se efectúan en la asociación y a su vez conocer el desempeño de la eficiencia, eficacia y efectividad.

**Palabras Claves:** Control interno, indicadores de gestión, políticas, procedimientos, efectividad.



**TEMA:**

**CONTROL DEL PROCESO CONTABLE DE VENTAS, COBRANZAS Y EFECTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”, CANTÓN SALINAS, AÑO 2018.**

**AUTOR:**

Liliana Consuelo Chalén De La A

**TUTOR:**

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc.

**ABSTRACT**

This research work entitled Control of the accounting process of sales, collections and effectiveness of the association “Asocomomuey”, canton Salinas year 2018, aims to assess the internal accounting control through the integrated framework Coso I in the effectiveness of sales processes and collections through the evaluation of internal control and management indicators contribute to the measurement of administrative and operational processes of the association of dressmaker services of Muey "Asocomomuey", this research is descriptive in nature with the idea to defend, It was elaborated considering the components of COSO I, the results were obtained applying the techniques of information collection, among them were used: the interview directed to the accountant and administrator; Additionally, a survey aimed at members also applied an internal control questionnaire where confidence levels and risk levels were determined in the administrative area and the sales area linked to the problem defined as the absence of policies and procedures, This is a fundamental mechanism in the activities carried out in the association and in turn know the performance of efficiency, effectiveness and effectiveness.

**Keywords:** Internal control, management indicators, policies, procedures, effectiveness.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR**

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación, “CONTROL DEL PROCESO CONTABLE DE VENTAS, COBRANZAS Y EFECTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”, CANTÓN SALINAS, AÑO 2018”, elaborado por la Srta. Liliana Consuelo Chalén De La A. egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Javier Raza Caicedo', is written over a horizontal line. The signature is stylized and loops around the line.

**Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo, MSc.**

**PROFESOR GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “CONTROL DEL PROCESO CONTABLE DE VENTAS, COBRANZAS Y EFECTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”, CANTÓN SALINAS, AÑO 2018”, elaborado por la Sta. **Chalén De La A Liliana Consuelo** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa, empresarial y administrativa.

### Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas carrera de Contabilidad y Auditoría pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Liliana Consuelo Chalén De La A

C.I: 2400201253

## **AGRADECIMIENTO**

Mis más sinceros agradecimientos a Dios, el ser supremo, que me dio fuerzas y sabiduría para cumplir mis objetivos y sueños anhelados que dan felicidad a mi vida. A esta prestigiosa institución y a todos los que conforman la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por recibirme como estudiante aprendiendo día a día las enseñanzas de los docentes y convertirme en una gran profesional.

Agradezco a mi tutor Lcdo. Javier Raza, por guiarme en el desarrollo de la investigación y culminar con éxitos este peldaño más en mi vida, por su valioso tiempo, paciencia y dedicación los cuales hicieron que el trabajo de titulación se ejecute con normalidad.

A mis queridos docentes de la carrera Contabilidad y Auditoría que mediante sus enseñanzas impartidas me ayudaron a crecer de manera independiente tanto física como emocional y prepararme para ser una profesional de éxitos. Un agradecimiento infinito a la presidenta de asociación “ASOCOMOMUEY” por permitir realizar mi trabajo de titulación sin ningún inconveniente.

A todas aquellas personas y amigos que estuvieron al pendiente de mi perseverancia en el transcurso de la elaboración de esta presente investigación, para que dé como resultado la satisfacción de haber dado lo mejor de mí.

**Liliana Chalén.**

## **DEDICATORIA**

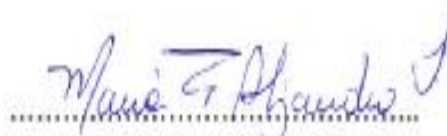
Dedico este trabajo de titulación a Dios, que me guía por un buen camino, por darme salud, fuerza e inteligencia para realizar todas mis actividades. A mis queridos padres Sr. Juan Bolívar Chalén Rodríguez y en especial a mi querida madrecita Sra. Lilia De la A González, quien me ha apoyado de una manera incondicional, en mis momentos de angustias y desesperación, y continuar con mi estudio universitario, a mis queridos hermanos por darme ánimos y motivación de seguir adelante y ser un ejemplo a seguir, a mi compañero de vida quien me ha apoyado económicamente hasta culminar mi carrera, a mis maestros por brindarme la mejor educación, por darme la posibilidad de ampliar mis conocimientos mediante el estudio y sobre todo por enseñarme que en esta vida debemos actuar con responsabilidad en todo sentido.

**Liliana Chalén.**

TRIBUNAL DE GRADO



.....  
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA (E) DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS



.....  
Lcda. María F. Alejandro Lindao,  
MCA.  
DIRECTORA (E) DE LA  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA



.....  
Lcdo. Javier A. Raza Caicedo, MSc.  
DOCENTE TUTOR DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS.



.....  
Ing. Wilson Javier Toro Alaviz, Mgs.  
DOCENTE ESPECIALISTA DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS.



.....  
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
SECRETARIO GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA



## ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
ÍNDICE .....	ix
INTRODUCCIÓN .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	7
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
1.1 Revisión literaria .....	7
1.2 Desarrollo de teorías .....	12
1.3 Desarrollo de conceptos .....	14
1.3.1 Control interno definición .....	14
1.3.1.1 Objetivos del Control Interno .....	15
1.3.1.2 Clasificación del Control Interno .....	15
1.3.1.2.1 Control Interno Administrativo.....	15
1.3.1.2.2 Control Interno Contable.....	16
1.3.1.3 Marco integrado COSO I.....	17
1.3.1.3.1 Ambiente de control.....	17
1.3.1.3.2 Evaluación de Riesgo.....	18
1.3.1.3.3 Actividades de Control.....	19
1.3.1.3.4 Información y Comunicación.....	19
1.3.1.3.5 Supervisión y monitoreo .....	20
1.3.1.4 Ventas.....	21
1.3.1.4.1 Planeación de ventas .....	22
1.3.1.4.2 Políticas de ventas .....	22
1.3.1.5 Cuentas por cobrar .....	23
1.3.1.5.1 Créditos y cobranzas .....	24
1.3.1.5.1.1 Crédito.....	24
1.3.1.5.1.1.1 Política de crédito.....	24
1.3.1.5.1.2 Cobranza .....	25
1.3.1.5.1.2.1 Políticas de cobranza.....	25
1.3.1.5.2 Morosidad .....	25

1.3.1.5.3 Plazo.....	26
1.3.1.5.3.1 Crédito a largo plazo (long-term credit).....	26
1.3.1.5.3.2 Crédito a corto plazo (short-term credit).....	27
1.3.1.6 Mecanismo de control interno.....	27
1.3.1.6.1 Cuestionario de control interno.....	27
1.3.1.6.2 Narrativo o descriptivo.....	28
1.3.1.6.3 Diagrama de flujo.....	29
1.3.1.7 Herramientas de evaluación de control interno.....	30
1.3.1.7.1 Manual de funciones.....	30
1.3.1.7.2 Manual de políticas.....	30
1.3.1.7.3 Manual de procedimientos.....	30
1.3.2 Indicadores de gestión.....	31
1.3.2.1 Eficacia.....	32
1.3.2.2 Eficiencia.....	32
1.3.2.3 Efectividad.....	33
1.4 Fundamentos sociales, psicológicos y legales.....	34
1.4.1 Constitución de la República Del Ecuador.....	34
1.4.2 Toda una vida Plan nacional de desarrollo 2017-2021.....	34
1.4.3 Reglamento Interno de la Asociación.....	35
1.4.4 Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria.....	35
1.4.5 Código tributario.....	36
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>37</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>37</b>
2.1 Tipo de investigación.....	37
2.1.1 Investigación descriptiva.....	37
2.2.2. Método Analítico.....	38
2.3 Diseño de muestreo.....	38
2.3.1 Población.....	38
2.3.2 Muestra.....	39
2.4 Diseño de recolección de datos.....	39
2.4.1 Fuentes de investigación.....	39
2.4.2.1 Entrevista.....	40
2.4.2.2 Encuesta.....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>41</b>

<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	41
3.1 Análisis de datos .....	41
3.1.1 Análisis de la entrevista .....	41
3.1.2 Análisis de la encuesta .....	48
3.2 Limitaciones .....	54
3.3.1 Tratamiento de la información de la entrevista y encuesta .....	55
3.3.1.1 Entrevista a la administradora .....	55
3.3.1.2 Entrevista al contador .....	56
3.3.1.3 Encuesta a las socias .....	57
3.3.2 Evaluación de control interno .....	58
3.3.3 Resultado del cuestionario de Control Interno área administrativa .....	59
3.3.3.1 Ambiente de Control de Administración .....	59
3.3.3.2 Evaluación de Riesgo de Administración .....	61
3.3.3.3 Actividades de control de Administración .....	63
3.3.3.4 Información y Comunicación de Administración .....	65
3.3.3.5 Supervisión y monitoreo de Administración .....	67
3.3.3.6 Análisis general de la evaluación de control interno en el área administrativa .....	69
3.3.4 Resultado del cuestionario de Control Interno área de venta .....	70
3.3.4.1 Ambiente de Control Ventas y Cobranzas .....	70
3.3.4.2 Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas .....	72
3.3.4.3 Actividades de control de Ventas y Cobranzas .....	74
3.3.4.4 Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas .....	76
3.3.4.5 Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas .....	78
3.3.4.6 Análisis general de la evaluación de control interno en el área de Ventas y Cobranzas .....	80
3.3.5 Informe de Control Interno .....	81
3.3.6 Medición efectividad .....	83
3.4 Propuesta .....	86
3.4.1 Introducción .....	86
3.4.2 Justificación de la propuesta .....	87
3.4.3 Objetivos .....	87
3.4.3.1 Objetivo general .....	87
3.4.3.2 Objetivos específicos .....	87
3.4.3.2 Alcance .....	88

3.4.4 Desarrollo .....	88
3.4.4.1 Datos informativos de la asociación “Asocomomuey” .....	88
3.4.4.2 Manual .....	89
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>106</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	38
Tabla 2 Muestra "Asocomomuey" .....	39
Tabla 3: Matriz de nivel de confianza y riesgo de control.....	58
Tabla 4: Cuestionario de Ambiente de Control de Administración.....	59
Tabla 5: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Administración .....	60
Tabla 6: Cuestionario de Evaluación de Riesgo de Administración.....	61
Tabla 7: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Administración .....	62
Tabla 8: Cuestionario de Actividades de control de Administración .....	63
Tabla 9: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Administración.....	64
Tabla 10: Cuestionario de Información y Comunicación de Administración .....	65
Tabla 11: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Administración.....	66
Tabla 12: Cuestionario de Supervisión y monitoreo de Administración.....	67
Tabla 13: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Administración.....	68
Tabla 14: Resumen de la Evaluación del control interno en el área administrativa .....	69
Tabla 15: Cuestionario de Ambiente de Control Ventas y Cobranzas .....	70
Tabla 16: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Ventas y Cobranzas.....	71
Tabla 17: Cuestionario de Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas.....	72
Tabla 18: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas.....	73
Tabla 19: Cuestionario de Actividades de control de Ventas y Cobranzas .....	74
Tabla 20: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Ventas y Cobranzas.....	75
Tabla 21: Cuestionario de Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas .....	76
Tabla 22: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas .....	77
Tabla 23: Cuestionario de Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas .....	78
Tabla 24: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas.....	79
Tabla 25: Resumen de la Evaluación del Control Interno en el área de Ventas y Cobranzas.....	80
Tabla 26: Resultado General COSO 1 .....	82
Tabla 27: Fórmula Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.....	83
Tabla 28: Siglas y significado de indicadores de efectividad .....	83
Tabla 29: Indicador de eficacia en el proceso de ventas registradas.....	84
Tabla 30: Indicador de eficiencia en el proceso de ventas registradas .....	84
Tabla 31: Indicador de efectividad en el proceso de ventas registradas .....	85

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Proceso de producción. ....	48
Gráfica 2: Control de ventas y cobranzas .....	49
Gráfica 3: Actividades de producción.....	49
Gráfica 4: Desempeño de ventas.....	50
Gráfica 5: Compra de materiales.....	51
Gráfica 6 : Informe económico .....	51
Gráfica 7: Información contable .....	52
Gráfica 8: Cotización de presupuesto .....	53
Gráfica 9: Precio asignado por la producción.....	53
Gráfica 10: Control de ventas y gastos .....	54
Gráfica 11: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Administración.....	60
Gráfica 12: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Administración.....	62
Gráfica 13: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Administración.....	64
Gráfica 14: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Administración.....	66
Gráfica 15: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Administración.....	68
Gráfica 16: Resumen de la Evaluación del Control Interno del área administrativa .....	69
Gráfica 17: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Ventas y Cobranzas.....	71
Gráfica 18: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas.....	73
Gráfica 19: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Ventas y Cobranzas.....	75
Gráfica 20: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas.....	77
Gráfica 21: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas.....	79
Gráfica 22: Resumen de la Evaluación del control interno en el área de ventas y cobranzas.....	80
Gráfica 23: Diagrama de proceso de ventas.....	99
Gráfica 24: Diagrama de proceso cobranza .....	100

## ANEXOS

Anexo: 1 Fotografías.....	106
Anexo: 2 Entrevista a la administradora de “Asocomomuey” .....	107
Anexo: 3 Entrevista al contador de “Asocomomuey” .....	108
Anexo: 4 Encuesta a las socias de la asociación “Asocomomuey” .....	109
Anexo: 5 Tabulación de encuesta .....	112
Anexo: 6 Matriz de Consistencia .....	116
Anexo: 7 Cronograma de Actividades .....	117
Anexo: 8 Carta Aval.....	118
Anexo: 9 Catálogo electrónico.....	119

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación denominado “Control del Proceso Contable de Ventas, Cobranzas y Efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018”, describe la problemática que enfrentan las asociaciones en la actualidad, que conlleva a un control contable de ventas y cobranzas deficiente, y la efectividad de los procesos operativos de la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey.

A nivel mundial las personas dedicadas al proceso de fabricación de prendas de vestir, deben ser eficaces y eficientes coadyuvando en la efectividad de la producción textil; para esto la implementación de un control interno contable en el área de ventas y cobranzas ayuda a la prevención de posibles riesgos, errores e irregularidades dentro de las empresa, este se encuentra conformado por un conjunto de pasos estructurados, ordenados y sistematizados, con la finalidad de no afectar a la economía y operaciones financieras de la entidad; de igual manera, es importante la medición de la efectividad en las áreas operativas, determinando los posibles aspectos positivos y negativos que perturben el rendimiento cabal de las operaciones efectuadas en las compañías.

En el Ecuador la industria textil manufacturera ocupa el segundo lugar en el país que comprende la tejeduría, hilandería y confección; existen pequeñas y medianas empresas que no implementan procedimientos de Control Contable en ventas y cobranzas, desconociendo su importancia para evaluar las actividades que se generan dentro de ellas, mitigando riesgos en los recursos que utilizan, según



boletín mensual de la Asociación de Industriales Textiles del Ecuador (2016) “La actualidad que vivimos dificulta más el entorno empresarial, con caídas de ventas estrepitosas que afectan la liquidez de las compañías” (pág. 1), esto genera discrepancias en la eficiencia de los procesos y coadyuvar a la efectividad de la producción y economía del país.

En el cantón Salinas parroquia José Luis Tamayo – Muey, está ubicada la Asociación de Servicio de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey” que se encuentra legalmente constituida con personería jurídica registrada en el Servicio de Rentas Internas (SRI) con RUC 2490014198001, representantes legales: como administradora la Sra. Rocafuerte Laínez Gloria Esperanza y presidenta Sra. Tomalá García Pascuala Natividad, catalogados en Servicios de Compras Públicas (SERCOP).

La asociación está conformada por treinta y siete mujeres, las que se esmeran por brindar un servicio de alta calidad a la comunidad, que durante sus ocupaciones diarias han tenido que capacitarse en diferentes áreas de aprendizaje tanto administrativa, contable y tributaria, esto les ha permitido obtener información necesaria para la continuidad de sus operaciones, enfrentando diversas competencias de labores dedicada a la misma rama artesanal de corte y confección para posteriormente distribuir el producto terminado.

La problemática que existe en la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey” detalla los siguientes síntomas: Presenta debilidades en el control interno al poseer un modelo de políticas y procedimientos

en las áreas de ventas y cobranzas con una estructura deficiente, donde es necesario que contengan lineamientos de cumplimiento por el cual deben regirse y regular el correcto manejo de sus ventas y cobranzas, ocasionado por el desconocimiento por parte de la administración de turno, lo que genera inconsistencias en los valores recaudados.

La asociación presenta irregularidades en la información financiera a causa de la ausencia de métodos y cálculos para establecer precios estimados para la venta, márgenes y porcentajes de rentabilidad provocando que no apliquen medidas correctivas que le permitan competir con las demás asociaciones. Por otra parte, la entidad posee deficiencias en la efectividad de los procedimientos de ventas y cobranzas al no aplicar acciones idóneas para la medición de la efectividad de las operaciones efectuadas internamente generando que el historial crediticio de cobros no sustente la capacidad generadora de recursos para la asociación.

Por esta razón la presente investigación busca responder a la siguiente pregunta considerado como formulación del problema: ¿De qué manera afecta el control del proceso contable de ventas y cobranzas en la efectividad de la asociación “Asocomomuey” cantón Salinas, año 2018?

A partir de aquello se desglosan tres importantes interrogantes que corresponden a la sistematización del problema ¿Cómo se identificarían los procesos contables en la asociación?; seguido de ¿Cuáles son los procesos de ventas y cobranzas utilizados en la asociación “Asocomomuey” ?; y finalmente ¿Cómo el manual de políticas y procedimientos contribuyen en la efectividad de las operaciones?

El objetivo principal de la investigación es: Evaluar el Control Interno Contable mediante el marco integrado Coso I en la efectividad de los procesos de ventas y cobranzas de la asociación "Asocomomuey", año 2018. Para que se cumpla el objetivo planteado de la investigación se desarrollan las siguientes tareas científicas: primero identificación de los diferentes procesos contables en las áreas de ventas y cobranzas mediante la búsqueda de información bibliográficas; segundo el análisis del control en los procesos de ventas y cobranzas que posee la asociación; por último, diseño de un manual de políticas y procedimientos de ventas y cobranzas que mejore la efectividad de las operaciones.

La presente investigación se justifica en aspectos teóricos y criterios de diferentes autores, considerando necesaria una evaluación del control interno en el proceso contable vinculada con el objeto de estudio y que sustente el cumplimiento de los objetivos planteados para la efectividad de las actividades internas que según Luna González (2014) consiste en “reducir los costos, mejorar la calidad de los productos y servicios así como lograr una mayor satisfacción de los clientes” (pág. 213), al igual que otras de las actividades realizadas dentro de la misma, el Control Interno según Espino García (2014) estableció que “la dirección mantiene el control interno que considera necesario para permitir la presentación de los estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error” (pág. 50).

En relación a la justificación metodológica, esta investigación posee un enfoque cualitativo de carácter inductivo que se encuentra sustentada por la aplicación de entrevistas y encuestas, técnicas e instrumentos dirigidos a la administración, al área

de ventas y cobranzas, a las socias que servirán de apoyo para la continuidad de la investigación, recopilando datos confiables por parte de los colaboradores, obteniendo nociones y conocimientos de ellos con respecto al control de procedimientos de ventas y cobranzas, y la efectividad de los procesos operativos internos.

La justificación práctica de este trabajo está direccionada a la evaluación del control del proceso contable de ventas, cobranzas y la medición de la efectividad que se encuentran vinculadas a los registros contables, por tanto, es indispensable el diseño de un manual de políticas y procedimientos en el área de ventas y cobranzas a través de la utilización de los componentes pertenecientes al marco integral COSO I, lo que regula las actividades internas y mejorar la eficiencia, eficacia y la efectividad de los procedimientos de la asociación con un detalle de las ventas efectuadas de un periodo.

Esta investigación es de tipo descriptivo desarrollado con métodos inductivo y analíticos mediante la aplicación de técnicas de investigación adecuadas con idea a defender detallado a continuación: El diseño de un manual de políticas y procedimientos afectará a la efectividad de las operaciones en la asociación "Asocomomuey" cantón Salinas, año 2018.

El estudio de esta investigación o fenómeno a instruir en la asociación "Asocomomuey" se encuentra conformado por: el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, objetivo general, tareas científicas, justificación del estudio de investigación, idea a defender, matriz de

consistencia, también está distribuida por tres capítulos estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I, consiste en el marco teórico, que es la conceptualización, criterios y argumentaciones teóricas, la revisión literaria que presenta trabajos con similitud al tema tratado y el marco legal donde reflejan leyes, reglamentos estatutos y demás normas regulativas relacionadas con el control interno y la efectividad de los procedimientos.

Capítulo II, se aplicó la metodología que comprende, los métodos y técnicas de investigación, así como la población y la muestra que son herramientas para el levantamiento de información y constatar en qué situación se encuentra la asociación con base a los procedimientos contables de las áreas de ventas y cobranzas.

Capítulo III, consiste en el respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos, la tabulación de la información que fueron accionadas para el levantamiento de conclusiones y recomendaciones del estudio ejecutado.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión literaria

El presente trabajo de investigación denominado “Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas, año 2018”; está sustentado por los diversos criterios emitidos por algunos importantes autores en el área contable que relacionan las variables en conjunto plasmándolas en sus publicaciones, sean estos artículos científicos o trabajos de titulación.

Macias (2014) en su trabajo de titulación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, denominado “Aplicación de control interno en el ciclo de ventas - cuentas por cobrar en una Pyme de servicios, 2014”, establece como objetivo, proponer un diseño estándar de un sistema de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar aplicados en una pyme de servicio dentro del país, cuya metodología utilizada es bajo el enfoque cualitativo, se aplicó herramientas metodológicas como la entrevista, como resultado se logró obtener el diseño de un sistema de control interno que cumplan con las normativas nacionales e internacionales vigentes (págs. 1-111).

La aplicación de un sistema de Control Interno en ventas y cuentas por cobrar en las empresas de servicios determinar las deficiencias en cuanto a los controles

operativos y la importancia que es el control interno dentro de la misma, con la finalidad de mitigar riesgos y servir como punto referencial para la toma de decisiones.

El trabajo de titulación realizado por Córdova (2015) de la Universidad Técnica de Machala denominado “El control interno contable de cuentas por cobrar y su aporte a la razonabilidad de los Estados Financieros”, posee como objetivo principal analizar minuciosamente el control interno de las cuentas por cobrar y como incide en la razonabilidad de los Estados Financieros, la metodología aplicada es de enfoque cualitativo; debido a los problemas planteados y enfoque cuantitativo; mediante una base numérica o estadística, los métodos de investigación fueron la observación directa y la entrevista, como resultado de la investigación se elaboró un manual de control interno de la cuenta por cobrar, sirve de ayuda en el manejo correcto de las operaciones efectuadas (págs. 1-66)

El Control Interno Contable en cuentas por cobrar son de mayor interés para los auditores, emitiendo opiniones obtenidos por cada registro, esto se compensa con buenos controles operacionales a través de una supervisión o mediante análisis de un manual de control interno, la aplicación correctamente de los controles contables permite un desarrollo de las actividades internas más confiable.

Pilaloa y Orrala (2016), en su tesis titulado “Control Interno al área de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti S.A” esta investigación según autores, tiene como objetivo general diseñar un sistema de control interno para fortalecer el área de ventas, mejorar la contabilidad y rentabilidad en la empresa Borleti S.A 2016, la

metodología aplicada a su investigación es de carácter experimental, posee un enfoque cuantitativo que significa medición numérica, tipo de investigación descriptivo, el resultado obtenido fue establecer un sistema de control interno de manera formal funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas que disminuyan posibles fraudes o errores involuntarios por parte de los colaboradores (págs. 3-106).

El autor deduce que el control interno en el área de ventas, mejora la recuperación de la cartera de créditos y facturación debido a la implementación de un control interno, asignando funciones y políticas de ventas, lo que minimiza fraudes que afecten la economía de las empresas y a su vez que al final de cada periodo contable sea notorio su desarrollo y crecimiento económico.

Conforme a la investigación de Betancourt y Sánchez (2015) en su artículo científico “El control de gestión y su impacto en la eficiencia” plantea como objetivo diseñar un sistema de gestión en la empresa nacional DIVEP, cuya metodología empleada fueron análisis, síntesis, inductivo, la recolección de la información obtenida fue mediante entrevista, observación directa y revisión bibliográfica, los resultados de este artículo fue puesta en práctica detuvo el deterioro de los principales indicadores de eficiencia económica, llevándolo a niveles razonables y estabilidad en el comportamiento teniendo una evolución progresiva (págs. 1-17)

Las entidades por lo general al ejecutar un control de gestión juegan un papel de mucha importancia, que permite a los dirigentes de las organizaciones controlar y



evaluar los posibles problemas o acciones que surgen en el entorno a través del control sistemático, este se ajusta a los procesos que se desarrollen con eficiencia y efectividad asegurando su rendimiento y constatar las operaciones contables relacionadas con informes económicos.

Vivanco Vergara (2017), en su artículo científico denominado “Los manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización” plantea como objetivo determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización para el cual establece que a través del control interno asegure que la información contable sea confiable frente a posibles fraudes en la parte metodológica de la investigación, se considera de carácter descriptivo con enfoque cualitativo los resultados que se obtuvo en esta investigación es el control interno busca el mejoramiento continuo (págs. 1-6).

En el artículo científico se menciona la importancia de los manuales de procedimientos, debido a la determinación funciones a diferentes áreas, todas las entidades tienen la necesidad de implantar controles sobre toda información contable, el control interno eficiente es una prioridad para cumplir con un manual de procedimientos de manera ordenada y sistemática.

En el artículo científico presentado por Quishpe, G. Cárdenas, M & Rivera, P (2016) denominado “La auditoría de gestión, una herramienta necesaria para la economía” este trabajo tiene como objetivo principal describir algunos posicionamientos teóricos y diferentes ámbitos de la aplicación de la auditoría de gestión como una herramienta eficaz para las organizaciones, el control interno

tiene impacto en la eficiencia, efectividad y economía de cada proceso empresarial cuya metodología es de carácter descriptivo con enfoque cualitativo los resultados obtenidos de la investigación basado en una auditoría de gestión constituye una herramienta aplicable en cualquier tipo de entidad sea pública o privada (págs. 1-9).

Este tipo de auditoría de gestión es una herramienta utilizada para controlar los procesos y recursos que se utilizan en las diferentes organizaciones que incentiva al cumplimiento de los objetivos planteados, donde la finalidad de la auditoría es minimizar riesgo aplicando criterios de eficiencia, eficacia y efectividad en la institución.

Según autores Chávez, Peña, Moreira, Flores y Pérez (2018), en su artículo científico denominado “Estrategia de crecimiento para aumentar el volumen de ventas de las pequeñas empresas” plantea como objetivo ayudar al desarrollo de la organización contribuyendo al crecimiento de Inverneg, las estrategias de crecimiento crean ventaja competitiva involucran al entorno interno como externo logrando el aumento de rentabilidad, el campo metodológico de esta investigación se consideró el enfoque mixto y con alcance descriptivo, los resultados que se obtuvieron de esta investigación es la importancia de establecer las estrategias para facilitar el mejoramiento de la situación actual de la empresa (págs. 1-16).

Los autores deducen que para empresas grandes o pequeñas es necesario aplicar estrategias para el crecimiento de ventas y para dar énfasis a estas se debe planificar y contestar las siguientes interrogantes ¿qué se va a hacer? ¿cómo lo va a hacer? Y

¿para qué sirve?, debido a la competitividad en una unidad de negocio, dichas estrategias mejoran la productividad y desarrollo económico de la entidad.

También se tomó en consideración el artículo científico elaborado por los autores Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018), titulado “El control interno y sus herramientas de aplicación entre el coso y coco” la metodología aplicada de la investigación es histórica basada en diferentes tipos de documentos (revistas, tesis, artículos), este estudio cumple cada aplicación del informe COSO y COCO con diferentes enfoques, cuya característica han realizado aportes para el marco conceptual, ofreciendo seguridad al logro de los objetivos su efectividad depende de cómo se desarrolle la organización (págs. 1-16).

Este artículo aporta a la investigación para determinar cuán importante es la aplicación del COSO en una organización, este permite evaluar el control interno de la entidad, por tal razón se debe establecer un control que permita el progreso económico y desarrollo de la entidad, una vez culminado el proceso de evaluación se realiza un informe de control interno ofreciendo seguridad y confiabilidad de la información recabada.

## **1.2 Desarrollo de teorías**

Los desarrollos de las teorías implican un proceso de manera sistemática y vínculos entre las variables del control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad, permite conocer a la asociación de ideas, criterios opiniones y fundamentos de los diferentes autores que aportan al desarrollo del estudio de investigación.

Según Macias (2014), El desarrollo de las teorías y conceptos implica un proceso de manera sistemática y vínculos entre las variables del control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad, permite conocer la asociación de ideas, criterios opiniones y fundamentos de los diferentes autores que aportan al desarrollo del estudio de investigación (pág. 111).

Betancourt & Sánchez (2015):

El sistema de control de gestión, desde su puesta en práctica detuvo el deterioro de los principales indicadores de eficiencia económica, además de llevarlo a niveles razonables y estabilizar su comportamiento. Ello lo reconocen los avales emitidos por los directivos de todas las UEB del país (pág. 11).

Mediante artículo según autores Quishpe, Cárdenas, Rivera, (2016)

Los indicadores de gestión constituyen instrumentos que reflejan el cumplimiento de metas y objetivos como resultado de acciones u omisiones. Estos permiten ejecutar estrategias o planes de mejora y su aplicación es un instrumento invaluable para la mejora de la organización (pág. 8).

En esta etapa del trabajo de investigación se detallaron diversas conceptualizaciones teóricas, que vinculan la relación de las dos variables inmersas en el estudio, consideradas como Control Interno y la Efectividad en diferentes aspectos, por tal motivo se obtuvo como resultado que al efectuar medidas de mejoramiento a los sistemas de control interno en los procesos contables de ventas y cobranzas tiene un grado de afluencia en la efectividad de las operaciones.

### **1.3 Desarrollo de conceptos**

#### **1.3.1 Control interno definición**

Según autor Zapata Sánchez (2017) mencionó que:

El control interno es un proceso continuo, efectuado por el personal en todos sus niveles, aplicado en la definición de la estrategia y en cada nivel y unidad de la organización. Está diseñado para identificar eventos potenciales, gestionar riesgos, y para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los objetivos (pág. 105).

El autor Estupiñán (2015) determinó que el control interno:

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimiento que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (pág. 19).

Los autores mencionados acuerdan que el Control Interno, comprende el conjunto de procesos y métodos aplicados en las organizaciones, que se convierte en la base fundamental para la toma de decisiones correctivas, cuya finalidad es la protección de los activos pertenecientes a las empresas, salvaguardar y proporcionar seguridad absoluta que admitan garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos en la institución; el control interno está diseñado para gestionar riesgos o mitigar posibles errores, que brinden un grado de confiabilidad pertinente a los integrantes en la organización.

### **1.3.1.1 Objetivos del Control Interno**

El autor Estupiñán (2015) en su información textual indica que los objetivos básicos del control interno son: Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución; verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos; promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas; lograr el cumplimiento de las metas y objetivos (pág. 19).

Los objetivos de control interno según Zapata Sánchez (2017), están más relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la compañía. Eficacia y eficiencia en las operaciones; confiabilidad de la información financiera y operativa.; cumplimiento de las leyes y normas aplicables (pág. 105).

Los objetivos principales ayudan a establecer acciones y medidas que consisten en salvaguardar los activos que posee la organización, y que la veracidad de la información financiera de los registros contables sea confiable y seguros bajo políticas establecidas por la administración, cumpliendo leyes y normas vigentes.

### **1.3.1.2 Clasificación del Control Interno**

#### **1.3.1.2.1 Control Interno Administrativo**

Estupiñán (2015) en su teoría estableció que el control interno administrativo:

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro de los objetivos administrativos

de: mantenerse informado de la situación actual de la empresa, coordinar funciones, asegurar que se logren los objetivos, mantener una ejecutoria eficiente, determinar si la empresa está operando (pág. 7).

El control interno administrativo comprende la planificación y organización de cada entidad, los registros y procedimientos se realizan de manera independiente, de tal manera que se fomente la efectividad en las operaciones y cumplir con los objetivos metas y políticas programadas dentro de la misma.

#### **1.3.1.2.2 Control Interno Contable**

Según autor Estupiñán (2015) manifestó que “como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos”

Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos; que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigado cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva; que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas (pág. 8).

El control interno contable genera una base de datos de información financiera a través de métodos y procedimientos; debe existir un control de los activos que posee la entidad, así como los registros y reportes contables que deben estar debidamente

contabilizados, y que debe ser tratada de manera eficiente mediante conteos físicos y mantener una relación ligada con el control interno administrativo.

### **1.3.1.3 Marco integrado COSO I**

Para cumplir con los objetivos del control interno y que esta a su vez sea aplicado a la asociación es necesario la utilización del marco integrado de control interno COSO I que comprende cinco componentes y se desglosan de la siguiente manera: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

#### **1.3.1.3.1 Ambiente de control**

Según autor Santillana González (2015), manifestó que:

El ambiente de control comprende los estándares, los procesos y las estructuras que proporcionan las bases para ejercer el control interno a lo largo de toda la organización. El consejo de administración y el director general establecerán la posición de alto nivel relativo a la importancia de este control, incluyendo las expectativas de los estándares de conducta. La administración reforzara esas expectativas en los diferentes niveles de organización (pág. 79).

Los autores Montes, Montilla y Vallejo (2016) mencionaron que “el ambiente de control “constituye la base de todos los demás componentes del control interno, al proporcionar disciplina, estructura y coherencia. Establece el tono de la organización, influenciando en los funcionarios una conciencia de control” (pág. 83).



El ambiente de control en una empresa refleja el comportamiento, el control y desarrollo de los funcionarios que laboran con responsabilidad las actividades asignadas, el control interno y los demás componentes servirán de base para evaluar los riesgos y captar información relevante durante el proceso.

#### **1.3.1.3.2 Evaluación de Riesgo**

Según autor Santillana (2015):

La evaluación de riesgo involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos en un ánimo de alcanzar los objetivos. La evaluación de los riesgos que pudieran afectar el logro de objetivos se debe dar a través de toda entidad y tendrá que ser considerada su influencia relativa para el establecimiento de límites de tolerancia (pág. 80).

El autor García (2015) definió que el control interno:

Limita los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. Se evalúa la vulnerabilidad del sistema a través de la identificación, análisis y capacidad de mitigar los riesgos. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad e identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización como de la actividad (pág. 387).

La evaluación de riesgo implica un proceso de análisis en la presentación de informes identificando si fue elaborado de manera incorrecta, permitiendo evaluar y detectar a tiempo los niveles de riesgo y posibles errores o fraudes que se presenten en la organización.

#### **1.3.1.3.3 Actividades de Control**

Santillana (2015), estableció a las actividades de control como “las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que coadyuvan a asegurar las directrices administrativas para mitigar riesgos, con tendencia al logro de los objetivos esperados” (pág. 82).

Según autor García (2015) las Actividades de Control “están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un mecanismo para el cumplimiento de los objetivos, orientados hacia la prevención y neutralización de los riesgos” (pág. 387).

Las actividades de control son acciones que definen la mayoría de las empresas dedicadas a procesos operativos, administrativos o de negocio; estas despliegan políticas y procedimientos con elementos o actividades del control interno que aportan al cumplimiento de los objetivos, dicho control minimiza riesgos de acuerdo con las funciones o responsabilidades establecidas.

#### **1.3.1.3.4 Información y Comunicación**

Santillana (2015), manifestó que:

La información es necesaria para la entidad en el desempeño de sus responsabilidades de control interno y para soportar los objetivos de éste. La administración obtendrá o generará y utilizará información relevante y de calidad, tanto para efectos internos como externos, que soporten el funcionamiento de los componentes del control interno.

Es un proceso continuo e interactivo para proporcionar, compartir y obtener información necesaria. La comunicación interna es la que fluye en toda entidad, y es un medio a través del cual la información se difunde a la organización, y se le da seguimiento; en ese orden, el personal habrá de recibir, con buena disposición, el mensaje de que el director general es responsable porque el control interno se adopte con la seriedad que se merece (pág. 83).

García (2015) “todos los integrantes de una organización deben conocer sus funciones y responsabilidades. Además, es necesario tener información periódica oportuna que permita orientar las acciones y decisiones hacia el logro de los objetivos” (pág. 387)

El proceso de información y comunicación interna consiste en la generación de nociones de calidad de manera ordenada y cronológica, esto conlleva a un buen funcionamiento institucional con base a los conocimientos específicos que incluye datos del control de la empresa, legalidad, reglamentos y funciones que deben ser compartidas y dirigidas al personal interno en general de manera clara, precisa, objetiva y oportuna con la finalidad de proporcionar información verdadera y adecuada y de esta manera alcanzar los objetivos establecidos por las instituciones o entidades.

#### **1.3.1.3.5 Supervisión y monitoreo**

Mantilla (2018) “el monitoreo continuo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones” (pág. 51).

Según autor Estupiñán (2015):

El monitoreo ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno (pág. 42).

Este componente proporciona la seguridad de que los controles internos funcionan de manera positiva, es utilizado para describir un proceso y realizar el respectivo seguimiento, sin dejar a un lado los anteriores componentes, el monitoreo está orientado a; evaluar, supervisar, registrar, controlar, e inspeccionar las actividades de la organización.

#### **1.3.1.4 Ventas**

Magallón (2015) dedujo que las ventas “Es la acción de entregar una cosa y recibir el pago de la misma. Las ventas se realizan con distribuidores, mayoristas, detallistas, comisionistas, público en general: locales, foráneas, al extranjero, a tiendas de autoservicio, por zonas o estados” (pág. 65).

Según el autor Zapata Sánchez (2017) las ventas “se encarga de registrar las ventas de mercadería que constan en las facturas respectivas u otro documento oficial que lo reemplace. Las ventas se realizan al contado o crédito (los intereses incluido deben desagregarse)” (pág. 133).

La venta es un intercambio de bien o servicio para obtener capital y se genera de la siguiente manera: por correo, catálogos, personal, a través de publicidad, entre

otros; el objetivo es entregar un producto a cambio de obtener recursos económicos el acuerdo se pacta al contado o a crédito.

#### **1.3.1.4.1 Planeación de ventas**

Prieto Herrera (2015) estableció que la planeación de ventas:

Es la planeación de su gestión comercial para su fuerza vendedora. Este es un instrumento de orientación que permite lograr metas y objetivos de mercadeo, fomentando disciplina, organización, mística y sentido de compromiso en la ejecución de las actividades de todo el personal de ventas (pág. 78).

La planeación de ventas se realiza con base a toda actividad operativa y comercial que realizan las empresas, requiere de disciplina y compromiso, a través de mecanismos que permite organizar, direccionar y controlar los recursos de una empresa para el alcance de sus metas y objetivos, se conoce el estado de productividad y necesidad de las ventas aclarado puntos clave en cuanto a funciones.

#### **1.3.1.4.2 Políticas de ventas**

Prieto (2015) mencionó que las políticas de ventas:

Sirve de guía de acción a todo el equipo de ventas y de la compañía con relación a su gestión de vender. Debe contener los valores corporativos de la organización dentro de los criterios éticos enunciando las conductas que van en contravía de los principios que regulan la actividad comercial (pág. 78).

Las políticas de ventas son un proceso o acción donde se regulan varias actividades de venta, sirven de guía para las empresas incentivando a una adecuada toma de decisiones, son parámetros que establecen diferentes organizaciones; sean estas, políticas generales y específicas.

### **1.3.1.5 Cuentas por cobrar**

Herz (2018) definió que:

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir; de operaciones de ventas que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán (pág. 145).

Tapia (2016) mencionó que las cuentas por cobrar:

Son derechos de cobro a favor de una entidad que se originan principalmente, por la venta de bienes y prestación de servicios, que lleva a cabo la entidad como parte de sus actividades primarias que representan su principal fuente de ingresos (pág. 103).

Las cuentas por cobrar se generan por la adquisición de un bien o servicio a corto o largo plazo, es una deuda de pagos o préstamos otorgados por empresas hacia los clientes, también son pactadas mediante un documento por cobrar, cuyo período de pago es a crédito (mensual o anual) dependiendo del acuerdo entre las partes interesadas.

### **1.3.1.5.1 Créditos y cobranzas**

#### **1.3.1.5.1.1 Crédito**

Morales Castro, A y Morales Castro, J (2014) definieron al crédito como un:

Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo dispone de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo pudiendo utilizar el porcentaje que se desee (pág. 50).

##### **1.3.1.5.1.1.1 Política de crédito**

En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito (pág. 135).

El crédito es considerado como una operación de razón financiera que parte del otorgamiento de préstamos a clientes externos, siendo esta una operación que da paso a que se implementen políticas necesarias para el otorgamiento de créditos entre deudor y acreedor por la intervención de cierta cantidad de dinero a través de un contrato de pago que ocurre en determinado tiempo o período pactado, las políticas de crédito se detallan de acuerdo a las actividades que se realizan dentro de la organización.

### **1.3.1.5.1.2 Cobranza**

Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito (pág. 153).

#### **1.3.1.5.1.2.1 Políticas de cobranza**

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica” (pág. 164).

La cobranza es el proceso de cobro o recuperación de cartera vencida que posee cada entidad y otorga facilidades de pago a los clientes, estos procedimientos de cobros están determinados por políticas generales de cobranza, donde se demuestra el estado o registro de la cuenta de pago o mediante facturas, el cual permite al cliente o deudor la evolución del pago.

#### **1.3.1.5.2 Morosidad**

Madroño Cosío (2016) “Es aquel que se tiene de los retrasos en el pago por parte del cliente. Para tal efecto, en este renglón se incluyen los recordatorios, los telegramas y el personal, inclusive los procedimientos legales” (pág. 99).



Malavia (2017) indicó “Morosidad genera una mayor deuda comercial; mayor deuda comercial lleva a una mayor sostenibilidad financiera y por ende inestabilidad presupuestarias” (pág. 45).

Las empresas o entidades financieras se exponen a mayores riesgos en cuanto a la morosidad, esto es ocasionado por el incumplimiento o retraso de pagos o cuentas pendientes de cobro, el deudor pone en riesgo el estado lucrativo de quien le otorgó el crédito, afectando directamente a la rentabilidad y perjudicando específicamente al factor económico de la misma por tal razón a esto se lo denomina créditos morosos o adeudados, de tal manera que un acto de morosidad conlleva a aspectos legales.

### **1.3.1.5.3 Plazo**

Según autores Morales Castro, A y Morales Castro, J (2014) los plazos de crédito se clasifican en corto y largo detallados a continuación:

#### **1.3.1.5.3.1 Crédito a largo plazo (long-term credit)**

Permite la sustitución de los créditos que se encuentran próximos a vencer, cuando los fondos disponibles de la empresa no son suficientes para cubrirlos, además modifica los pasivos de largo plazo en obligaciones y mejora la posición del capital de trabajo de la empresa (pág. 63).

El crédito a largo plazo es importante, en el ámbito financiero suele exigir documentos que acrediten la solvencia económica del cliente, existen personas interesadas en adquirir préstamos, con el propósito de comprar bienes o invertir en

negocios, la ventaja del crédito a largo plazo es que facilita al deudor pagar o reembolsar el dinero en un periodo mayor a un año.

#### **1.3.1.5.3.2 Crédito a corto plazo (short-term credit)**

El financiamiento a corto plazo, por lo general, se usa para capital de explotación o de trabajo, ya que se necesita únicamente por una temporada; inclusive para la ejecución de alguna orden de trabajo, y en la compra de alguna partida de mercancías o materias primas a precios benéficos. Su eventualidad varía entre 30 días y un año (pág. 68).

Los créditos a corto plazo facilitan directamente en el análisis de las cuentas y representan la medición de la liquidez de las empresas, para los clientes obtener un crédito a corto plazo, resulta una gran ventaja debido a que a través de ello se logran cubrir necesidades de manera inmediata, estos créditos a corto plazo deben ser canceladas en un periodo de tiempo estipulado de doce meses es decir inferior a un año puesto que son pactadas mediante el análisis crediticio de las partes involucradas.

#### **1.3.1.6 Mecanismo de control interno**

##### **1.3.1.6.1 Cuestionario de control interno**

Según Chavarría (2014) el cuestionario de control interno:

Consiste en recopilar información por medio de preguntas escritas. La calidad de la información que se obtenga dependerá de su estructura y forma de presentación. Se deben hacer cuestionamientos claros y concisos, presentar un orden lógico, con redacción comprensible y facilidad de respuesta (pág. 36).

Estupiñán (2015) mencionó que:

El cuestionario es un documento redactado en forma de interrogatorio, integrado por preguntas estrictamente relacionadas con el tema que se investiga. Esta normalmente dirigido a empleados y funcionarios que realizan una determinada tarea y su finalidad es suplir la entrevista cuando los interrogados se encuentran diseminados o a gran distancia entre sí (pág. 175).

Los cuestionarios de control interno son documentos guías de cumplimiento cuya finalidad es brindar confiabilidad a la empresa, es una herramienta útil para obtener información mediante una serie de preguntas relacionadas a los controles internos, este método es aplicado por auditores independientes para obtener datos relevantes de la situación actual de la empresa.

#### **1.3.1.6.2 Narrativo o descriptivo**

Cayllahua (2017) indicó que:

Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a

Detalla los procedimientos y actividades más importantes del control interno, sean estas: departamentales o personal operativo; el informe narrativo, describe, analiza, explica y evalúa los registros contables y administrativos mediante un estudio.

### **1.3.1.6.3 Diagrama de flujo**

Pardo (2017), señaló que:

El diagrama de flujo o Flujograma es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Los flujogramas son de fácil elaboración e interpretación, constituyendo una alternativa muy apropiadas para documentar los procesos, pues de un solo vistazo pueden entenderse con rapidez, incluso no estando familiarizado con esta herramienta (pág. 72).

Jiménez. J. Jiménez, E. y Alvarado. L. (2014) mencionaron que:

Es una manera gráfica de representar los algoritmos, usando símbolos geométricos para cada uno de los pasos que integran el algoritmo. Por medio del diagrama de flujo se ilustra de manera gráfica la secuencia de operaciones que se realizan para resolver el problema. Un diagrama de flujo solamente tiene un principio y un final (pág. 26).

Los diagramas de flujos son representaciones gráficas que describen un proceso o actividad, estos son utilizados en las empresas, instituciones financieras y gremios para gestionar planificar, mejorar, aplicar y comunicar información a través de un esquema visual, su estructura posee flechas conectoras, diversas formas de figuras aritméticas que representan hechos o actividades a realizar, establecen secuencia entre sí para realizar un trabajo de manera eficiente, sirviendo como una ruta o guía para los trabajadores de una institución, dicha actividad debe comprender entre un inicio y un final de las operaciones.

### **1.3.1.7 Herramientas de evaluación de control interno**

#### **1.3.1.7.1 Manual de funciones**

Ramírez y Suárez (2019) deducen que el manual de funciones es un “formato en el cual se establecen y describen los puestos de trabajo de una organización, este le permite tener un control y manejo adecuado de la empresa” (pág. 13).

#### **1.3.1.7.2 Manual de políticas**

Según autores Montes, Montilla y Mejía (2014) mencionaron que el manual de política:

Son normas de comportamiento o códigos de conducta que deben seguir las organizaciones en todos sus procedimientos. Expresan en forma clara y precisa al estilo de gestión. Las políticas se constituyen en guías y caminos que conducen a las actividades, señalando los linderos que no se deben traspasar, son grandes directrices formuladas por la alta gerencia, para orientar y facilitar el cumplimiento de la misión y el desarrollo de la visión (pág. 129).

#### **1.3.1.7.3 Manual de procedimientos**

Según autores Montes, Montilla y Mejía (2014) detallaron que el manual de procedimientos:

Permite la estandarización del conocimiento de la operación de la organización y un lenguaje común, convirtiéndose en un instrumento guía de la acción individual y colectiva, fomentando el autocontrol y autorregulación.

El manual contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la empresa, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta y desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los trabajadores (pág. 134).

El manual de funciones, políticas y procedimientos es una herramienta o técnica necesaria para el desarrollo de una actividad empresarial, se establecen normas, funciones y directrices que vinculan cargos y aspectos organizacionales de manera ordenada que deben desempeñar cada uno de los trabajadores, actuando con responsabilidad para las cuales fueron contratados, serán evaluados por los jefes para luego tomar decisiones correctas.

### **1.3.2 Indicadores de gestión**

Uribe y Reinoso (2014) detallaron que “Un indicador de gestión es una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos, responsabilidades con los grupos de referencias (trabajadores, accionistas, comunidad, cliente, proveedores, etc.)” (pág. 13).

González y Rodríguez (2018) dedujeron que “los indicadores se pueden definir como un valor numérico que provee una medida para ponderar el desempeño cuantitativo o cualitativo de un sistema, un individuo o una organización” (pág. 87)

Los indicadores de gestión son implementados y utilizados de manera frecuente con el fin de evaluar o medir el desempeño de una entidad y detectar el

direccionamiento, es decir, si un proyecto o investigación es favorable o desfavorable, mediante datos cualitativos y cuantitativos considerando el sistema de medición del desempeño y que sean fiables y oportunos para el desarrollo de la entidad.

### **1.3.2.1 Eficacia**

Torres (2016) manifestó que “la eficacia consiste conseguir los resultados previstos. Es decir, se centra en el que se ha conseguido, sin entrar a valorar el cómo” (pág. 14).

González y Rodríguez (2018) mencionaron que la eficacia “están enfocados hacia el logro de los resultados propuestos, relacionados con la cadena de valor del producto o servicio, midiendo sus atributos (calidad, precio, oportunidad, confiabilidad, comodidad)” (pág. 90).

La eficacia se refiere a la capacidad de lograr u obtener resultados positivos mediante un plan de acción, persiguiendo un grado de cumplimiento con los objetivos de la empresa, es decir, al momento de elaborar un producto o realizar una obra planificada que dé cumplimiento con el plazo de tiempo establecido, sin tener en cuenta la economía.

### **1.3.2.2 Eficiencia**

Torres (2016) expresó que “la eficiencia consiste en el uso óptimo de los recursos (económicos, humanos, materiales y temporales) necesarios para conseguir los resultados u objetivos. Es decir, se centra en cómo se han conseguido” (pág. 14).

Según autores González y Rodríguez (2018) mencionaron que la eficiencia:

Permite medir el uso adecuado de los recursos para obtener un producto o un servicio mediante la comparación con algo o alguien; se caracterizan por estar relacionados con aspectos internos de la empresa y están dados por el número de unidades producidas y la cantidad de recursos utilizados (pág. 89).

La eficiencia es hacer bien las cosas mediante un estudio, comprende una serie de instrucciones que garantice la calidad de un bien o una obra, es necesario contar con la calidad humana optimizando recursos para cumplir sus propósitos.

### **1.3.2.3 Efectividad**

Torres (2016) determinó que “la efectividad, consiste en la consecución de los objetivos previstos mediante los recursos adecuados. Es decir, se centra en el por qué se han conseguido los objetivos” (pág. 14).

González y Rodríguez (2018) establecieron que la efectividad:

Se basa en la medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los objetivos, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En otras palabras, estos indicadores muestran la unión entre la eficacia y la efectividad (pág. 90).

La efectividad es la ejecución de un proceso eficiente encaminados al logro de los objetivos de una organización, utilizando los recursos de manera óptima, con un menor coste o uso, simplificar las acciones a tratar explicando con qué cosas se elaboran y cómo esto genera resultados eficaces y eficiente.



## **1.4 Fundamentos sociales, psicológicos y legales**

### **1.4.1 Constitución de la República Del Ecuador**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su Art. 33 establece que:

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respecto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (págs. 17-18).

De igual manera la Constitución (2008) en su Art. 331 deduce que:

“El estado garantizará a las mujeres igualdad en el acceso al empleo, a la formación y promoción laboral y profesional, a la remuneración equitativa, y a la iniciativa de trabajo autónomo. Se adoptará todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades” (pág. 104)

### **1.4.2 Toda una vida Plan nacional de desarrollo 2017-2021**

En su objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para actuales y futuras generaciones, específicamente en Economía al Servicio de la Sociedad (2017) menciona que se debe: “exigir mejor calidad en los productos nacionales para así lograr mayor competitividad en el mercado interno y poder exportar productos al exterior que estén a la altura de grandes marcas” (pág. 73)

“La forma de consolidar la sostenibilidad de una economía es apoyar y fortalecer al sector productivo, al sector empresarial, la pequeña empresa y negocios, el emprendimiento, con políticas desde el Estado que faciliten su emprendimiento, y desarrollo, la capacitación y financiamiento” (pág. 75)

### **1.4.3 Reglamento Interno de la Asociación**

**Art. 1.- Ámbito:** El presente Reglamento Interno de ASOCIACIÓN DE CONFECCIÓN DE MODISTAS DE MUEY “ASOCOMOMUEY” se registrará a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, Estatuto Social, Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular, así como del ente regulador y el resto de normativa vigente que le fuere de aplicación debido a su actividad y no podrá ir en contra de la normativa anteriormente mencionada.

**Art. 17.- Desarrollo:** La Junta General se desarrollará sobre a presentación, discusión, votación y aprobación o negativa de mociones e informes presentados por asociados, directivos, sobre la presentación de mociones propuestas por los asociados dentro de los asuntos puntualizados en el Orden del día. Las mociones podrán aprobarse con el carácter de resolución, recomendación y acuerdo.

### **1.4.4 Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria**

Del Sector Financiero Popular y Solidario (2018) en su Art. 90 entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales: son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los

recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes (pág. 17).

De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2018) en su Art. 153 Control: “El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma (pág. 30).

#### **1.4.5 Código tributario**

Art. 96.- Deberes formales. - Son deberes formales de los contribuyentes o responsables:

1. Cuando lo exijan las leyes, ordenanzas, reglamentos o las disposiciones de la respectiva autoridad de la administración tributaria:

a) Inscribirse en los registros pertinentes, proporcionando los datos necesarios relativos a su actividad; y, comunicar oportunamente los cambios que se operen;

c) Llevar los libros y registros contables relacionados con la correspondiente actividad económica, en idioma castellano; anotar, en moneda de curso legal, sus operaciones o transacciones y conservar tales libros y registros, mientras la obligación tributaria no esté prescrita;

e) Cumplir con los deberes específicos que la respectiva ley tributaria establezca.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

Este trabajo se desarrolló mediante el tipo de investigación descriptivo con idea a defender, enfoques cualitativo y cuantitativo, obteniendo información de fuentes confiables, con método inductivo y analítico, las técnicas de investigación empleadas entrevista y encuesta.

#### **2.1 Tipo de investigación**

##### **2.1.1 Investigación descriptiva**

Para el desarrollo de la investigación se realizó un estudio descriptivo donde se detalla la información de la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey” y la efectividad de los procesos de ventas y cobranzas desglosando la situación real en la que se encuentra, desde la utilización de materiales y recursos de prendas de vestir hasta el producto terminado, analizando la relación entre las variables y la problemática existente.

#### **2.2 Métodos de investigación**

##### **2.2.1 Método Inductivo**

En el desarrollo de la investigación se utilizó el método inductivo porque contribuye a obtener resultados concretos acerca de los procesos contables, analizando los

datos e información específicas referentes a los procesos de ventas y cobranzas, culminando en las actividades relacionadas con el Control Interno como aspecto general.

### 2.2.2. Método Analítico

Este método de estudio desemboca una serie de actividades relacionadas con la investigación para lo cual extrae las principales causas, naturaleza y efectos que conlleve las variables, donde se analiza la situación actual de la asociación con respecto al control de los procesos contables en las áreas de ventas y cobranzas, y la efectividad de los procesos operativos visualizando las debilidades encontradas y las consecuencias de ellas.

## 2.3 Diseño de muestreo

### 2.3.1 Población

La investigación del estudio cuenta con una población finita, la asociación “Asocomomuey” está conformada por 38 individuos distribuidos por la presidencia, administración, contabilidad y socios, desglosado de la siguiente manera:

Tabla 1 Población

Área	Perfiles y Cargo	Nº de personas
Directiva	Presidente	1
	Administradora	1
Colaboradores	Contador	1
	Socios	35
<b>Total</b>		<b>38</b>

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A.

### 2.3.2 Muestra

La muestra fue catalogada por el diseño no probabilístico el cual consta de un número determinado de personas seleccionadas bajo el criterio del investigador, donde se aplicó la entrevista dirigida a la administradora y al contador, a las socias de la asociación, representados en la siguiente tabla:

Tabla 2 Muestra "Asocomomuey"

<b>Muestra de asociación de confecciones de modistas de Muey "Asocomomuey"</b>		
<b>Área</b>	<b>Perfiles y Cargo</b>	<b>Nº de personas</b>
Directiva	Administradora	1
Colaboradores	Contador	1
	Socios	35
<b>Total</b>		<b>37</b>

**Fuente:** Asociación "Asocomomuey"

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A.

### 2.4 Diseño de recolección de datos

#### 2.4.1 Fuentes de investigación

Para la continuidad del estudio de investigación se utilizó fuentes de información educativas como: textos físicos y digitales de diferentes autores enfocadas con la variable dependiente la efectividad e independiente control interno, de la misma manera la utilización de artículos científicos y tesis, sirviendo estas de apoyo esencial para la elaboración del marco teórico.

#### 2.4.2 Técnicas de investigación

Se elaboró un análisis para la obtención de información verídica de la asociación "Asocomomuey", se optó por utilizar las técnicas de entrevista y encuesta.

#### **2.4.2.1 Entrevista**

La entrevista se realizó al Ing. Néstor Silvestre, especializado en Finanzas y Auditoría, proveniente del establecimiento donde ejerce su profesión denominado CONTA WEB S.A, a la Sra. Administradora Gloria Rocafuerte Laínez, aplicando una serie de preguntas abiertas relacionadas con el control interno en los procedimientos de ventas, cobranzas, y la efectividad.

#### **2.4.2.2 Encuesta**

La encuesta fue dirigida a los socios que conforman “Asocomomuey” comprenden una serie de preguntas establecidas, esta técnica ayuda a la recopilación de información y a su vez sirve de base para el desarrollo de la investigación.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de datos**

Para dar mayor relevancia al análisis de datos, se efectuó mediante la entrevista dirigida a la administradora y contador de la asociación “Asocomomuey”; a través de la información obtenida y confidencial se procede a analizar el control contable referente a las ventas, cobranzas y efectividad, cuyo objetivo principal es identificar la situación actual en que se encuentra la asociación.

##### **3.1.1 Análisis de la entrevista**

###### **Entrevista dirigida a la administradora de la asociación “Asocomomuey”**

###### **1. ¿Usted dentro de la asociación, planifica, lidera, ejecuta y toma decisiones?**

De acuerdo con lo manifestado: la elaboración de planificaciones que se realizan en “Asocomomuey”, son ejecutadas sin antes consultarlos con las demás socias y por ello se toman decisiones inadecuadas, por tanto, se incumplen los procesos en el alcance de los objetivos planteados por la entidad; adicionalmente, los directivos quienes lideran la asociación emiten todo tipo de documentos físicos entre ellas están las órdenes de compras, actas de entrega y facturación de las ventas de prendas de vestir y compra de materia prima para la respectiva producción de indumentarias, pero estos documentos son realizados esporádicamente luego de haber recibido la mercadería.



**2. ¿Considera usted que se lleva un adecuado control interno en la asociación “Asocomomuey”**

Existen debilidades en el control interno relacionadas con las ventas que deben presentar un justificante por la prestación de servicios o por la transferencia de un bien que es un proceso de control, donde se identificó inconvenientes generados por la administración anterior y el tratamiento contable efectuado, al no realizarse supervisiones y seguimientos de las actividades, razón por la cual optaron por la contratación de los servicios de otro contador.

**3. ¿Usted ha implementado acciones, planes, políticas, normas, registros y procedimientos para el correcto control de la asociación?**

La realización de acciones y registros de documentos emitidos y observados son efectuados por la compra y venta de materiales necesarios a utilizar en el proceso productivo; sin embargo, se deduce que el manejo de planes, políticas y procedimientos para el control adecuado de las actividades internas enfocadas al área de ventas y cobranzas no se encuentran debidamente estructurados.

**4. ¿Cómo se manejan los registros contables y documentos físicos de todas las operaciones dentro de la asociación?**

Los registros contables recaen en la responsabilidad del contador, el cual debe contener un informe económico detallado de las compras de materiales y ventas de productos elaborados por las socias de manera escrita, la asociación no cuenta con un ordenador propio que faciliten el manejo de los documentos de manera digital.

**5. ¿Cómo realiza el proceso de cobranza, luego de hacer efectiva las ventas o firmar un contrato?**

El proceso de ventas y cobranzas es realizado mediante un contrato y emisión de órdenes de compra donde se estipula 30 días para la producción y entrega definitiva de las prendas de vestir y luego 30 días para la cancelación, no obstante, se evidencia el incumplimiento del pago de la institución que recibe la producción, no se realizan procedimientos de cobros como oficios, avisos, notificaciones solo realizan llamadas y esperan una respuesta de pago, por tal razón existe doce meses de cartera vencida sin recuperar el cobro.

**6. ¿Existe algún responsable que lleve el control de las cuentas por cobrar?**

El responsable del control de las cuentas por cobrar es la administradora, la cual se encarga de hacer cumplir las cláusulas de 30 días de entrega de prendas y 30 días de espera para la recepción del pago, en caso de existir inconvenientes en el proceso de cobro este deberá emitir una carta a la empresa contratante, caso contrario notificarán a la SERCOP para que se elabore un documento (QUIPUX).

**7. Luego de obtener las unidades a producir, ¿Usted calcula los costos que intervienen la materia prima, mano de obra, costos indirectos de fabricación, para obtener el costo unitario de cada producto?**

El coste de los insumos y requerimientos adicionales de producción es inadecuado, no se verifican las cantidades específicas, ni el tiempo establecido por mano de obra y demás materiales indirectos como: agua, energía y transporte de mercadería.

**8. ¿Cree usted que la asociación genera porcentaje de rentabilidad de acuerdo con la actividad que ejerce?**

El control respecto a los materiales sobrantes por contratos anteriores es insuficiente, razón por la cual, estos servirían para pactos futuros y de esta manera optimizar recursos lo que genera como resultado que en el proceso productivo del consumo de estos insumos aumenten los costos incurridos por la prestación del servicio de corte y confecciones, por lo tanto, la utilidad de la empresa se ve afectada.

**9. ¿Usted controla que la información y presentación de la información financiera contenga una estructura y requisitos mínimos sobre sus contenidos?**

Los controles sobre todos los documentos financieros relacionados con el giro del negocio no sustentan en sus registros las cualidades crediticias, a causa de que desconocen las actividades que ejecuta el contador, es decir, solo se basan en recibir el informe contable redactado de tal manera que este sea entendible y claro para cada una de las socias.

**10. ¿Elaboran cotizaciones, donde se detallan los precios y que estén debidamente presupuestados con el proceso de producción?**

Las cotizaciones no son realizadas dentro de la asociación, sino que son efectuadas a través del catálogo electrónico de la SERCOP, donde se detallan los precios de los insumos requeridos para el proceso productivo, por ello no manejan un control presupuestario elaborado por los miembros de la asociación.

## **Entrevista dirigida al contador de la asociación “Asocomomuey”**

### **1. ¿El proceso contable que realiza, se rige mediante los principios de contabilidad generalmente aceptado?**

La elaboración del proceso contable de la asociación es regida mediante los principios de contabilidad generalmente aceptado (PCGA), porque representan una guía contable, fundamental para realizar las respectivas mediciones respecto a la información y análisis financieros patrimoniales de acuerdo a las normativas contables vigentes.

### **2. ¿Conoce las normas y procedimientos relacionados al control contable de la asociación?**

La asociación de confecciones de modistas de Muey “Asocomomuey” carece de reglamentos internos estructurados para cubrir procedimientos contables, porque son planes establecidos de manera habitual para el manejo de actividades, pero que no son usados dentro de la misma.

### **3. ¿Efectúa evaluaciones de la razonabilidad de las ventas y los procesos de cobro?**

Las evaluaciones de razonabilidad son tareas críticas a la que enfrentan la directiva de la asociación, se trata de una operación donde se hallan involucrados áreas contables, muchas veces presentan riesgos en sus actividades productivas, en el caso de “Asocomomuey” aún no se ha determinado la razonabilidad de ventas porque existen inconvenientes económicos.

**4. ¿Existen cuentas vencidas o incobrables en la asociación “Asocomomuey”?**

Existen cuentas vencidas por parte de instituciones públicas, básicamente son cuentas por cobrar que corresponden a la prestación de servicio de las socias, es una deuda que aún no han cobrado de acuerdo al contrato, desafortunadamente no todos los clientes realizan compras a través del catálogo.

**5. ¿Cómo considera usted el manejo de los procedimientos de ventas y cobranzas?**

Las ventas a 60 días a crédito que no se logran recuperar, son tratadas según estipulaciones de la administración por la inexistencia de control de procedimientos contables relacionados con las cuentas incobrables, sin realizar reportes de cartera vencida para ser presentado a las socias y luego incentivar a la toma de decisiones.

**6. ¿Se preparan informes mensuales de las ventas y cuentas por cobrar?**

Debido a los pocos movimientos que tiene la asociación solo se limitan a contratar a un profesional que realice sus declaraciones de impuestos, es por esta razón que no se elaboran informes mensuales de ventas y cuentas por cobrar.

**7. ¿Realiza mediciones sobre cuán efectivo son los procedimientos de cobro?**

Las cobranzas son procesos formales, el cual se tramita sobre el cobro de una cuenta pendiente, los procedimientos de cobros están determinados por políticas generales de cobranza y son temas administrativos quienes con base a su coordinación delegan el cobro de un determinado contrato.

**8. ¿Los registros contables son elaborados de manera oportuna, luego de haber efectuado una venta?**

Los registros contables en la asociación no son elaborados de manera oportuna y correcta, razón por la cual el contador responsable del área solo recibe documentación de transacciones como entrada y salida de inventarios, así como también de las prendas de vestir en producción final una vez al mes para efectos de pago de impuestos, cabe recalcar que esto se debe al no ser personal fijo de la asociación y ser contratado recientemente.

**9. ¿Los Estados Financieros son elaborados de acuerdo a las NIC?**

Este tipo de asociaciones como es Asocomomuey, mantiene otro tipo de estructura contable para llevar el registro de sus estados financieros, es por ello que actualmente se enmarcan a los reportes similares a como los lleva toda empresa de carácter privado; por esta razón su información financiera no se encuentra bajo las NIC.

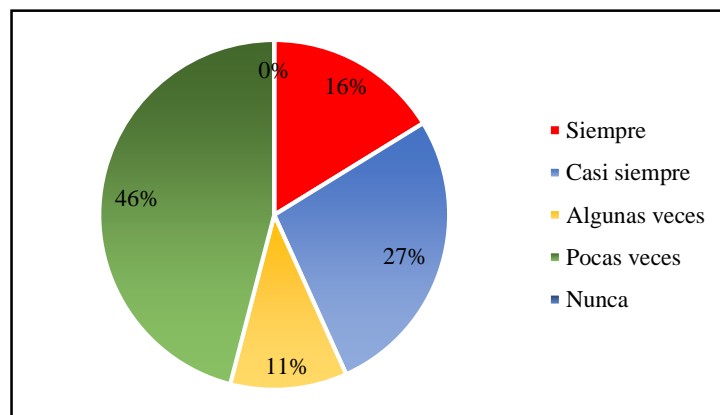
**10. ¿Elaboran mediciones sobre la efectividad de ventas y cobranzas en la asociación?**

La asociación “Asocomomuey” por ser una microempresa no elaboran de forma pertinente las mediciones de efectividad en los procesos de venta y cobranzas debido a que presenta un déficit de clientes, razón por la cual se omite la realización de este importante proceso dentro de los procesos contables de la asociación de confecciones.

### 3.1.2 Análisis de la encuesta

1. ¿Conoce usted el proceso de producción en sus asignaciones de costo, materia prima y gastos que tiene la asociación?

Gráfica 1: Proceso de producción.

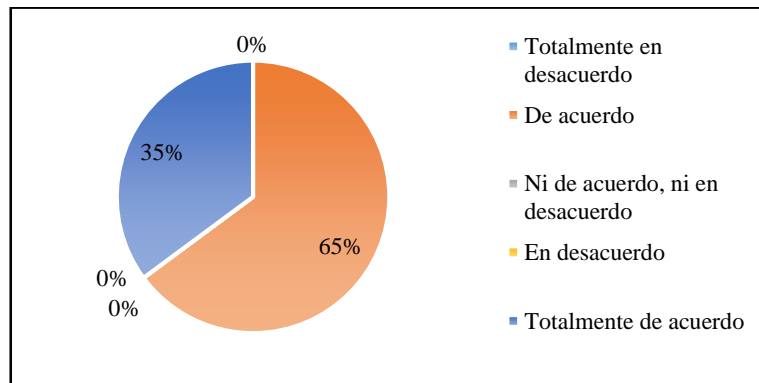


**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A.

Para el análisis con respecto a la tabulación obtenida de la encuesta realizada a las socias en la asociación “Asocomomuey”, se determinó que el 46% de las socias pocas veces se familiarizan directamente con la producción y la asignación de costo de la materia prima y gastos generados para la ejecución de sus tareas productivas, por otro lado, el 27% manifestó que desconocen acerca del proceso de producción y por ende de los costos y gastos que estos traen consigo por la falta de comunicación entre directivos y socias que a diferencia del 16% de las socias encuestadas mencionaron que poseen un conocimiento apropiado de acuerdo al proceso productivo que realizan constantemente al ejecutar sus actividades; mientras que el 11% de ellas mencionaron que solo algunas veces conocen del proceso de producción.

**2. ¿Cree usted que la asociación necesita un control en el área de ventas y cobranza?**

Gráfica 2: Control de ventas y cobranzas

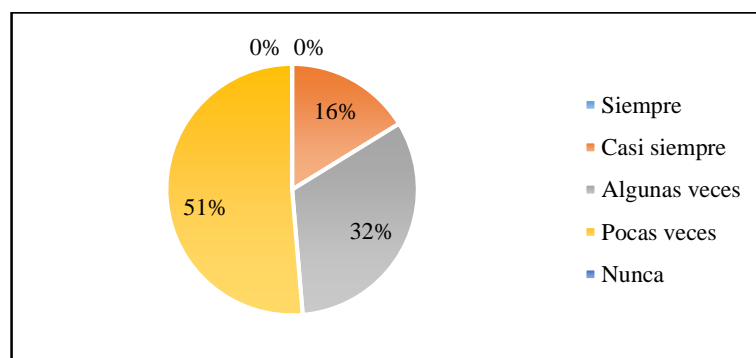


**Fuente:** Asociación "Asocomomuey"  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Con respecto a la información adquirida por parte de las socias que conforman la asociación "Asocomomuey" el 65% respondieron que es necesario que se realice un control sobre las ventas y cobranzas; el 35% está totalmente de acuerdo que se realice un control porque desconocen en su totalidad los ingresos y gastos.

**3. ¿Se proporciona información suficiente para cumplir con las actividades de producción y contable de la asociación?**

Gráfica 3: Actividades de producción



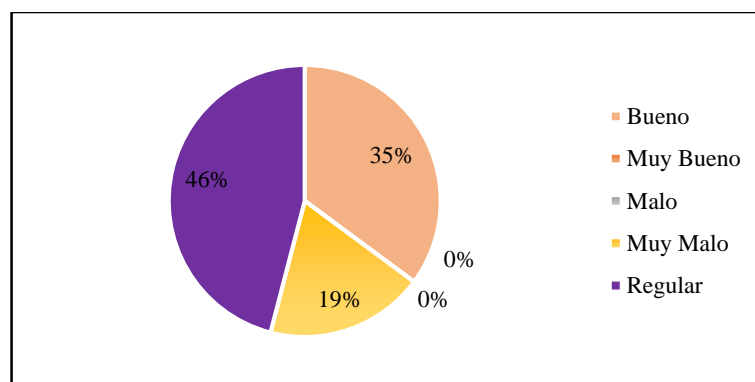
**Fuente:** Asociación "Asocomomuey"  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A



Con respecto a la información suficiente para el cumplimiento de las actividades de producción detalla el análisis de la gráfica que; el 51% de las socias puntualizan que pocas veces brindan información suficiente de la producción debido a la poca demanda; el 32% respondió que algunas veces las socias reciben información suficiente; a diferencia del 16% donde indica que casi siempre se brinda información referente a las actividades de producción y contables por cuanto a la insuficiencia de contratos.

**4. ¿Cómo considera usted el desempeño de las ventas a crédito y la recaudación de los clientes?**

Gráfica 4: Desempeño de ventas

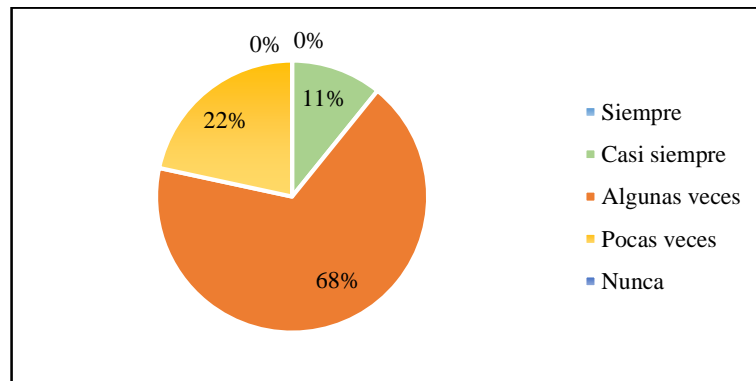


**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

En lo que corresponde a la información obtenida mediante encuesta indica que; el 46% las socias ameritaron el desempeño de las ventas a crédito, no se realizan medidas apropiadas y así mejorar el desempeño de las recaudaciones; el 35% presentan inconvenientes con clientes en base a la venta; y, el 19% lo consideran regular por lo que no concientizan el desempeño del cumplimiento de los contratos establecidos y obtener el respectivo recaudo por dichas ventas.

**5. ¿La persona encargada de comprar los materiales para la confección de las prendas de vestir, analiza cada recurso que se va a utilizar?**

Gráfica 5: Compra de materiales



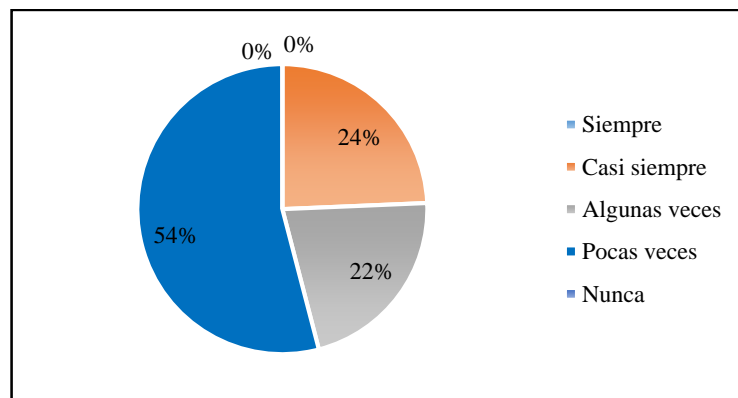
**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Respecto a la gráfica, las socias indicaron que el 68%, analizan los recursos basándose en la calidad y tipo de tela que se requiere en el catálogo de cuenta y luego determinar costos; el 22% elaboran un estudio de recurso, el 11% detallan que casi siempre es analizado el material sobrante por los contratos anteriores.

**6. ¿Se genera reporte del informe económico de ventas y cobranzas de la asociación?**

Gráfica 6 : Informe económico



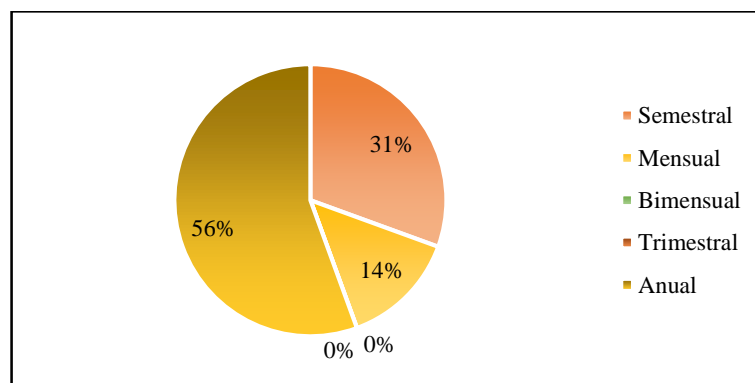
**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

En relación con la elaboración de reporte del informe económico de la asociación según datos de encuesta dirigidas a las socias demostró que el 54% manifestaron que son pocas las veces que se presenta dicho informe debido a ciertos inconvenientes con respecto a las ventas ocasionadas por el incumplimiento de las cláusulas del contrato; mientras que el 24% casi siempre presenta información por cada mes de las actividades realizadas de manera verbal; a diferencia del 22% mencionaron que algunas veces se detalla la información sobre la situación de la asociación mediante asamblea.

### 7. ¿Cómo cree que debería ser presentada la información contable a los socios?

Gráfica 7: Información contable



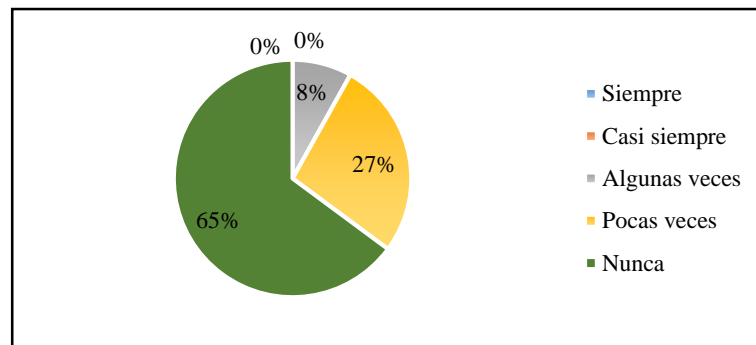
Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

Según datos de la encuesta con respecto a la información contable, el 56% de las socias manifestaron que toda información contable debe ser presentada de manera anual; el 31% de las socias deducen que la información contable debería ser presentada de manera semestral para evitar acumulación de documentos; y el 14% de las socias sugieren que sea presentada de manera mensual para evitar posibles inconvenientes contables

**8. ¿La cotización de presupuesto se realiza con base a los pedidos de cada cliente?**

Gráfica 8: Cotización de presupuesto

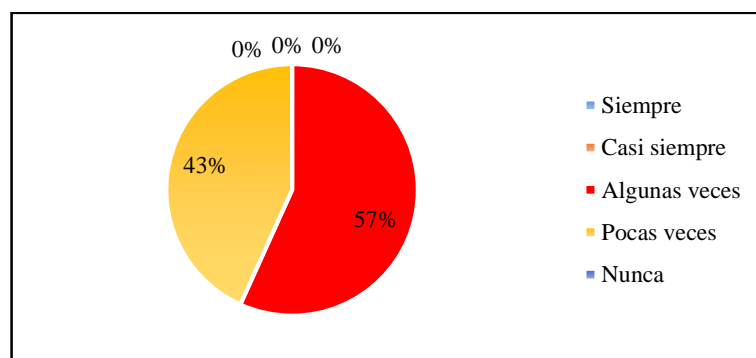


**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Con los datos obtenidos el 65% de las socias consideran que nunca se realizan cotizaciones de presupuesto por lo que la Sercop estipula precio; el 27% opinan que realizan pocas veces cuando brindan el servicio a personas en particular; mientras que el 8% indicó que algunas veces, pero no están muy satisfecho.

**9. ¿El precio asignado por la producción cubre los requerimientos de cada socio?**

Gráfica 9: Precio asignado por la producción

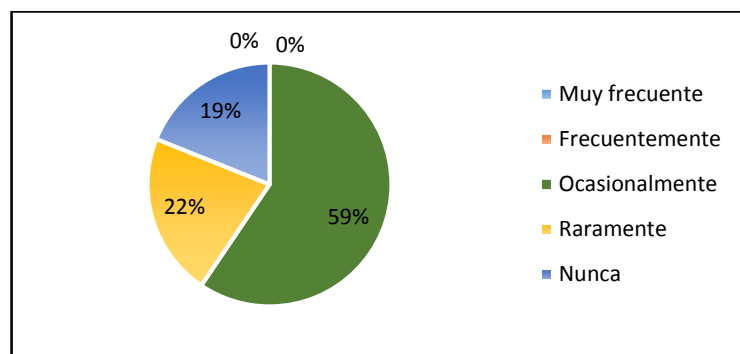


**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Del total de la gráfica sobre el precio asignado, el 57% acuerdan que algunas veces cubren con los requerimientos debido a que por cada contrato que existan tienen que cumplir con fechas de entrega; el 43% son repartidas por grupos de trabajo.

### 10. ¿Se lleva un control de ventas (ingreso), gastos (egreso) en el área contable?

Gráfica 10: Control de ventas y gastos



**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”  
**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Una vez determinada la encuesta, el 59% realiza el control ocasionalmente debido a las cláusulas incumplidas por parte del contratista, esto hace que no se mantenga un control adecuado de las ventas y gastos en general; el 22% indicó que solo cuando se presenta un contrato; el 19% desconocen absolutamente sobre los ingresos y gastos.

### 3.2 Limitaciones

Para la realización de este trabajo de investigación en cuanto a la entrevista fue beneficiosa obtener la información por parte de la administradora y contador, dando énfasis al diálogo respondiendo a las preguntas plasmadas de una manera muy cortés; existieron limitaciones al no ubicar a los entrevistados de manera inmediata

pese a realizar convocatorias a los socios y respecto al contador por su jornada laboral en la empresa aguapen-ep y contratos públicos.

### **3.3 Resultados**

#### **3.3.1 Tratamiento de la información de la entrevista y encuesta**

##### **3.3.1.1 Entrevista a la administradora**

De la información recopilada con base a la entrevista realizada a la administradora de la asociación “Asocomomuey” concerniente a su actividad, se concluye las siguientes inconsistencias detectadas internamente y se especula cada uno de ellos para buscar posibles soluciones.

- Las planificaciones, políticas y procedimientos para el control adecuado de las actividades internas demuestran debilidades, a causa de que plantean un periodo de espera de un mes para consultar con las socias para tomar decisiones.
- Inexistencia de un sistema computacional de créditos que faciliten el manejo de las actividades acerca de las ventas, mantener información de manera digital y tener en cuenta el plazo mínimo y máximo de cobro.
- La elaboración de costeo de insumo para la producción, la determinación de un valor en específico de los costos para la fabricación de un producto, y los controles de los materiales sobrantes por cada prenda es inadecuado, por lo tanto, no se optimizan recursos.
- La documentación que sustenta la actividad comercial de venta de prendas de vestir y que es relacionada con el giro del negocio posee controles deficientes,

debido a que no se realiza presupuesto de cada insumo a utilizarse, también se limitan a elaborar cotizaciones por lo que deben someterse a los precios estipulados por el Servicio de Compras Públicas (Sercop).

- La asociación “Asocomomuey” mantiene una cartera vencida por cobrar con más de doce meses por parte de instituciones públicas con las que contraen contrato, incumpléndose las cláusulas del contrato que manifieste los 60 días de producción, ventas y cobranzas, además la administradora no aplica procedimientos de cobro tales como: oficios avisos y notificaciones a las diferentes instituciones que recibieron de sus servicios en la elaboración de prendas de vestir.

### **3.3.1.2 Entrevista al contador**

De la información recopilada con base a la entrevista efectuada al contador de la asociación “Asocomomuey” como colaborador de la asociación se determinó las siguientes inconsistencias detectadas:

- La asociación “Asocomomuey” carece de políticas contables para poder cumplir con los procesos, procedimientos, registros, estimaciones y preparaciones de información contables para posteriormente evaluar la situación económica y tomar decisiones.
- La asociación no logra recuperar los valores establecidas en ventas a créditos y que han superado los 360 días, debido a que no cuenta con un manual de políticas y procedimientos estructurado correctamente que detalle seguimientos puntuales sobre la cartera de clientes.

- No se elaboran informes de ventas y cuentas por cobrar mensuales, debido a que los estados financieros no son elaborados de manera pertinente por lo que no se encuentran regidos bajo las NIC 1.

### **3.3.1.3 Encuesta a las socias**

De acuerdo a la información recopilada con base a la encuesta realizada a treinta y siete socias que conforman “Asocomomuey” y tablas de análisis de información se obtuvo la tendencia de respuestas determinando que:

- En el proceso de producción las socias pocas veces se familiarizan con la asignación de costo de la materia prima y los gastos incurridos; también, no brindan información suficiente para cumplir con las actividades de producción y contable de la asociación debido a la poca demanda de clientes a través del portal.
- El desempeño de las ventas a crédito es regular, porque no se aplican medidas para mejorar la recaudación de los clientes, tomando en cuenta que algunas veces se analizan los recursos basándose en calidad para determinar sus costos.
- El informe económico de ventas y cobranzas es presentado pocas veces, debido al incumplimiento de las cláusulas del contrato, de igual manera las socias opinan que los informes contables deben ser evidenciadas de manera anual.
- El precio asignado por la producción cubre con los requerimientos de cada socia algunas veces por lo que se cumple con la fecha de entrega de cada contrato y es trabajado de manera grupal, considerando que de manera ocasional se lleva un control de ventas y gastos en el área contable.



### 3.3.2 Evaluación de control interno

La evaluación del control interno aplicada al estudio de investigación con base al modelo COSO I, es establecida por cinco componentes entre ellas están:

- Ambiente de Control.
- Evaluación de Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo

Este proceso fue efectuado con la intención de verificar la situación real de la asociación específicamente en el área administrativa y de ventas, evaluando cada uno de los aspectos mencionados.

Por consiguiente, las interrogantes planteadas con base a cada componente son un factor primordial para evaluar cada uno de ellos y de esta manera conocer resultados de nivel de confianza y nivel de riesgo; para mayor relevancia y confiabilidad se demuestra la siguiente tabla que consiste en la matriz de nivel de confianza y riesgo de control.

Tabla 3: Matriz de nivel de confianza y riesgo de control

Nivel de riesgo		
Alto 15% - 50%	Medio 51% - 75%	Bajo 76% - 95%
Bajo	Medio	Alto
Nivel de confianza		

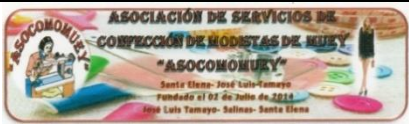
**Fuente:** Proceso de Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

### 3.3.3 Resultado del cuestionario de Control Interno área administrativa

#### 3.3.3.1 Ambiente de Control de Administración

Tabla 4: Cuestionario de Ambiente de Control de Administración

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
<b>Cliente:</b> Asociación "Asocomomuey"					<b>Responsable:</b> Gloria Rocafuerte Láinez	
<b>C.E.C.I:</b> Aplicado al área administrativa					<b>Provincia:</b> Santa Elena	
<b>Elaborado por:</b> Liliana Chalén					<b>Periodo:</b> 2018	
AMBIENTE DE CONTROL						
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	N O	N/A		
1	¿La asociación cuenta con un código de conducta que regule el comportamiento humano?		x		No existe documentación alguna	0
2	¿La asociación cuenta con manual de funciones?		x		No posee directrices definidas correctamente	0
3	¿La asociación cuenta con objetivos planteados?		x		No posee filosofía corporativa	0
4	¿La asociación mantiene todo documento y respaldo de cada actividad que realiza?	x				1
5	¿Se establecen políticas necesarias para el cumplimiento de los objetivos?		x		No existen políticas con respecto a los objetivos	0
6	¿La asociación cuenta con una estructura orgánica?		x		No cuentan con una estructura orgánica	0
7	¿Realizan evaluaciones de desempeño a las socias?	x				1
8	¿Las socias asisten a capacitaciones constantes?	x				1
9	¿Se elaboran seguimiento en la asociación "Asocomomuey"?		x		No porque no cumple con los procesos de control	0
10	¿Se consideran habilidades, destrezas y conocimiento de cada socia?	X				1
<b>Total</b>						<b>4</b>

**Fuente:** Asociación "Asocomomuey"

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

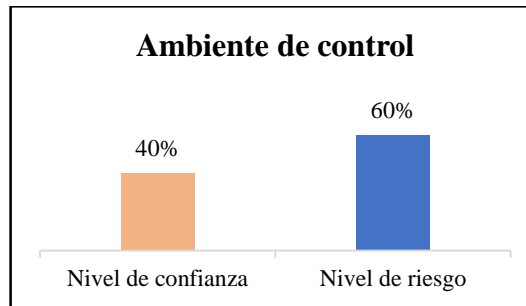
Tabla 5: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Administración

Nivel de confianza	
Nivel de confianza	= Calificación total / Ponderación total
Calificación total	= 4
Ponderación total	= 10
Nivel de confianza	= 40%
Nivel de riesgo	= 1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	= 60%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 11: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Administración




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

De acuerdo a la evaluación de control interno en el área administrativa se estableció un nivel de confianza del 40% por lo tanto el nivel de confianza es bajo, se determinó que la asociación no cuenta con un código de conducta que regule el comportamiento humano, de la misma manera no poseen directrices bien estructurados, que les permita laborar de forma ordenada por consiguiente no posee objetivos establecidos enfocados para el cumplimiento de logros en bienestar de la asociación, el nivel de riesgo que representa es medio con un 60% debido a la falta de políticas puntuales que ayuden al cumplimiento de los objetivos, también carecen de una estructura orgánica que facilita los cargos de manera jerárquica y no cumplen con los procesos de control y el respectivo seguimiento.

### 3.3.3.2 Evaluación de Riesgo de Administración

Tabla 6: Cuestionario de Evaluación de Riesgo de Administración

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"		Responsable: Gloria Rocafuerte Láinez				
C.E.C.I: Aplicado al área administrativa		Provincia: Santa Elena				
Elaborado por: Liliana Chalén		Periodo: 2018				
EVALUACIÓN DE RIESGO						
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
		SI	NO	N/A		SI=1 - NO=0
1	¿La asociación posee un plan estratégico?		x		No posee un direccionamiento estratégico debidamente estructurado.	0
2	¿Existen reglamentos mediante escrito en la asociación "Asocomomuey"?		x		No existe documentación	0
3	¿La asociación cuenta con herramientas necesarias para identificar los riesgos?		x		No detectan posibles riesgos con anterioridad	0
4	¿Se comunica a las socias sobre las irregularidades que presente la asociación?	x				1
5	¿Existen riesgos al momento de la aceptación de contratos o prestación de servicios?	x				1
6	¿En el proceso administrativo se reducen incertidumbre ante los riesgos?		x		No porque no realizan una gestión administrativa adecuada	0
7	¿Brinda la asociación información apropiada para evaluar los riesgos?		x		No presentan a tiempo la información requerida	0
8	¿Se realiza un seguimiento previo al cumplimiento de los objetivos?		x		No se ejecutan seguimientos por la carencia de objetivo	0
9	¿Se determinan a tiempo los riesgos dentro de la asociación?		x		No por falta de planificación	0
10	¿Se realizan actividades que fortalezcan cambios en la asociación?	x				1
<b>Total</b>						<b>3</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

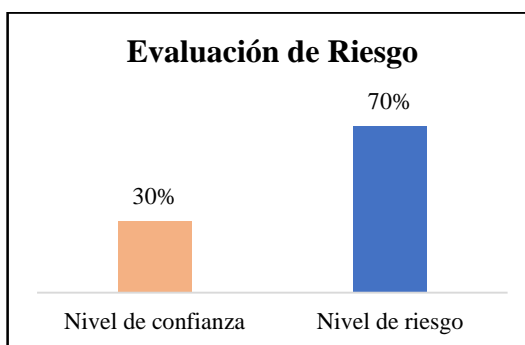
Tabla 7: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Administración

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 12: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Administración




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

De acuerdo con el componente de evaluación de riesgo en los resultados obtenidos, se demuestra un 30% del nivel de confianza el cual es bajo, debido a que la asociación no posee un plan estratégico, no existen reglamentos de forma escrita, no cuenta con herramientas necesarias que permita identificar posibles riesgos. Por otra parte, el nivel de riesgo de este componente es medio con un 70% en resultado demostrando que no brindan información adecuada para evaluar riesgos, no se ejecutan seguimiento previo al cumplimiento de los objetivos y no se determinan a tiempo los riesgos aumentando inseguridad en la asociación.

### 3.3.3.3 Actividades de control de Administración

Tabla 8: Cuestionario de Actividades de control de Administración

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"					Responsable: Gloria Rocafuerte Láinez	
C.E.C.I: Aplicado al área administrativa					Provincia: Santa Elena	
Elaborado por: Liliana Chalén					Periodo: 2018	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	¿La administración analiza precio y calidad para la compra de insumos?	x				1
2	¿Se controla al personal encargado de realizar las compras de insumos?		x		No existe un control de compras	0
3	¿En la asociación asignan funciones y cargos para cada socia?	x				1
4	¿Las órdenes de compras son aceptadas por la administración?		x		No porque se rigen mediante plataforma	0
5	¿La asociación cuenta con un sistema informático donde se registran todas las actividades?		x		No posee un sistema informático	0
6	¿En el área administrativa evitan riesgos de pagos por servicio?		x		No existe un control de pago	0
7	¿Existe un sistema de control de las actividades que se realizan en la asociación?	x				1
8	¿Existe un control adecuado en base a la planificación de actividades?		x		No existe documentación	0
9	¿Las funciones administrativas se desempeñan de manera correcta?		x		Carecen de funciones secuenciales.	0
10	¿Se realiza un control interno direccionando el cumplimiento de objetivos y metas, que minimicen posibles riesgos?		x		No se han ejecutado acciones correctivas	0
<b>Total</b>						<b>3</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

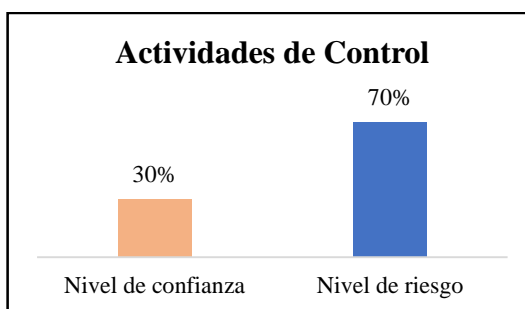
Tabla 9: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Administración

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 13: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Administración




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

En la evaluación realizada del componente de actividades de control, se determinó un nivel de confianza baja de 30%, de los resultados obtenidos debido a que no existe un control adecuado de compra porque se rigen mediante plataforma, tampoco poseen con un sistema informático donde se registren todas las actividades, la inexistencia de un control de pagos para evitar riesgo, de la misma manera mantiene un nivel de riesgo medio del 70% a causa de que no cuentan con una base de planificación de actividades, no se desempeña de manera correcta las funciones administrativa al no poseer lineamientos secuenciales, ni realizan un control interno que minimicen posibles riesgos por ende no se ejecutan acciones correctivas en la asociación “Asocomomuey”.

### 3.3.3.4 Información y Comunicación de Administración

Tabla 10: Cuestionario de Información y Comunicación de Administración

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"				Responsable: Gloria Rocafuerte Láinez		
C.E.C.I: Aplicado al área administrativa				Provincia: Santa Elena		
Elaborado por: Liliana Chalén				Periodo: 2018		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	¿La administración informa al personal sobre los contratos de trabajo?	x				1
2	¿Existe armonía y comunicación entre la directiva y las socias?		x		Existe controversia por falta de diálogo y acuerdo mutuo	0
3	¿La administración comunica a las socias cada venta realizada mediante documentos?		x		No por factor tiempo	0
4	¿Las socias revisan cada prenda de vestir y verifican que estén en perfectas condiciones?	x				1
5	¿La prestación de servicio solicitado por el cliente, cumple con el tiempo establecido?	x				1
6	¿El cliente conoce las cláusulas y formas de pago por la prestación de servicio?		x		El cliente solo se rige por el cumplimiento acabado y entrega de la obra	0
7	¿Los controles sobre los sistemas de información brindan seguridad a la asociación?		x		No existe controles mediante equipos tecnológicos	0
8	¿La directiva informa a las socias posibles actividades constantemente?		x		Se les dificulta hacerles llegar el comunicado	0
9	¿Se distribuye información sobre el cumplimiento de las actividades realizadas?	x				1
10	¿Se elaboran reportes administrativos de manera mensual?		x		No existe persona idónea para cumplir con la función de realizar los reportes	0
<b>Total</b>						<b>4</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A



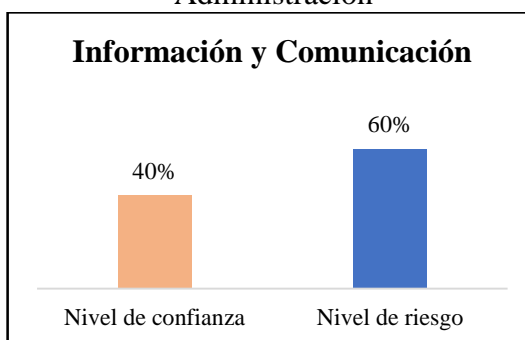
Tabla 11: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Administración

Nivel de confianza	
Nivel de confianza	= Calificación total / Ponderación total
Calificación total	= 4
Ponderación total	= 10
Nivel de confianza	= 40%
Nivel de riesgo	= 1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	= 60%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 14: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Administración




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Con respecto a los resultados obtenidos de la evaluación de control interno referente al cuarto componente Información y Comunicación, se ilustra un nivel de confianza bajo con un 40%, porque no existe una comunicación donde se determine en un mutuo acuerdo, las ventas realizadas no son comunicadas inmediatamente a las socias a través de documentos por factor tiempo, el cliente no conoce las cláusulas y formas de pagos solo se rigen mediante el cumplimiento de la obra por la prestación de servicio; también se obtuvo un nivel de riesgo medio del 60% provocado por la carencia de controles de sistemas informáticos por falta de equipo tecnológico lo cual aumenta inseguridad de documentos, no existen persona idónea para cumplir con la elaboración de reportes mensuales de la asociación.

### 3.3.3.5 Supervisión y monitoreo de Administración

Tabla 12: Cuestionario de Supervisión y monitoreo de Administración

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"					Responsable: Gloria Rocafuerte Láinez	
C.E.C.I: Aplicado al área administrativa					Provincia: Santa Elena	
Elaborado por: Liliana Chalén					Periodo: 2018	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		S I	NO	N/A		
1	¿Se realizan supervisiones en el área administrativa?		x		No se realiza proceso de control	0
2	¿La conducta de las socias es evaluado constantemente?		x		No existe código de ética	0
3	¿Las actividades que se realizan en la asociación son supervisadas?		x		Cada socia asume responsabilidades independientemente	0
4	¿Se verifica si el personal cumple con las horas establecidas de trabajo?	x				1
5	¿Se corrige anomalías y deficiencias encontradas en la asociación?		x		No, muchas veces acuden a personas profesionales buscando solución	0
6	¿Aplican medidas correctivas para evitar riesgos administrativos?		x		No aplican medidas correctivas	0
7	¿Se resuelve de la manera correcta los inconvenientes administrativos?		x		No debido a la resistencia de cada socia	0
8	¿Se realizan monitoreo a los procesos de aprobación de contrato?	x				1
9	¿Existe personal idóneo encargado de supervisar y orientar las actividades de la administración?		x		No hay persona idónea asignada a esta función	0
10	¿Ejecutan acciones para dar cumplimiento a las actividades?	x				1
<b>Total</b>						<b>3</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

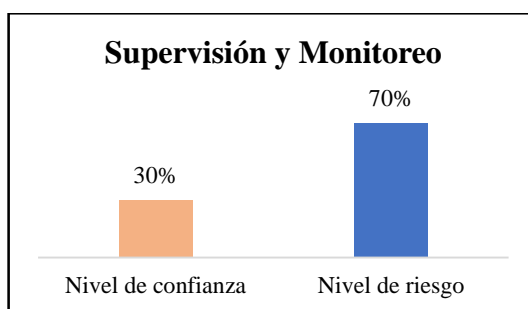
Tabla 13: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Administración

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 15: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Administración



**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Con relación al componente de control interno Supervisión y Monitoreo, se ilustra la existencia de un nivel de confianza bajo con un 30%, así mismo se determinó un nivel de riesgo medio con un 70%. Las causas por las que se determinaron inconsistencias fueron por la ausencia de supervisiones en el área administrativa, la conducta de cada cliente no es evaluado por la carencia del código de ética, no se corrigen a tiempo las deficiencias porque no cuentan con personal profesional para detectar anomalías y medidas correctivas para evitar riesgos, no se supervisan las actividades por falta de un personal idóneo para el cargo de supervisor en la asociación.

### 3.3.3.6 Análisis general de la evaluación de control interno en el área administrativa

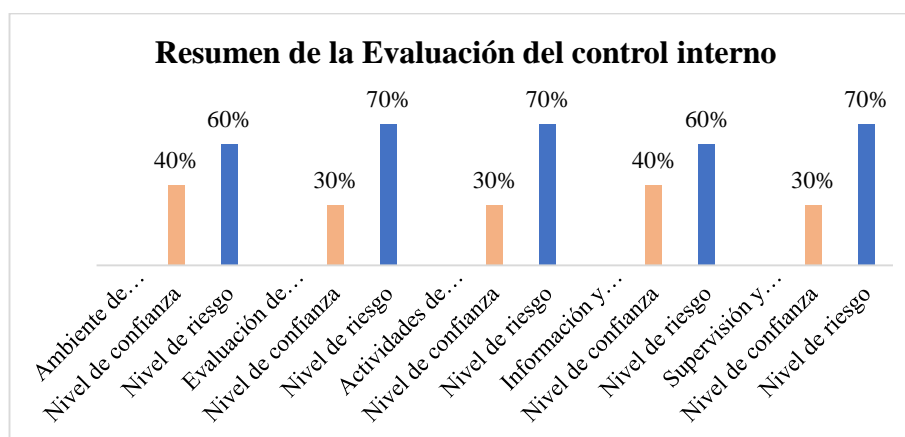
Tabla 14: Resumen de la Evaluación del control interno en el área administrativa

RESULTADO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		APLICACIÓN AL ÁREA ADMINISTRATIVA	
Componente de Control interno	Porcentaje	Nivel de confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	40%	Bajo	Medio
Evaluación de Riesgo	30%	Bajo	Medio
Actividades de Control	30%	Bajo	Medio
Información y Comunicación	40%	Bajo	Medio
Supervisión y monitoreo	30%	Bajo	Medio
<b>Total</b>	<b>34%</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>

Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

Gráfica 16: Resumen de la Evaluación del Control Interno del área administrativa



Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A


La evaluación de los cinco componentes del COSO I detallada en la gráfica correspondiente al área administrativa se observa un nivel de confianza **BAJA** y un nivel de riesgo **ALTO**, el estudio de la evaluación del control interno, permitió obtener las debilidades que mantiene la Asociación de Servicio de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey”, del cual carece de un manual de políticas y procedimientos con una estructura eficiente, después del análisis general mediante la aplicación del Coso I se llegará a la toma de decisiones favorables en dicha área,

cabe recalcar que la administración no aplica indicadores de gestión para conocer el desempeño de las funciones administrativas y mitigar los posibles riesgos.

### 3.3.4 Resultado del cuestionario de Control Interno área de venta

#### 3.3.4.1 Ambiente de Control Ventas y Cobranzas

Tabla 15: Cuestionario de Ambiente de Control Ventas y Cobranzas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"		Responsable: Directiva				
C.E.C.I: Aplicado al área de ventas y cobranzas		Provincia: Santa Elena				
Elaborado por: Liliana Chalén		Periodo: 2018				
AMBIENTE DE CONTROL						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	¿Se realizan controles para identificar la deficiencia en el proceso de venta?		x		No realizan controles de ventas	0
2	¿El departamento de ventas y cobranzas cuenta con un manual de procedimientos?		x		No existe documentación con secuencia lógica de los procesos	0
3	¿En el área de ventas existen debilidades y fortaleza?	x				1
4	¿La asociación describe las funciones en los cargos de ventas?		x		No existe documentación alguna	0
5	¿Posee una base de datos para la entrega de pedido?		x		Solo se realiza mediante contrato	0
6	¿La persona encargada de las cobranzas realizan reuniones para comunicar a las socias?		x		La encargada de los cobros no realiza reuniones	0
7	¿La asociación posee políticas y procedimientos en el área de ventas y cobranzas?		x		No cuentan con políticas y procedimientos de ventas y cobranzas bien definidas.	0
8	¿Existen obstáculos en el proceso de ventas?	x				1
9	¿El desempeño de las cobranzas es eficiente?		x		El desempeño no es óptimo	0
10	¿Existe planificación en el área de ventas y cobranzas?		x		No existe documentación	0
<b>Total</b>						<b>2</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

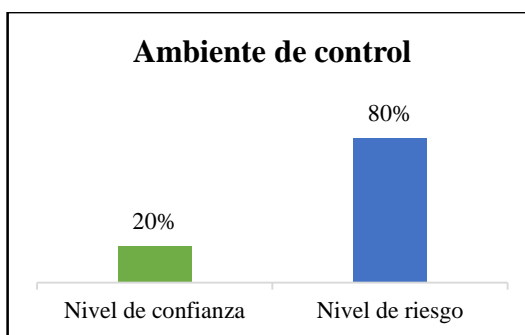
Tabla 16: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Ventas y Cobranzas

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	2
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	20%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	80%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 17: Nivel de confianza y de riesgo de Ambiente de control de Ventas y Cobranzas




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

En el primer componente del control interno Ambiente de Control, el resultado obtenido de la evaluación, se halló que la asociación mantiene un nivel de confianza de 20% el cual es baja, por lo que no aplican controles para identificar deficiencias en el proceso de ventas y cobranzas no poseen manual de política, funciones, procedimiento bien estructurados, ni bases de datos que ayuden para la entrega de pedido en el transcurso de las ventas, el personal encargado de los cobros no efectúa reuniones para notificar a los socios, por esta razón que el desempeño en el área de cobranzas no es óptimo, su nivel de riesgo es alto con un 80% por lo que no realizan planificaciones en el área de ventas y cobranzas de la asociación.

### 3.3.4.2 Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas

Tabla 17: Cuestionario de Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"					Responsable: Directiva	
C.E.C.I: Aplicado al área de ventas y cobranzas					Provincia: Santa Elena	
Elaborado por: Liliana Chalén					Periodo: 2018	
EVALUACIÓN DE RIESGO						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
		SI	NO	N/A		SI=1 - NO=0
1	¿Se planifica y ejecuta objetivos para el cumplimiento de sus ventas?		x		La asociación no planifica objetivos, pero si ejecuta las ventas.	0
2	¿Se mide la efectividad de las ventas realizadas?		x		No porque la demanda de clientes es baja	0
3	¿La asociación verifica el control de ventas efectuadas?	x				1
4	¿Las ventas realizadas han sufrido desbalance al momento del pago?	x				1
5	¿Considera que el control de ventas y cobros actualmente es el adecuado?		x		No existe un control de ventas y cobranzas	0
6	¿Las órdenes de compraventa son aprobadas por la directiva?	x				1
7	¿La asociación posee un software para el registro de las ventas?		x		La asociación no cuenta con un equipo de cómputo para registrar las ventas	0
8	¿Existe lineamientos para evitar errores en el proceso de ventas?		x		Carecen de lineamiento	0
9	¿Ha detectado riesgos en las ventas y cobros efectuados?	x				1
10	¿La asociación cuenta con medidas de seguridad para proteger las ventas?		x		Solo se rigen bajo documentos escritos	0
<b>Total</b>						<b>4</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

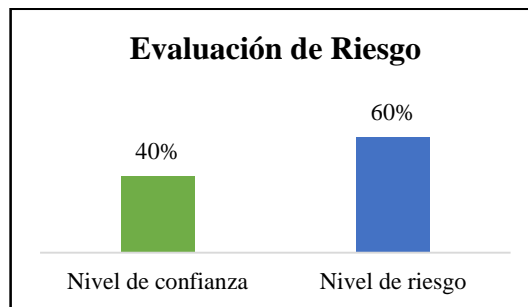
Tabla 18: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	4
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	40%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	60%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 18: Nivel de confianza y de riesgo de Evaluación de Riesgo de Ventas y Cobranzas



**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”


**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

La evaluación del control interno del componente Evaluación de Riesgo en el área de ventas y cobranzas se determinó un nivel de confianza bajo de 40% lo que indica que el nivel de riesgo es medio con un 60%. Las deficiencias encontradas en esta área son: no se planifica y ejecuta objetivos para el cumplimiento de las ventas, por ende no se mide la efectividad de las ventas realizadas y la inexistencia de un control de ventas y cobranzas, por otra parte, la asociación no cuenta con un equipo de cómputo para el registro adecuado de las ventas y cobranzas, no cuentan con lineamientos para evitar posibles errores debido a que no aplican medidas de seguridad para proteger las ventas que se realizan en la asociación.



### 3.3.4.3 Actividades de control de Ventas y Cobranzas

Tabla 19: Cuestionario de Actividades de control de Ventas y Cobranzas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"					Responsable: Directiva	
C.E.C.I: Aplicado al área de ventas y cobranzas					Provincia: Santa Elena	
Elaborado por: Liliana Chalén					Periodo: 2018	
ACTIVIDADES DE CONTROL						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
		SI	NO	N/A		SI=1 - NO=0
1	¿En el área contable se evalúan constantemente los procesos de ventas y cobranzas?		x		No realizan evaluaciones	0
2	¿Cuenta con un sistema informático donde se registren las ventas?		x		No cuenta con ordenador	0
3	¿Las ventas y cobros están segregadas por procesos?		x		No aplican procesos de venta y cobranzas	0
4	¿Se realiza un control interno en las áreas de ventas y cobranzas?		x		No se realizan controles en dichas áreas	0
5	¿La asociación cuenta con un supervisor para verificar el desempeño de las ventas?		x		No existe una persona con el cargo de supervisor	0
6	¿Los documentos en base a las ventas reposan en la asociación?	x				1
7	¿Las políticas de ventas y cobro cumplen con las expectativas de la asociación?		x		No existen políticas para el cumplimiento de las ventas y cobranzas definidas correctamente	0
8	¿Realizan planificaciones en el área de ventas?		x		La asociación se realiza planificaciones	0
9	¿La persona encargada de las ventas actúa con responsabilidad?	x				1
10	¿Son controladas todas las actividades de ventas?	x				1
<b>Total</b>						<b>3</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

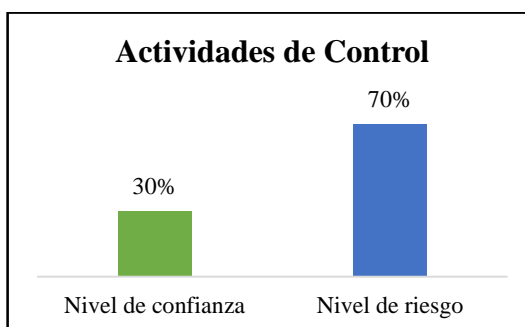
Tabla 20: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Ventas y Cobranzas

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 19: Nivel de confianza y de riesgo de Actividades de Control de Ventas y Cobranzas




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

La evaluación efectuada al componente de control interno de Actividades de Control, muestra un nivel de confianza baja de 30%, debido a las inconsistencias encontradas en el área contable a causa de que no se evalúan los procesos de ventas y cobranzas, ni cuentan con un ordenador para el registro y proceso de las ventas y cuentas pendientes de cobro, tampoco se aplican supervisiones en estas áreas, no existen políticas adecuadas para el cumplimiento de ventas y cobros que cumpla con las exigencias para la recuperación de cartera, ni planificaciones dentro de la asociación.

### 3.3.4.4 Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas

Tabla 21: Cuestionario de Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
<b>Cliente:</b> Asociación "Asocomomuey"					<b>Responsable:</b> Directiva	
<b>C.E.C.I:</b> Aplicado al área de ventas y cobranzas					<b>Provincia:</b> Santa Elena	
<b>Elaborado por:</b> Liliana Chalén					<b>Periodo:</b> 2018	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación
		SI	NO	N/A		SI=1 - NO=0
1	¿Existe comunicación absoluta en el área de ventas y cobranzas de "Asocomomuey"?	x				1
2	¿El área de ventas dispone de políticas para el buen funcionamiento?		x		No dispone de políticas en el área de ventas que regulen su buen funcionamiento	0
3	¿Para aprobar un contrato de venta, se informa a las socias para la respectiva toma de decisiones?		x		La aprobación de ventas lo realiza la Sercop	0
4	¿La asociación brinda información necesaria para mantener a los clientes?	x				1
5	¿La persona que lleva el registro de contratos presenta información de manera ordenada?		x		No, por no poseer un órgano funcional	0
6	¿Se han detectado deficiencias en el proceso de cobros?	x				1
7	¿Existe controles de seguridad sobre el rubro de las ventas?		x		Son depositadas mediante cuenta bancaria	0
8	¿La directiva comunica posibles inconvenientes respecto a las ventas y cobranzas?	x				1
9	¿Se detalla un informe económico al cumplimiento del proceso de venta?		x		La administración contrata a un contador independiente para el desarrollo de informe	0
10	¿Se elaboran reportes detallando las ventas y cobros efectuados?		x		No detallan reportes de ventas	0
<b>Total</b>						<b>4</b>

**Fuente:** Asociación "Asocomomuey"

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

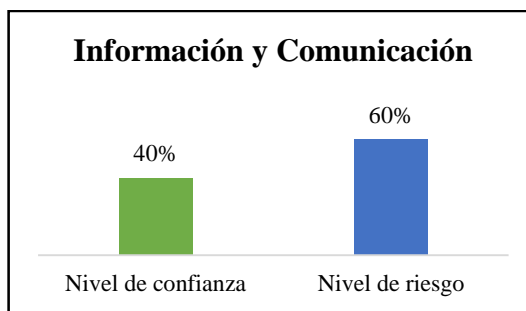
Tabla 22: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas

Nivel de confianza	
Nivel de confianza	= Calificación total / Ponderación total
Calificación total	= 4
Ponderación total	= 10
Nivel de confianza	= 40%
Nivel de riesgo	= 1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	= 60%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 20: Nivel de confianza y de riesgo de Información y Comunicación de Ventas y Cobranzas




**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

En el componente de control interno de Información y Comunicación se detalla un nivel de confianza bajo con un 40%, los resultados encontrados es debido a que no dispone de políticas en el área de ventas y cobranzas que regulen su buen funcionamiento, no se aprueban contratos de ventas el proceso lo afirma la Sercop, la información de la asociación no se presenta de manera ordenada porque carece de un órgano funcional. Por otro lado, la asociación mantiene un nivel de riesgo medio con un 60% por lo que no existe seguridad sobre el rubro de las ventas, y el informe económico lo desarrolla un contador independiente es por esta razón no se elaboran los reportes de ventas.

### 3.3.4.5 Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas

Tabla 23: Cuestionario de Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY" Al 31 de diciembre del 2018						
Cliente: Asociación "Asocomomuey"					Responsable: Directiva	
C.E.C.I: Aplicado al área de ventas y cobranzas					Provincia: Santa Elena	
Elaborado por: Liliana Chalén					Periodo: 2018	
SUPERVISION Y MONITOREO						
Nº	Preguntas	Respuestas			Observaciones	Calificación SI=1 - NO=0
		SI	NO	N/A		
1	¿Existe algún encargado en la supervisión en el área de ventas y cobranzas?		x		No existe personal idóneo responsable de las ventas	0
2	¿Se efectúan comparaciones de información sobre las ventas realizadas anteriormente?	x				1
3	¿Se corrigen anomalías y deficiencias encontradas en área de ventas y cobranzas?		x		No solo se busca una solución inmediata	0
4	¿Se resuelve de la manera correcta los inconvenientes en el área de ventas?		x		Es un poco difícil llegar a un acuerdo	0
5	¿Se realizan seguimientos constantes en el proceso de cobranzas?		x		No se realiza debido a la baja demanda de clientes	0
6	¿Revisan de manera minuciosa las órdenes de compraventa?	x				1
7	¿Se da seguimiento al proceso de ventas?		x		No realizan seguimientos de venta y cobros	
8	¿Se analizan las irregularidades detectadas en el área de ventas para tomar acciones correctivas?		x		Las irregularidades no son analizadas en su debido tiempo	0
9	¿Se realiza monitoreo en el proceso de cobranzas?		x		No se ejecuta monitoreo en cobranzas	0
10	¿Existen deficiencias en el área de ventas y cobranzas?	x				1
<b>Total</b>						<b>3</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

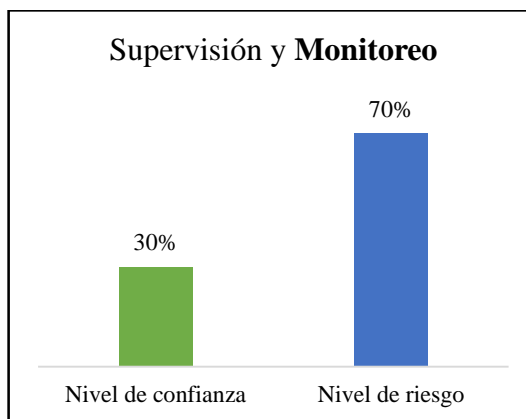
Tabla 24: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas

Nivel de confianza		
Nivel de confianza	=	Calificación total / Ponderación total
Calificación total	=	3
Ponderación total	=	10
Nivel de confianza	=	30%
Nivel de riesgo	=	1 - Nivel de confianza
Nivel de riesgo	=	70%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Gráfica 21: Nivel de confianza y de riesgo de Supervisión y monitoreo de Ventas y Cobranzas



**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

De acuerdo al último componente Supervisión y Monitoreo en el control interno se ilustra en un nivel de confianza bajo con un 30% debido a que no existe una persona encargada de supervisar las áreas de ventas y cobranzas, las anomalías y deficiencias encontradas en el área de ventas, no son analizadas en su debido tiempo, no se realizan seguimientos en el proceso de ventas, por ende, no se estudian irregularidades detectadas en las ventas para tomar acciones correctivas; así mismo, no se realizan monitoreo en el área de cobro.

### 3.3.4.6 Análisis general de la evaluación de control interno en el área de Ventas y Cobranzas

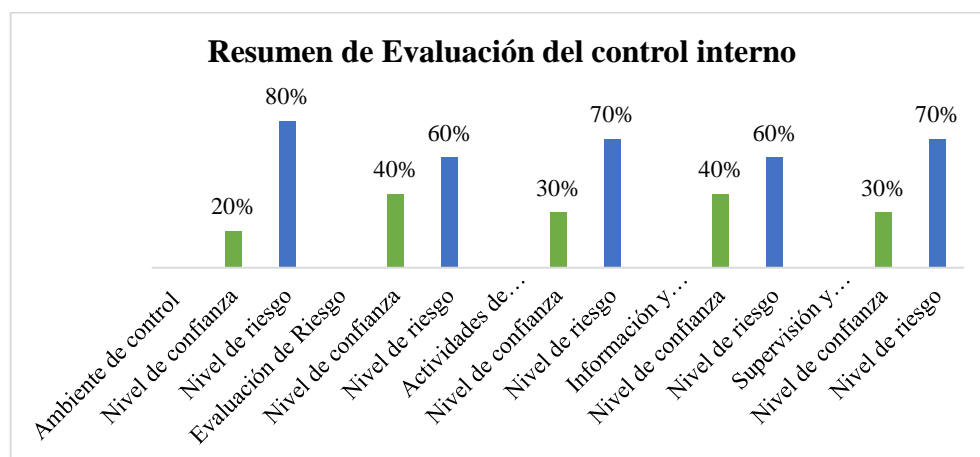
Tabla 25: Resumen de la Evaluación del Control Interno en el área de Ventas y Cobranzas

RESULTADO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		APLICACIÓN AL ÁREA DE VENTA Y COBRANZAS	
Componente de Control interno	Porcentaje	Nivel de confianza	Nivel de Riesgo
Ambiente de Control	20%	Bajo	Medio
Evaluación de Riesgo	40%	Bajo	Medio
Actividades de Control	30%	Bajo	Medio
Información y Comunicación	40%	Bajo	Medio
Supervisión y monitoreo	30%	Bajo	Medio
<b>Total</b>	<b>32%</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>

Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

Gráfica 22: Resumen de la Evaluación del control interno en el área de ventas y cobranzas




Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

La evaluación referente de los cinco componentes del COSO I, detalla en el área de ventas y cobranza el nivel de confianza es **BAJA** y posee un nivel de riesgo **ALTO**, en resumen la evaluación del control interno, permitió determinar las debilidades que mantiene la Asociación de Servicio de Confección de Modistas de Muey

“Asocomomuey”, por esta razón es necesario crear un manual de políticas y procedimientos en el área administrativa y contable para determinar las funciones de manera correcta, cabe recalcar que el área de ventas, no aplica indicadores de gestión para conocer su desempeño y prevenir posibles riesgos en la asociación.

### 3.3.5 Informe de Control Interno

	<p><b>INFORME DE CONTROL INTERNO ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE CONFECCIÓN DE MODISTAS DE MUEY “ASOCOMOMUEY”</b></p>
<p>Sra. Pascuala Tomalá García</p> <p><b>Presidenta de la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey ASOCOMOMUEY</b></p> <p>Presente. –</p> <p><b>Generalidades</b></p> <p>Al quinto día del mes de agosto del presente año, se efectuó la evaluación del Control Interno a los procesos Contables de las áreas de Ventas y Cobranzas en presencia de la Administradora y demás socias, con previa autorización para la búsqueda de información interna sobre el desarrollo de las actividades efectuadas dentro de la asociación.</p> <p>La realización de este trabajo fue efectuada según lo establecido con la Norma Internacional de Servicios Relacionadas 4400 (NISR), antes NIA 6 sección 400, control interno con base del modelo de referencia COSO I aplicable a temas bajo procedimientos previamente convenidos.</p>	





**INFORME DE CONTROL INTERNO  
ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE  
CONFECCIÓN DE MODISTAS DE  
MUEY “ASOCOMOMUEY”**

Por lo tanto, no se estableció ninguna declaración respecto a la suficiencia de las actividades descritas a continuación, para el propósito por el cual se solicitó este informe, ni para ningún otro propósito, cumpliendo con los determinantes personales como la ética, valores y responsabilidades sobre la realización de la evaluación del control interno elaborado en la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey”.

**Resultados**

Tabla 26: Resultado General COSO 1

<b>RESULTADO DE CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COSO I</b>				
<b>Componente de Control interno</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel de confianza</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Nivel de Riesgo</b>
Área Administrativa	34%	Bajo	66 %	Alto
Área de ventas y cobranzas	32%	Bajo	68 %	Alto

**Fuente:** Proceso de Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

El resultado de la evaluación de cuestionario de control interno COSO I, en la asociación “Asocomomuey” se determinó en el área administrativa con un nivel de confianza bajo de 34% y un nivel de riesgo alto de 66%, por lo tanto, en el área de ventas y cobranzas se obtuvo como resultado con un nivel de confianza bajo de 32% y un nivel de riesgo alto de 68%.

**Srta. Liliana Chalén De La A**  
**Evaluadora**

### 3.3.6 Medición efectividad

La efectividad influye impactos de cada actividad desarrollada en el área de ventas en la asociación “Asocomomuey” para el cual se medirán bajo indicadores plasmado en documentos donde el autor Mejía Cañas, C especifica que “Los modelos de evaluación de resultados que suelen aplicarse, generalmente han sido diseñados para la evaluación de la gestión en áreas de utilidad, o sea, las que cumplen funciones de administración de productos, atención de clientes y generación de ingresos” (pág. 1). Los procesos del área administrativa serán medidos mediante indicadores de eficacia y eficiencia para así determinar la efectividad en forma porcentual de cada proceso o actividad, a continuación, se detalla las fórmulas que servirá para medir la efectividad de la asociación.

Tabla 27: Fórmula Indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad

Eficacia		Eficiencia		Efectividad
RA/ RE		$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$		$\frac{(\text{Puntaje eficacia} + \text{Puntaje eficiencia})/2}{\text{Máximo puntaje}}$
Rangos	Puntos	Rangos	Puntos	La efectividad se expresa en porcentaje
0-20%	0	Ineficiente < 1	1	
21-40%	1			
41-60%	2	Eficiente = 1	3	
61-80%	3			
81-90%	4	Muy eficiente > 1	5	
> 91%	5			

**Fuente:** Proceso de Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Tabla 28: Siglas y significado de indicadores de efectividad

Sigla	Significado
R	Resultado
E	Esperado
A	Alcanzado
C	Costo
T	Tiempo

**Fuente:** Proceso de Investigación

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

## Indicadores de efectividad en el área de ventas

Para determinar la investigación en el área de ventas se realiza el siguiente cálculo evaluando la eficacia, eficiencia y efectividad.

### - Eficacia

Tabla 29: Indicador de eficacia en el proceso de ventas registradas

Eficacia	
$\frac{\text{Número de venta registradas}}{\text{Número de ventas esperadas}}$	
Eficacia	
$\frac{3}{8}$	
Eficacia	
Porcentaje	Puntos
38%	1

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

En cuanto a la medición de indicador de eficacia es de 38%, donde se menciona que el rango es ineficiente con una puntuación de 1, es decir que las ventas no se registran de manera adecuada por lo tanto la asociación requiere de mejoras para mantener una productividad eficiente.

### - Eficiencia

Tabla 30: Indicador de eficiencia en el proceso de ventas registradas

Eficiencia	
$\frac{(\text{Resultado Alcanzado} / \text{Costo Alcanzado} * \text{Tiempo Alcanzado})}{(\text{Resultado Esperado} / \text{Costo Esperado} * \text{Tiempo Esperado})}$	
Eficiencia	
$\frac{(\text{ventas registradas} / \text{Costo de ventas registradas})}{(\text{Ventas esperadas} / \text{Costo de ventasesperadas})}$	Tiempo
Eficiencia	
$\frac{\$ 2252,055}{\$ 6005,48}$	*60
Eficiencia	
Ineficiencia	
1 punto	

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

En la medición del indicador de eficiencia de acuerdo con la observación el resultado de eficiencia es de 1, en cuanto al registro de ventas en la asociación se manifiesta de manera ineficiente por tal razón la calificación es menor a uno.

- **Efectividad**

Tabla 31: Indicador de efectividad en el proceso de ventas registradas

<b>Efectividad</b>
$\frac{\text{Puntaje de eficacia} + \text{Puntaje de eficiencia}}{2}$
Máximo puntaje
<b>Efectividad</b>
$\frac{1 + 1}{2}$
5
<b>Efectividad</b>
<b>Porcentaje</b>
20%

**Fuente:** Asociación “Asocomomuey”

**Elaborado por:** Liliana Chalén De La A

Mediante la aplicación de los indicadores de eficacia y eficiencia se determinó la efectividad de las ventas en un 20% que se desarrolla en el registro, es decir, mediante los indicadores de gestión, la asociación “Asocomomuey” necesita mejorar el desempeño de las ventas en el cumplimiento de metas y el logro de objetivo; es notoria que las actividades en el área de ventas no se manejan positivamente y por lo tanto el nivel de efectividad no es favorable.

### **3.4 Propuesta**

Manual de políticas y procedimientos de ventas y cobranzas para la asociación “Asocomomuey” cantón Salinas año 2018.

#### **3.4.1 Introducción**

El manual de funciones, políticas y procedimientos son normas de comportamiento que deben alcanzar las organizaciones, es conocida como una herramienta técnica que indique las directrices que faciliten el desarrollo y cumplimiento de cada actividad a efectuar en la asociación “Asocomomuey”, las políticas deben ser claras y precisa de tal manera que los colaboradores capten la información de una manera oportuna verificando y analizando el contenido del manual, cumpliendo a cabalidad cada uno de los lineamientos presentados.

Por consiguiente, se empleó el marco integral COSO I, que está compuesto de cinco componentes entre ellas están: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y monitoreo que ayudan a evaluar el desempeño de las actividades, con la finalidad de regular todos los procedimientos relacionados con el control de ventas y las gestiones de cobro, detallando puntos clave como políticas, procedimientos y diagramas de flujos.

Al realizar un estudio en la asociación “Asocomomuey” se determinó a través de un análisis, que no cuenta con un manual de control de ventas y cobranzas que detecte las anomalías ocasionadas en el desarrollo de las actividades y se plantea la elaboración de esta herramienta para el buen funcionamiento en la asociación

### **3.4.2 Justificación de la propuesta**

La presente propuesta es planteada de acuerdo a las inconsistencias encontradas en la evaluación del control interno en el área de ventas, manifiesta que la asociación de confecciones de modistas de Muey “Asocomomuey” no poseen un manual, es por ello que acontece la necesidad de aplicar un manual de políticas y procedimiento, que mejore las funciones administrativa y operativa, que detalle cada función a ejercer por parte del personal minimizando posibles riesgos que afecten la productividad, eficiencia y eficacia en la asociación.

### **3.4.3 Objetivos**

#### **3.4.3.1 Objetivo general**

Diseñar un manual de políticas y procedimientos que normalicen las funciones, actividades administrativas y contables en la asociación “Asocomomuey”.

#### **3.4.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer políticas internas para el buen funcionamiento de las operaciones administrativas, contables y operativas.
- Elaborar procedimientos de ventas y cobranzas mediante diagrama de flujos para el mejoramiento de la estructura organizacional.
- Plantear un manual de políticas y procedimientos con base al control interno que ayude a mejorar las actividades de la asociación.

### **3.4.3.2 Alcance**

El desarrollo de las políticas y procedimientos son direccionadas para los colaboradores de “Asocomomuey” con la finalidad de que sus cargos y funciones se manejen eficientemente optimizando recursos y cumpliendo con las actividades planteadas.

### **3.4.4 Desarrollo**

#### **3.4.4.1 Datos informativos de la asociación “Asocomomuey”**

La asociación “Asocomomuey” brinda sus servicios a nivel nacional, aprobada a través de resolución No. SEPSROEPS 2015 – 901229, con fecha 15 de mayo de 2015, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se encuentra legalmente constituida con su personería jurídica registrada en el Servicio de Rentas Internas (SRI) con RUC 2490014198001.

**Ubicación:** Ecuador, provincia de Santa Elena, cantón Salinas, José Luis Tamayo

La presente propuesta del manual de políticas y procedimientos se fundamenta en la evaluación del control de las actividades que se detallan a continuación

- Organigrama
- Cargo y funciones específicos
- Representación de actividades
- Flujogramas

### 3.4.4.2 Manual



# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A





## ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

### MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

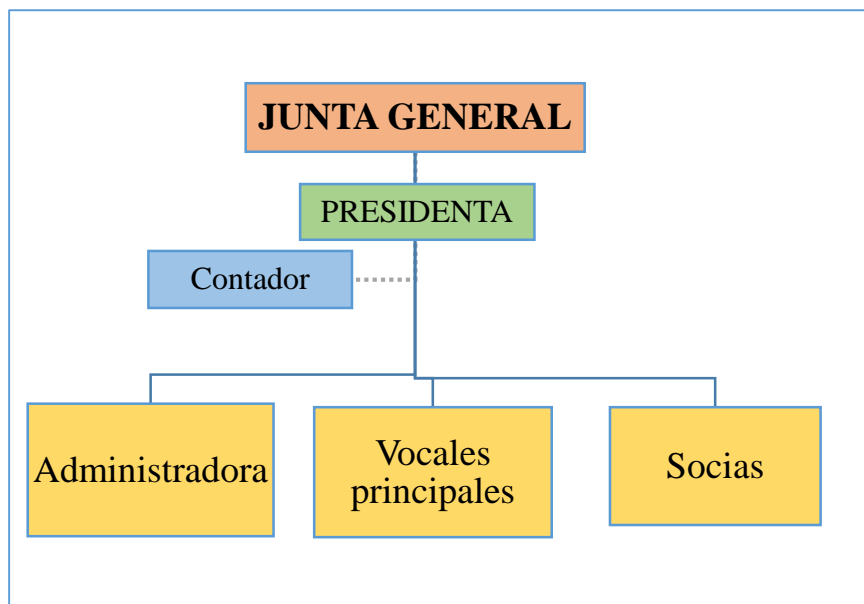
Área administrativa

Pág. 1

#### 1. Organigrama en el área administrativa

En el área administrativa la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey “ASOCOMOMUEY” cuenta con la directiva: presidenta de la asociación Sra. Pascuala Tomalá García, administradora Sra. Gloria Rocafuerte Laínez e Ing. Néstor silvestre contador, encargados de las actividades y operaciones administrativas y contables.

#### 2. Estructura organizacional



Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A**



## ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

### MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS


Área administrativa

Pág. 2

#### Política Generales

- La administración pondrá en conocimiento general de la empresa las nuevas regulaciones aprobadas por los organismos.
- Deberá orientar su gestión y especialización del personal en la rama de corte y confección.
- La presidenta informara mensualmente los rendimientos obtenidos correspondientes a los resultados económicos.
- Los servicios contratados deben disminuir costos y optimizar recursos.
- El único funcionario para aprobar órdenes de compra es la presidenta de la asociación.
- Los procesos de compra de materiales e insumo del área operativa se efectuarán por cada contrato.
- Se deberá contar con un listado de cada precio referencial de prendas para el conocimiento de los clientes.
- Toda información estará sustentada con base a documentos protegidos con sellos y firmas de los responsables.
- La prohibición de ingreso al personal que no forme parte de la asociación.
- Los montos establecidos por el contrato de trabajo serán distribuidos en partes iguales a cada socio que aportó sus servicios.

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A**

	<b>ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área administrativa</b>	<b>Pág. 3</b>
<p><b>Generalidades</b></p> <p>Todos los procedimientos relacionados con las ventas y cobranzas en el pacto del contrato estarán a cargo de la administración en conjunto con la presidencia: las gestiones de cobro formarán parte de la responsabilidad de la entidad financiera elaborándose el retiro del efectivo generado por el depósito respectivo del cliente.</p> <p><b>Políticas de cumplimiento</b></p> <p><b>Limites</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es responsabilidad de la directiva, presidenta y administradora aprobar los servicios solicitados por cada cliente.</li> </ul> <p><b>Plazo de créditos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los plazos establecidos en las cláusulas del contrato son de un mes para la confección de prendas de vestir; y, el mes siguiente es el cobro respectivo.</li> <li>- Será responsabilidad del cliente cancelar puntual la deuda establecida en la cuenta bancaria.</li> <li>- El tiempo establecido de pago es el 50% de anticipo de la obra y el restante al término de la obra.</li> <li>- Solo podrán acceder a créditos cantidades superiores a <b>\$ 1 000,00</b> por contrato.</li> </ul>	
<b>ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A</b>	



## ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

### MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

Área administrativa


Pág. 4

#### Funciones de la administradora

Las funciones de la administración deben ser ejecutadas de manera responsable e idónea para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- La encargada de la administración debe mantener un listado de contratos existentes con datos completos y fecha de pedido y entrega de la obra.
- Notificar a las socias sobre los contratos de trabajos para planificar la distribución horaria y utilización de recursos.
- Realizar un control al personal que elabora las prendas de vestir, si cumplen con las horas de trabajo y prendas asignadas.
- Supervisar la utilización de los materiales de trabajo mediante vigilancia periódica en el transcurso de la obra.
- Analizar y ejecutar acciones mediante la recepción del informe económico emitido por el contador.
- Monitorear los estados de cuentas relacionados con el pago de clientes en los plazos definidos.
- Elaborar informes de ejecución de obra y solicitar autorización de la presidenta.
- Toda documentación por parte de la directiva debe ser guardado y respaldado en archivadores.

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A**

	<b>ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”</b>  <b>MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS</b>
<b>Área contable</b>	<b>Pág. 5</b>
<p><b>Funciones del contador</b></p> <p>El contador debe realizar un análisis de la información que contiene los documentos receiptados por parte de la administradora y brindar un informe confiable para fines pertinentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recibir y clasificar todos los documentos, debidamente enumerados por parte de la administradora (facturas, contratos de compra)</li> <li>- Preparar un informe económico y contable detallando todas las operaciones efectuadas por parte de la asociación.</li> <li>- Preparar los estados financieros para su posterior toma de decisiones.</li> <li>- Verificar la exactitud de los registros contables a través de transacciones jornalizadas.</li> <li>- Llevar un control de ventas y cuentas por cobrar tales como: supervisión y seguimiento</li> <li>- Elaborar emisiones sobre la cartera vencida de cada cliente.</li> <li>- Elaborar informes periódicos de las actividades contables.</li> <li>- Vigilar custodiar y salvaguardar los documentos pertenecientes a la asociación.</li> <li>- Toda información relacionada con el giro del negocio debe ser resguardado de manera confidencial.</li> </ul>	
<b>ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A</b>	

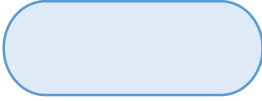
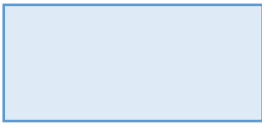
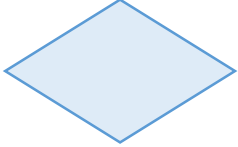
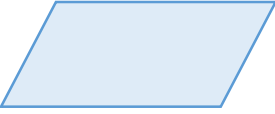



**ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”**

**MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS**

**Pág. 6**

**Simbología de diagrama de flujo**

<b>Símbolo</b>	<b>Descripción</b>
	<p>Inicio o Fin de diagrama</p>
	<p><b>Proceso</b> Describe cada fase o actividad</p>
	<p><b>Decisión</b> Toma de decisiones en el proceso o actividad</p>
	<p>Entrada de datos</p>
	<p><b>Documentación</b> Facturas orden de compra entre otros</p>

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA**



## ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

### MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

**Pág. 7**

#### **Procedimientos de ventas**

- Inicio
- El cliente accede a la página web para solicitar servicio.
- La asociación analiza el pedido y luego la aceptación del contrato
- Se la venta es al contado se solicita al cliente los datos personales para la elaboración de comprobante de venta y el cobro respectivo; si es, a crédito cumple con el plazo del contrato de dos meses.
- Verificar mediante documentos existentes si el cliente posee deudas con la asociación si posee se anula el contrato; si no posee se procede el proceso de contratación.
- El cliente debe cumplir con los requisitos para el catálogo de compra publica
  - Solicitud y contrato de compra
  - Datos personales
  - Destino
  - Copia de cedula y/o representante legal en caso de instituciones publicas
- Actualización de datos informativos del cliente.
- Archivar los documentos relacionados con la venta
- Fin

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A**



## ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

### MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

**Pág. 8**

#### **Procedimientos de cobranza**

- Inicio
- Revisar el reporte de cartera para efectuar las llamadas pertinentes a los clientes.
- Si el cliente se acerca a cancelar deudas pendientes se solicita copia de la papeleta de depósito.
- Se procede a archivar las papeletas de depósitos del cliente.
- Notificar a los clientes morosos mediante documentos o llamadas telefónicas.
- Si el cliente no se acerca a cancelar se informará a la Sercop dicho inconveniente para dar solución al cobro.
- Notificar a los clientes morosos mediante documentos o llamadas telefónicas.
- Si el procedimiento de cobranza no es efectivo se elaboran gestiones de cartera vencida.
- Fin.

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A**





## ASOCIACIÓN “ASOCOMOMUEY”

### MANUAL DE POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS

**Pág. 9**

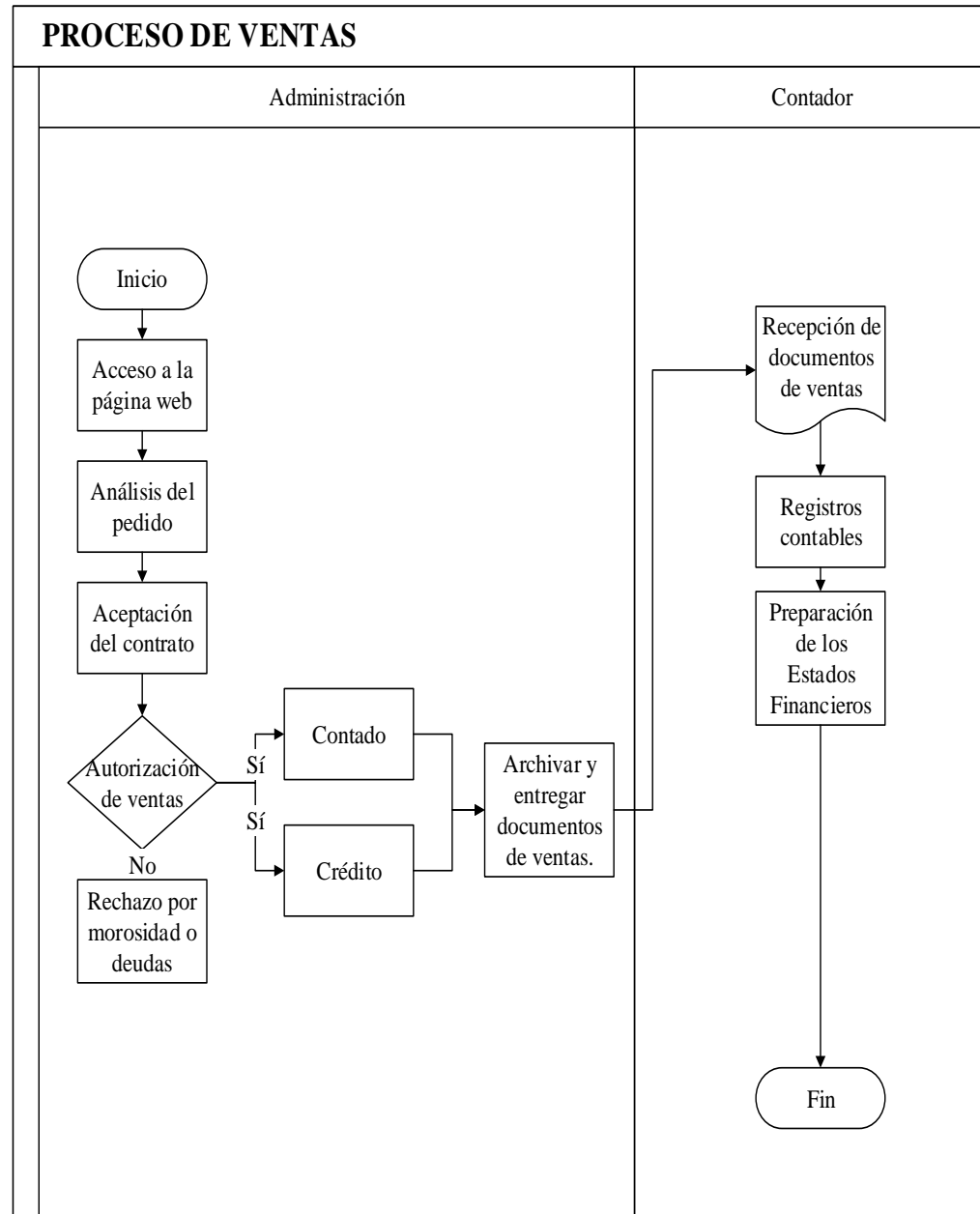
#### **Procedimientos contables**

- Inicio
- Recepción de documentos
  - Facturas
  - Contrato de compra
  - Actas de entrega
- Elaboración de informe
- Registros contables
  - Jornalización
  - Mayorización
  - Balance de comprobación
- Preparación del Estado de Situación Financiera
- Preparación de los estados financieros
- Realizar controles de ventas
- Realizar controles de cobranzas
- Emitir gestiones de carteras vencidas
- Vigilar y custodiar documentos de la asociación.
- Guardar absoluta confidencialidad de los documentos de la asociación.
- Declaración mensual del I.V.A.
- Fin.

**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A**



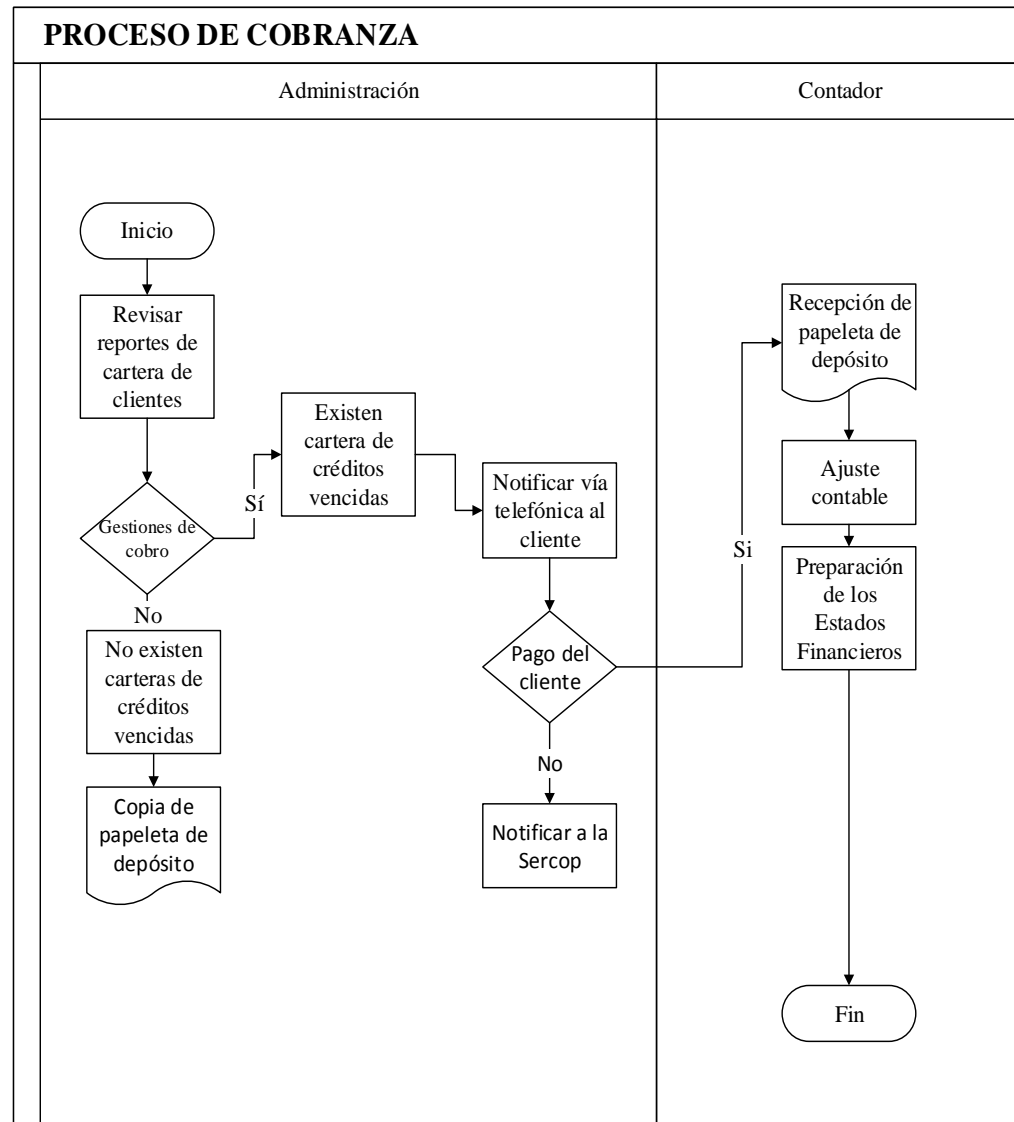
Gráfica 23: Diagrama de proceso de ventas



**ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A.**



Gráfica 24: Diagrama de proceso cobranza



ELABORADO POR: LILIANA CHALÉN DE LA A

## **CONCLUSIONES**

- El diagnóstico de “Asocomomuey” permitió evaluar las actividades que se desarrollan internamente determinando que los controles contables son basados de manera empírica de acuerdo al conocimiento y necesidades.
- Mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno se concluyó que la asociación “Asocomomuey”, posee un nivel de confianza en el área administrativa de 34% con un nivel de riesgo alto de 66%; en el área de venta el nivel de confianza 32% con un nivel de riesgo alto de 68%.
- La asociación no cuenta con procedimientos y políticas administrativos y contables; dificultando la ejecución de las actividades internas; esto es debido al desconocimiento de las funciones asignadas al personal.

## **RECOMENDACIONES**

- Evaluar las actividades operativas y administrativas de manera estructurada y sistematizada de acuerdo con las necesidades internas en el cumplimiento de los objetivos y un mejoramiento en la efectividad de los procesos.
- Realizar de manera continua un control interno en el proceso de las actividades para mitigar posibles riesgos y aumento el nivel de confianza y obtener información confiable en las ventas y cobranzas.
- Implementar en el contenido de la propuesta de procedimientos contables y operativos que permita a la asociación una mejor organización y funcionamiento a cada uno de los que conforman “Asocomomuey” evitando desacuerdos y así, tomar decisiones confiables.

## BIBLIOGRAFÍA

- AITE, Asociación de industriales textiles del Ecuador. (30 de marzo de 2016). *Asociación de Industriales textiles del Ecuador*. (J. D. Crespo, Ed.) Obtenido de Asociación de Industriales textiles del Ecuador: <https://www.aite.com.ec/boletines/2016/industria-textil.pdf>
- Betancourt, J., & Sánchez, A. (2015). El control de gestión y su impacto en la eficiencia. *Empresa comercializadora division equipos y piezas ( DIVEP) camaguey*, 17. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200008)
- Cayllahua Otazú, B. (2017). *Tesis: Control interno y el proceso contable, en la empresa corporación grifera eduardo s c r l canchis-cusco*. Obtenido de Tesis: Control interno y el proceso contable, en la empresa corporación grifera eduardo s c r l canchis-cusco : [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1584/3/Rosmery\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1584/3/Rosmery_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Chavarría Paniagua, C. (2014). *Auditoría Administrativa*. México: Unid editorial digital. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5486092&query=auditoria%2Bdel%2Bcontrol%2Binterno>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Espino García, G. (2014). *Fundamentos de Auditoría* (primera edición ed.). México: Grupo editorial patria, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=3228795&query=control%2Binterno>
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes análisis de informe caso I, II Y III con base en los ciclos transaccionales* (tercera edición ed.). Bogotá. Recuperado el 16 de junio de 2019, de <https://books.google.com/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rodrigo+estupi%C3%B1an+2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiGiLzu4eziAhXiguAKHUykB-0Q6AEIMDAB#v=onepage&q=rodrigo%20estupi%C3%B1an%202015&f=false>
- García Padilla, V. (2015). *Analisis Financiero: un enfoque integral*. Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=4569646&query=analisis%2Bfinanciero%2B>
- González Millán, J., & Myriam, R. D. (2018). *Gestión del conocimiento capital intelectual e indicadores aplicados* (Días de Santos ed.). Colombia: Díaz de Santos. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5349710&query=indicadores%2Bde%2Bgestion%2Befectividad>
- Herz Ghersi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera* (tercera edición ed.). (U. P. C., Ed.) Lima: Printed in Peru. Obtenido de

- <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5426537&query=control%2Binterno>
- Jiménez, J., Jiménez, E., & Laura, A. (2014). *Fundamentos de programación diagrama de flujos, diagramas N-S, pseudocódigo y java* (Primera edición ed.). México: Alfaomega. Obtenido de <https://cbues.bibliotecasdigitales.com/read/9786076222577>
- Karla, C. S. (09 de noviembre de 2015). *Tesis de grado: El control interno contable de cuentas por cobrar y su aporte a la razonabilidad en los estados financieros*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3150/1/TTUACE-2015-CA-CD00091.pdf>
- Loor, D., Peña, I., Moreira, J., Artega, R., & Perez, J. (01 de noviembre de 2018). Estrategia de crecimiento para aumentar el volumen de ventas de las pequeñas empresas. *Polo del conocimiento*. Obtenido de [file:///C:/Users/Acer%20Aspire/Downloads/767-2154-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Acer%20Aspire/Downloads/767-2154-1-PB%20(1).pdf)
- Luis, M. M. (2017). *Manual de tesorería de las corporaciones locales* (tercera edición ed.). España: Wolters klumer España S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5426607&query=morosidad%2Bfinanciera#>
- Luna González, A. C. (2014). *Administración estratégica* (Primera edición ed.). México: Grupo Editorial S.A DE C.V. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=3227900&query=control%2Binterno>
- Macias Molina, F. (octubre de 2014). *tesis de grado: Aplicacion de Control Interno en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar en una pymes de servicios*. Obtenido de Aplicacion de Control Interno en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar en una pymes de servicios: [https://kipdf.com/titulo-aplicacion-de-control-interno-en-el-ciclo-de-ventas-cuentas-por-cobrar-en\\_5ac5f68a1723ddec5d572af0.html](https://kipdf.com/titulo-aplicacion-de-control-interno-en-el-ciclo-de-ventas-cuentas-por-cobrar-en_5ac5f68a1723ddec5d572af0.html)
- Madroño Cosío, M. E. (2016). *Admi ostración financiera del circulante* (Primera edición ed.). México: Instituto mexicano de contadores publicos A.C. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308775&query=morosidad>
- Magallón, R. (2015). *Costos de comercialización* (primera edición ed.). México: Gerencia editorial Norma Araceli Bautista Gutiérrez. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308799&query=costo%2Bde%2Bventa>
- Mantilla B, S. (2015). *Estándares/Normas Internacionales de Aseguramiento de la Información Financiera (ISA/NIA)* (primera edición ed.). Bogotá: Eco ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=4422273&query=control%2Binterno%2Bmantilla%2Bb%2Bsamuel%2B>
- Mantilla B, S. (2018). *Auditoría de control interno* (cuarta edición ed.). Bogotá: Ecoe ediciones limitadas.

- Mejía Cañas, Carlos . (s.f.). *Indicadores de efectividad y eficacia*. Obtenido de Indicadores de efectividad y eficacia: [http://www.planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Octubre1998.pdf](http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf)
- Montes Salazar, C., Montes Galvis, O., & Vallejo Bonilla, C. (2016). *Auditoría Financiera bajo estándares internacionales* (primera edición ed.). Colombia: Alfaomega S.A. Obtenido de <https://cbues.bibliotecasdigitales.com/read/9789587780710>
- Montes, C., Montilla, O., & Eutimio, M. (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional* (primera edición ed.). México: Alfaomega. Obtenido de <https://cbues.bibliotecasdigitales.com/read/9786076222560>
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. (2014). *Créditos y cobranza* (Primera edición ebook ed.). México: Grupo editorial patria S.A. de C.V. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=3227535&query=CREDITOS%2BY%2BCOBRANZAS>
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. España: Aenor Internacional S. A. U. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5190227&query=herramientas%2Bde%2Bcontrol%2Binterno>
- Pilalola, L., & Orrala, B. (septiembre de 2016). *Control interno al area de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti S.A*. Recuperado el 07 de junio de 2019, de Control interno al area de ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti S.A: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19502/1/CONTROL%20INTERNO%20AL%20AREA%20DE%20VENTAS%20PARA%20MEJORAR%20LA%20RENTABILIDAD%20%20EN%20BORLETI%20SA..pdf>
- Prieto Herrera, J. (2015). *Gerencia de ventas* (Tercera edición ed.). Bogotá: Ecoe. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=4909245&query=control%2Bde%2Bventas>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). el control interno y sus herramientas de aplicacion entre el coso y coco. *Cofín Habana*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quishpe Guido, C. M. (julio de 2016). La auditoria de gestion, una herramienta necesaria para la economia. *Instituto nacional de estadística y censos, coordinacion zonal 3 inec, Ambato, Ecuador*. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/46/47>
- Ramirez, A. F., & Cristina, S. R. (3 de agosto de 2019). *tesis: Actualización del manual de funciones por competencias para los cargos administrativos y operativos de la empresa seguridad activa L&L LTDA*. Obtenido de tesis: Actualización del manual de funciones por competencias para los cargos administrativos y operativos de la empresa seguridad activa L&L LTDA.: [http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/11639/1/2019\\_manual\\_competencias\\_seguridad\\_activa.pdf?fbclid=IwAR0\\_rHsskI1bfTc7dAxnUpNkEg6vshWcIFT6pKI29kiuwXyHzmyB44h4eTA](http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/11639/1/2019_manual_competencias_seguridad_activa.pdf?fbclid=IwAR0_rHsskI1bfTc7dAxnUpNkEg6vshWcIFT6pKI29kiuwXyHzmyB44h4eTA)

- Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. (2018). Obtenido de [https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2\\_21\\_reg\\_LOEPS\\_mar\\_2018.pdf](https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf)
- Santillana González, J. (2015). *Sistemas de control interno* (Tercera edición ed.). (Sponsor, Ed.) México: Pearson educación.
- Tapia Iturriaga, C. K. (2016). *Contabilidad financiera a corto plazo* (Primera edición ed.). México: Instituto mexicano de contadores públicos A.C. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5308790&query=monto>
- Toda una vida Plan Nacional de desarrollo . (2017). Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Torre Martín, J. (2016). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/reader.action?docID=5214017&query=efectividad>
- Uribe Macias, M., & Reinoso Lastra, J. (2014). *Sistema de indicadores de gestion* (Primera edición ed.). Bogotá: Adriana Gutiérrez M.
- Vivanco, M. E. (2017). Los manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización. *Los manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>
- Zapata Sánchez, P. (2017). *Contabilidad general con base en normas internacionales de información financiera* (octava edición ed.). (S. G. M., Ed.) Colombia: Alfaomega Colombiana S.A. Obtenido de <https://cbues.bibliotecasdigitales.com/read/9789587782332>



## ANEXOS

### Anexo: 1 Fotografías



Entrevista a la administradora



Entrevista al contador



Encuesta a las socias de “Asocomomuey”

Anexo: 2 Entrevista a la administradora de “Asocomomuey”



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Entrevista dirigida a la administradora de la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey”.**

**Tema:** Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018.

**Objetivo:** Obtener información relevante, confiable con el tema control del proceso contable de ventas, cobranza y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año, 2018 para el desarrollo de la investigación.

1. ¿Usted dentro de la asociación, planifica, lidera, ejecuta y toma decisiones?
2. ¿Considera usted que se lleva un adecuado control interno en la asociación “Asocomomuey”?
3. ¿Usted ha implementado acciones, planes, políticas, normas, registros y procedimientos para el correcto control de la asociación?
4. ¿Cómo se manejan los registros contables y documentos físicos de todas las operaciones dentro de la asociación?
5. ¿Cómo realiza el proceso de cobranza, luego de hacer efectiva las ventas o firmar un contrato?
6. ¿Existe algún responsable que lleve el control de las cuentas por cobrar?
7. Luego de obtener las unidades a producir, ¿Usted calcula los costos que intervienen la materia prima, mano de obra, costos indirectos de fabricación, para obtener el costo unitario de cada producto?
8. ¿Cree usted que la asociación genera porcentaje de rentabilidad de acuerdo con la actividad que ejerce?
9. ¿Usted controla que la información y presentación de la información financiera contenga una estructura y requisitos mínimos sobre sus contenidos?
10. ¿Elaboran cotizaciones, donde se detallan los precios y que estén debidamente presupuestados con el proceso de producción?

Anexo: 3 Entrevista al contador de “Asocomomuey”



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Entrevista dirigida al contador de la Asociación de Servicios de Confección de Modistas de Muey “Asocomomuey”.**

**TEMA:** Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018.

**Objetivo:** Obtener información relevante, confiable con el tema control del proceso contable de ventas, cobranza y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018, para el desarrollo de la investigación.

1. ¿El proceso contable que realiza, se rige mediante los principios de contabilidad generalmente aceptado?
2. ¿Conoce las normas y procedimientos relacionados al control contable de la asociación?
3. ¿Efectúa evaluaciones de la razonabilidad de las ventas y los procesos de cobro?
4. ¿Existen cuentas vencidas o incobrables en la asociación “Asocomomuey”?
5. ¿Cómo considera usted el manejo de los procedimientos de ventas y cobranzas?
6. ¿Se preparan informes mensuales de las ventas y cuentas por cobrar?
7. ¿Realiza mediciones sobre cuán efectivo son los procedimientos de cobro?
8. ¿Los registros contables son elaborados de manera oportuna, luego de haber efectuado una venta?
9. ¿Los Estados Financieros son elaborados de acuerdo a las NIC?
10. ¿Elaboran mediciones sobre la efectividad de ventas y cobranzas en la asociación?

Anexo: 4 Encuesta a las socias de la asociación “Asocomomuey”



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Tema:** Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018.

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información relevante, confiable con el tema control del proceso contable de ventas, cobranza y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018, para el desarrollo de la investigación.

**¡Se le agradece por su grata colaboración!**

**Instrucciones:**

- Lea las siguientes preguntas y analice detenidamente
- Marcar con una (X) según crea conveniente.

**1. ¿Conoce usted el proceso de producción en sus asignaciones de costo, materia prima y gastos que tiene la asociación?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Pocas veces	
Nunca	

**2. ¿Cree usted que la asociación necesita un control en el área de ventas y cobranza?**

Totalmente en desacuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente de acuerdo	

**3. ¿Se proporciona información suficiente para cumplir con las actividades de producción y contable de la asociación?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Pocas veces	
Nunca	

**4. ¿Cómo considera usted el desempeño de las ventas a crédito y la recaudación de los clientes?**

Bueno	
Muy Bueno	
Malo	
Muy Malo	
Regular	

**5. ¿La persona encargada de comprar los materiales para la confección de las prendas de vestir, analiza cada recurso que se va a utilizar?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Pocas veces	
Nunca	

**6. ¿Se genera reporte del informe económico de ventas y cobranzas de la asociación?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Pocas veces	
Nunca	

**7. ¿Cómo cree que debería ser presentada la información contable a los socios?**

Semestral	
Mensual	
Bimensual	
Trimestral	
Anual	

**8. ¿La cotización de presupuesto se realiza con base a los pedidos de cada cliente?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Pocas veces	
Nunca	

**9. ¿El precio asignado por la producción cubre los requerimientos de cada socio?**

Siempre	
Casi siempre	
Algunas veces	
Pocas veces	
Nunca	

**10. ¿Se lleva un control de ventas (ingresos), gastos (egresos) en el área contable?**

Muy frecuente	
Frecuentemente	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

Anexo: 5 Tabulación de encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



**Tema:** Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018.

**Objetivo de la encuesta:** Obtener información relevante, confiable con el tema control del proceso contable de ventas, cobranza y efectividad de la asociación “Asocomomuey”, cantón Salinas año 2018, para el desarrollo de la investigación.

**1. ¿Conoce usted el proceso de producción en sus asignaciones de costo, materia prima y gastos que tiene la asociación?**

Proceso de producción

1	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	6	16%
	Casi siempre	10	27%
	Algunas veces	4	11%
	Pocas veces	17	46%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**2. ¿Cree usted que la asociación necesita un control en el área de ventas y cobranza?**

Control de ventas y cobranzas

2	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	De acuerdo	24	65%
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente de acuerdo	13	35%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación “Asocomomuey”

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**3. ¿Se proporciona información suficiente para cumplir con las actividades de producción y contables de la asociación?**

Actividades de producción

3	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	Casi siempre	6	16%
	Algunas veces	12	32%
	Pocas veces	19	51%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**4. ¿Cómo considera usted el desempeño de las ventas a crédito y la recaudación de los clientes?**

Desempeño de ventas

4	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Bueno	13	35%
	Muy Bueno	0	0%
	Malo	0	0%
	Muy Malo	7	19%
	Regular	17	46%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**5. ¿La persona encargada de comprar los materiales para la confección de las prendas de vestir, analiza cada recurso que se va a utilizar?**

Compra de materiales

5	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	Casi siempre	4	11%
	Algunas veces	25	68%
	Pocas veces	8	22%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A



6. ¿Se genera reporte del informe económico de ventas y cobranzas de la asociación?

Informe económico

6	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	Casi siempre	9	24%
	Algunas veces	8	22%
	Pocas veces	20	54%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

7. ¿Cómo cree que debería ser presentada la información contable a los socios?

Información contable

7	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Semestral	11	31%
	Mensual	5	14%
	Bimensual	0	0%
	Trimestral	0	0%
	Anual	20	56%
	<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

8. ¿La cotización de presupuesto se realiza con base a los pedidos de cada cliente?

Cotización de presupuesto

8	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Algunas veces	3	8%
	Pocas veces	10	27%
	Nunca	24	65%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**9. ¿El precio asignado por la producción cubre los requerimientos de cada socio?**

Precio asignado por la producción

9	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Algunas veces	21	57%
	Pocas veces	16	43%
	Nunca	0	0%
	<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

**10. ¿Se lleva un control de ventas (ingresos), gastos (egreso) en el área contable?**

Control de ventas y gastos

10	Ítems	Frecuencia	Porcentaje
	Muy frecuente	0	0%
	Frecuentemente	0	0%
	Ocasionalmente	22	59%
	Raramente	8	22%
	Nunca	7	19%
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Asociación "Asocomomuey"

Elaborado por: Liliana Chalén De La A

Anexo: 6 Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS				
Control del proceso contable de ventas, cobranzas y efectividad de la asociación "Asocomomuey" cantón Salinas, año 2018.	<b>Formulación del problema:</b>  ¿De qué manera afecta el control del proceso contable de ventas y cobranzas en la efectividad de la asociación "Asocomomuey" cantón Salinas, año 2018?	<b>Objetivo General:</b>  Evaluar el Control Interno Contable mediante el marco integrado Coso I en la efectividad de los procesos de ventas y cobranzas de la asociación "Asocomomuey", año 2018.	El diseño de un manual de políticas y procedimientos afectará a la efectividad de las operaciones en la asociación "Asocomomuey" cantón Salinas, año 2018.	<b>VI.- Control del proceso contable de ventas, cobranza</b>	Según autor Estupiñán G. Rodrigo (2015), indica que: "El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimiento que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración" (pág. 19).	Control Interno	Definición	ENTREVISTA ENCUESTA				
	Sistematización del problema:	<b>Tareas científicas:</b>					1.- Identificación de los diferentes procesos contables en el área de ventas y cobranzas mediante la búsqueda de información bibliográfica.		VD.- Efectividad	Según autores González, José & Rodríguez Myriam (2018) Se basa en la medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los objetivos, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En otras palabras, estos indicadores muestran la unión entre la eficacia y la efectividad (pág. 90).	Marco Integral (Coso I)	Ambiente de Control
												Evaluación de Riesgo
						Actividades de control						
	1.- ¿Cómo se identificarían los procesos contables en la asociación "Asocomomuey"?	2.- Análisis del control en los procesos de ventas y cobranzas que posee la asociación.				3.- Diseño de un manual de políticas y procedimientos de ventas y cobranzas que mejore la efectividad de las operaciones.	VD.- Efectividad		Según autores González, José & Rodríguez Myriam (2018) Se basa en la medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los objetivos, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En otras palabras, estos indicadores muestran la unión entre la eficacia y la efectividad (pág. 90).	Ventas	Planeación de ventas	
											Política de ventas	
				Cuentas por Cobrar								
	2.- ¿Cuáles son los procesos de ventas y cobranzas utilizados en la asociación?	3.- ¿Cómo el manual de políticas y procedimientos contribuyen en la efectividad de las operaciones?			VD.- Efectividad	Según autores González, José & Rodríguez Myriam (2018) Se basa en la medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los objetivos, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En otras palabras, estos indicadores muestran la unión entre la eficacia y la efectividad (pág. 90).	Mecanismo de control interno		Créditos y cobranzas			
									Morosidad			
									Plazo			
	3.- ¿Cómo el manual de políticas y procedimientos contribuyen en la efectividad de las operaciones?				VD.- Efectividad	Según autores González, José & Rodríguez Myriam (2018) Se basa en la medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los objetivos, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En otras palabras, estos indicadores muestran la unión entre la eficacia y la efectividad (pág. 90).	Herramientas de evaluación de control interno		Cuestionario de control interno			
									Narrativo o descriptivo			
Diagrama de flujo												
			VD.- Efectividad	Según autores González, José & Rodríguez Myriam (2018) Se basa en la medida del impacto de la gestión, tanto en el logro de los objetivos, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles. En otras palabras, estos indicadores muestran la unión entre la eficacia y la efectividad (pág. 90).	Indicadores de Gestión	Manual de Funciones						
						Manual d Políticas						
						Manual de Procedimientos						
			VD.- Efectividad			Eficacia						
			VD.- Efectividad			Eficiencia						
			VD.- Efectividad			Efectividad						

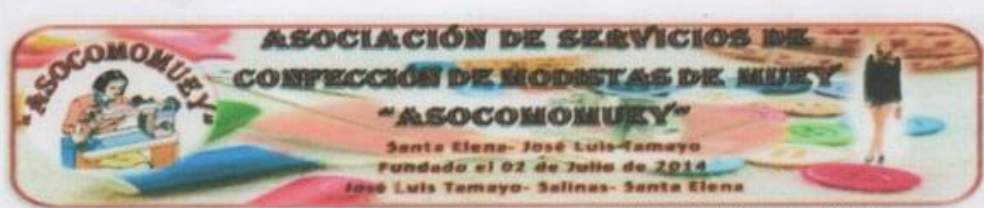
Elaborado por: Liliana Consuelo Chalén De La A.

### Anexo: 7 Cronograma de Actividades

ESTRUCTURA DE TT	ACTIVIDADES	MAYO			JUNIO				JULIO					AGOSTO				SEPTIEMBRE					OCTUBRE	HORAS
		13	20	27	03	10	17	24	01	08	15	22	29	05	12	19	26	02	09	16	23	30	15	
		3%	7%	10%	13%	17%	20%	28%	33%	37%	40%	45%	48%	52%	55%	60%	63%	68%	73%	85%	100%	100%	100%	
Introducción al TT.	Reglamentos para la elaboración de TT. Compromisos	1																						
	Revisión del tema de titulación	1																						
	Planteamiento del problema		2																					
	Formulación del problema			1																				
	Objetivos de la investigación			1																				
	Tareas científicas				2																			
	Justificación					2																		
	Matriz de consistencia y de operativización de variables						2																	
Capítulo I Elaboración del Marco teórico	Elaboración del Marco teórico						2																	
	Revisión de literatura						3																	
	Desarrollo de conceptos y teorías.							3																
	Fundamentos sociales psicológicos, filosóficos, legales								2															
Capítulo II Materiales y métodos	Tipo de investigación									2														
	Método de investigación										3													
	Diseño de muestreo											2												
	Diseño de recolección de datos												2	2										
Capítulo III Resultados y discusión	Explicación de los componentes de los Resultados y discusión														3									
	Análisis de datos (depende cualitativo / cuantitativo)															2								
	Limitaciones																3							
	Resultados																	3						
Conclusión	Conclusión																		3					
Bibliografía	Bibliografía																		2					
Revisión	Revisión																		2					
Redacción final.	Redacción final.																			3				
Anexos	Anexos de la investigación general																				3			
Sistema Antiplagio	Análisis Urkund																				3			
<b>TOTAL</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Elaborado por: Liliana Chalén De La A.

Anexo: 8 Carta Aval



La libertad, 30 de abril del 2019

**Leda. María Fernanda Alejandro**

Directora de la carrera de Contabilidad y Auditoría

Universidad Estatal Península de Santa Elena

En su despacho.

Yo, **Pascuala Natividad Tómalá García** identificado con cédula de identidad: **0909411449** en mi calidad de representante legal de la ASOCIACIÓN DE SERVICIOS DE CONFECCIÓN MODISTAS DE MUEY "ASOCOMOMUEY" de la parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas, autorizo a **CHALÉN DE LA A LILIANA CONSUELO**, estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a utilizar información confidencial de la empresa para el proyecto de tesis con el tema denominado. **CONTROL DEL PROCESO CONTABLE DE VENTAS, COBRANZA Y EFECTIVIDAD DE LA ASOCIACIÓN "ASOCOMOMUEY", AÑO 2018"**. Como condiciones contractuales, la estudiante se obliga a:

- (1) No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, Estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada;
- (2) No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, la información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y;
- (3) No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

**Atentamente,**

*Pascuala N. Tómalá G.*

**Pascuala Tomalá García**  
**PRESIDENTA**  
**C.C: 0909411449**

*Recibido 30/04/2019*

*16:30*

Anexo: 9 Catálogo electrónico

10/7/2018

Catálogo electrónico

ORDEN DE COMPRA POR CATÁLOGO ELECTRÓNICO						
Orden de compra:	CE-20180001318083	Fecha de emisión:	06-07-2018	Fecha de aceptación:	09-07-2018	
Estado de la orden:	Revisada					
DATOS DEL PROVEEDOR						
Nombre comercial:	ASOCIACION DE SERVICIOS DE CONFECCION MODISTAS DE MUEY ASOCOMOMUEY	Razón social:	ASOCIACION DE SERVICIOS DE CONFECCION MODISTAS DE MUEY ASOCOMOMUEY	RUC:	2490014198001	
Nombre del representante legal:	ROCAFUERTE LAINEZ GLORIA ESPERANZA					
Correo electrónico del representante legal:	asocomomuey@hotmail.com	Correo electrónico de la empresa:	asocomomuey@hotmail.com			
Teléfono:	0990445916 042902519 0990445916					
Tipo de cuenta:	Corriente	Número de cuenta:	3001192605	Código de la Entidad Financiera:	230206	
				Nombre de la Entidad Financiera:	BANECUADOR	
DATOS DE LA ENTIDAD CONTRATANTE						
Entidad contratante:	CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTON DURAN	RUC:	0968500690001	Teléfono:	04-2552620	
Persona que autoriza:	TNTE. CRNL. PHILIPS CHAN	Cargo:	JEFE DE BOMBEROS	Correo electrónico:	pchan@bomberosdeduran.gob.ec	
Nombre funcionario encargado del proceso:	MARITZA GRACIELA CUMBICOS CUMBICOS	Correo electrónico:	mcumbicos@bomberosdeduran.gob.ec			
Dirección Entidad:	Provincia:	GUAYAS	Cantón:	DURAN	Parroquia:	ELOY ALFARO (DURAN)
	Calle:	CDLA. ABEL GILBERT III BLOQUE C31-32	Número:	Mz 12 S124	Intersección:	JUNTO AL MUNICIPIO
	Edificio:		Departamento:		Teléfono:	04-2552620
Datos de entrega:	Horario de recepción de mercadería:	08:00-17:00				
	Responsable de recepción de mercadería:	ING. PAMELA ROSALIS				
Dirección de entrega:	CDLA. ABEL GILBERT III BLOQUE C31-32 Mz 12 S124 y JUNTO AL MUNICIPIO, .					

	<p>la entrega de los mismos; es decir, que el valor por la multa podrá acumularse hasta la entrega de los bienes. - En caso de incumplimiento en las condiciones específicas de elaboración del bien, el proveedor deberá sustituir el bien garantizando el cumplimiento de la presente ficha técnica. - En caso de que el incumplimiento de plazos establecidos para la entrega del bien, supere los 29 días término, se realizará la declaración de contratas incumplido, exceptuando cuando entre los puntos para dicha entrega:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EXPERIENCIA: - Copias de certificado (s) de capacitación de al menos 60 horas; o, copias de certificado (s), contrato (s) que respalden experiencia de por lo menos un año. Las copias de los certificados que se presenten deberán tener relación con la fabricación/ elaboración del producto, documentado en la presente ficha técnica, ser legibles y poder acumularse para cumplir con la capacitación o Carnet de calificación artesanal.</li> <li>• CONDICIONES DE ELABORACION DEL BIEN: * Los materiales empleados en la confección, deben reunir las condiciones de durabilidad, confort, resistencia y calidad. * Los oferentes garantizarán que los materiales empleados no contengan sustancias tóxicas. * El proveedor catalogado está obligado a mantener la garantía técnica de confección de las prendas por el lapso de un (1) año. * La materia prima será exclusivamente de origen nacional.</li> </ul>							
881220011	<p><b>ESTAMPADO HASTA 3 COLORES</b></p> <p>- ATRIBUTOS: * LA ENTIDAD CONTRATANTE EN COORDINACIÓN CON EL PROVEEDOR DEFINIRÁ LOS DISEÑOS DEL LOGOTIPO Y UBICACIÓN EN LA PRENDA; ASÍ COMO EL MATERIAL A UTILIZAR. * LA GENERACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA PARA ESTOS PRODUCTOS "ADICIONALES" SE DEBERÁ REALIZAR AL MISMO PROVEEDOR AL CUAL SE REALIZÓ LA COMPRA DE LAS PRENDAS EN EL CATALOGO DINAMICO INCLUSIVO. LOS PROVEEDORES QUE PRESENTEN OFERTAS PARA CUALQUIER PRODUCTO TEXTIL EN EL PROCESO CDSERCOP-001-2016 ESTARÁN CATALOGADOS AUTOMÁTICAMENTE EN ESTOS PRODUCTOS CON LA CAPACIDAD PRIMICATIVA. * NOTA: SE EXCLUYERÁN LOS PRODUCTOS DE LENCERÍA HOSPITALARIA POR CUANTO EL PRECIO INCLUYE LOGOTIPO Y DISTINTIVOS.</p>	172	0,3500	0,0000	60,2000	12,0000	67,4240	5,3.08.02
881220011	<p><b>BORDADOS DE ALTA CALIDAD DE HASTA 10 HILOS</b></p> <p>- ATRIBUTOS: * LA ENTIDAD CONTRATANTE EN COORDINACIÓN CON EL PROVEEDOR DEFINIRÁ LOS DISEÑOS DEL LOGOTIPO Y UBICACIÓN EN LA PRENDA; ASÍ COMO EL MATERIAL A UTILIZAR. * LA GENERACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA PARA ESTOS PRODUCTOS "ADICIONALES" SE DEBERÁ REALIZAR AL MISMO PROVEEDOR AL CUAL SE REALIZÓ LA COMPRA DE LAS PRENDAS EN EL CATALOGO DINAMICO INCLUSIVO. LOS PROVEEDORES QUE PRESENTEN OFERTAS PARA CUALQUIER PRODUCTO TEXTIL EN EL PROCESO CDSERCOP-001-2016 ESTARÁN CATALOGADOS AUTOMÁTICAMENTE EN ESTOS PRODUCTOS CON LA CAPACIDAD PRIMICATIVA. * NOTA: SE EXCLUYERÁN LOS PRODUCTOS DE LENCERÍA HOSPITALARIA POR CUANTO EL PRECIO INCLUYE LOGOTIPO Y DISTINTIVOS.</p>	24	1,0000	0,0000	24,0000	12,0000	26,8800	5,3.08.02

Subtotal	1.154,9000
Impuesto al valor agregado (12%)	138,5880
<b>Total</b>	<b>1.293,4880</b>
Número de Items	282
Total de la Orden	1.293,4880

Fecha de Impresión: martes 10 de julio de 2018, 20:55:36