



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo a la
obtención de Grado Académico de
Magister en Contabilidad y Auditoría

TEMA

CONTROL INTERNO BASADO EN COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA
BONCAO S.A., PERIODO 2021-2022

AUTORA

ING. LUCAS PONCE EVELYN LUISANA

DIRECTORA

ING. MARÍA DEL CARMEN GUZMÁN MACIAS, MSC.

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

Ing. María del Carmen Guzmán Macías, directora del proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA

Que la Ing. Evelyn Luisana Lucas Ponce, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado **“CONTROL INTERNO BASADO EN COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA BONCAO S.A., PERIODO 2021-2022”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, marzo del 2024



Ing. María del Carmen Guzmán Macías, MSc.

Directora

AUTORÍA

Yo, **EVELYN LUISANA LUCAS PONCE**, autora del Proyecto de Investigación titulado **“CONTROL INTERNO BASADO EN COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA BONCAO S.A., PERIODO 2021-2022”**, Declaro que asumo total responsabilidad por esta investigación y otorgo los derechos correspondientes a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, incluida su Facultad de Posgrado, para utilizar este documento como recurso de consulta académica de manera apropiada.



ING. EVELYN LUISANA LUCAS PONCE

DEDICATORIA

Dedicado aquel que dio su vida por mí, mi salvador y guía de camino Jesús, especialmente a nuestro padre celestial que con su eterno amor me protege y da sabiduría para enfrentar las situaciones Dios único eterno y todopoderoso, de quien dependen mis días y todo lo que me dio, tengo y me dará.

A cada miembro de mi familia trabajadora y hermoso que considero es un regalo de mi padre celestial, por apoyarme y ayudarme los llevo en mi corazón.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por la oportunidad y a cada docente que se esfuerza por entregar lo mejor en sus enseñanzas y experiencias que comparten. Dios les da la sabiduría necesaria para desarrollar sus honrados trabajos.



ING. EVELYN LUISANA LUCAS PONCE

AGRADECIMIENTO

Al único Dios de lo eterno e imposible mi padre celestial, que llena mi vida de personas maravillosos y me da la fuerza necesaria para seguir. Mi pastor y salvador Jesús que dio su vida por mí y mi familia. Me recuerda que yo valgo el precio de su sangre.

Mi hermosa familia por su ayuda y apoyo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y sus docentes, a mis compañeros de maestría con los que forme equipo para lograr esta meta. ¡porque Dios es grande, todopoderoso y maravilloso!



ING. EVELYN LUISANA LUCAS PONCE

PRÓLOGO

En la actualidad, las compañías dedicadas al comercio de cacao enfrentan desafíos significativos debido a la volatilidad de los precios en el mercado global, influenciada por factores climáticos, y a las deficiencias en los procesos de control interno en sus áreas operativas. El propósito de este proyecto de investigación es identificar las posibles deficiencias en el área operativa de la empresa Boncao S.A.

El propósito fundamental de este proyecto consiste en analizar el impacto del control interno basado en COSO I en el rendimiento del área operativa de la empresa Boncao S.A. durante los años 2021 y 2022, mediante la consecución de objetivos específicos. Para lograr este objetivo, se llevaron a cabo diversas actividades, que incluyeron la aplicación de indicadores pertinentes, la realización de una entrevista al jefe del área y la distribución de una encuesta entre todo el personal operativo, así como los gerentes y el presidente de la empresa.

A través de la observación, la aplicación de cuestionarios, encuestas y análisis FODA, se logró obtener información sobre la situación del área operativa durante los años 2021 y 2022. Este análisis reveló que la evaluación del control interno era limitada y poco eficaz, lo que resultó en una producción por debajo de la capacidad esperada. Es fundamental que los colaboradores estén familiarizados con el manual de procedimientos para mejorar la eficacia de los procesos de control interno, y así superar las deficiencias identificadas en cada subárea analizada, promoviendo al mismo tiempo una mejor comunicación y el desarrollo de habilidades entre el personal.

LISSETE ARTEAGA ZAMBRANO
JEFE OPERATIVO

RESUMEN

El presente proyecto de investigación aborda como objetivo la evaluar del control interno en la empresa Boncao S.A. Con el fin de crecer y desarrollarse en el ambiente empresarial que se desenvuelve, la junta directiva en la búsqueda de la solución a los problemas presentados en el área, los cuales ocasionaron pérdidas económicas en los periodos 2021 y 2022, debido a un inadecuado manejo en los procesos de control interno, en la utilización de recursos humanos y económicos. Para lo cual se basó en la evaluación del control interno y la aplicación de indicadores en el área operativa para medir el cumplimiento del manual de procedimientos, un cuestionario basado en el COSO I, la aplicación de un análisis FODA, para ello se utilizó como tipos de investigación documental para revisar la información, de campo que ayudó con la recopilación de información, descriptiva utilizada para representar lo que sucedió en la entidad, los métodos de investigación inductivo, deductivo, estadístico e histórico-lógico, para la selección de las herramientas adecuadas en la recopilación y análisis de datos. En las técnicas se empleó la observación, entrevista, encuesta y análisis FODA, que permitieron obtener datos válidos, fiables para analizar y lograr la legitimidad del desarrollo de los resultados. En esta investigación se utilizó la población total, porque fue finita. En los resultados se conoció el nivel de incumplimiento de manual de procedimientos, el nivel de confianza en el 2021 fue 60% calificado como moderado y el nivel de riesgo fue 40%, para el año 2022 nivel de confianza fue 65% calificado como moderado y el nivel de riesgo fue 35% calificado bajo, basados en la aplicación de COSO I, también los factores internos y externos. La empresa necesita mejorar su sistema de control interno, reformar y controlar la implementación del manual de procedimientos con sección más estrictas.

Palabras clave: FODA, indicadores, análisis, procedimientos, cuestionario.

ABSTRACT

The objective of this research project is to evaluate the internal control in the company Boncao S.A. In order to grow and develop in the business environment in which it operates, the board of directors in the search for a solution to the problems presented in the area, which caused economic losses in the periods 2021 and 2022, due to inadequate management in the internal control processes, in the use of human and economic resources. For which it was based on the evaluation of internal control and the application of indicators in the operational area to measure compliance with the procedures manual, a questionnaire based on COSO I, the application of a SWOT analysis, for which it was used as types of documentary research to review the information, field that helped with the collection of information, descriptive used to represent what happened in the entity, inductive, deductive, statistical and historical-logical research methods, for the selection of appropriate tools in the collection and analysis of data. The techniques used were observation, interview, survey and SWOT analysis, which allowed obtaining valid and reliable data to analyze and achieve the legitimacy of the development of the results. In this research the total population was used, because it was finite. In the results it was known the level of non-compliance of procedures manual, the confidence level in 2021 was 60% qualified as moderate and the risk level was 40%, for the year 2022 confidence level was 65% qualified as moderate and the risk level was 35% qualified low, based on the application of COSO I, also the internal and external factors. The company needs to improve its internal control system, reform and control the implementation of the procedures manual with stricter section.

Key words: SWOT, indicators, analysis, procedures, questionnaire.

ÍNDICE

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xxi
INTRODUCCIÓN	xxii
CAPÍTULO I	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Problema general	4

1.3.2 Problemas derivados	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5 OBJETIVOS	5
1.5.1 Objetivo general.....	5
1.5.2 Objetivos específicos	5
1.6 JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. Control	8
2.1.2. Control interno	8
2.1.3. Procedimientos.....	9
2.1.4. Procesos	9
2.1.6. Indicador de cumplimiento	10
2.1.7. Indicadores de productividad.....	11
2.1.8. Indicadores de flujo	12
2.1.9. Indicadores de procesos	12
2.1.10. Indicadores de eficiencia	13
2.1.11. Indicadores de calidad.....	13
2.1.12. Indicadores de capacidad	14
2.1.13. Indicadores de eficacia.....	14
2.1.14. Evaluación	15

2.1.15. Definición COSO I	15
2.1.16. Entorno de control	16
2.1.17. Evaluación de riesgos	16
2.1.18. Actividades de control	16
2.1.19. Información y comunicación	17
2.1.20. Supervisión	17
2.1.21. Riesgo de auditoría	17
2.1.22. Riesgo inherente	18
2.1.23. Riesgo de detección	18
2.1.24. FODA.....	19
2.1.25. Productividad.....	19
2.1.26. Eficiencia	20
2.1.27. Eficacia	20
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.2.1. Antecedentes históricos del control interno	21
2.2.2 Objetivos de control interno	21
2.2.3. Importancia de control interno.....	22
2.2.4. Funciones del control interno	23
2.2.5. Antecedentes del COSO I	23
2.2.6. Componentes de COSO I.....	25
2.2.6.1. <i>Ambiente o entorno de control</i>	25
2.2.6.2. <i>Evaluación de riesgos</i>	27
2.2.6.3. <i>Actividades de control</i>	29
2.2.6.5. <i>Información y comunicación</i>	31

2.2.6.6. <i>Supervisión</i>	32
2.2.7. Funciones de COSO.....	34
2.2.8. Componentes del análisis FODA.....	34
2.2.8.1. <i>Fortalezas</i>	34
2.2.8.2. <i>Oportunidades</i>	35
2.2.8.3. <i>Debilidades</i>	35
2.2.8.4. <i>Amenazas</i>	35
2.2.9. Importancia de la productividad	35
2.2.10. Clasificación de los procesos productivos	35
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	36
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	36
2.3.2. Ley Orgánica de Contraloría General del Estado.....	37
2.3.3. Ley de Seguridad Social.....	38
2.3.4. Normas Internacionales de Auditoria (NIA)	39
2.3.4.1. <i>Norma Internacional de Auditoria 230 Documentación de la Auditoría</i>	39
2.3.5.1. <i>Norma Internacional de Auditoria 500 Evidencia de Auditoria</i>	41
CAPÍTULO III.....	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	47
3.1.1. Documental.....	47
3.1.2. Campo.....	47
3.1.3. Descriptiva	47
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	48

3.2.1. Método inductivo.....	48
3.2.2. Método deductivo	48
3.2.3 Método histórico-lógico.....	48
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	48
3.3.1. Población y muestra.....	49
3.3.1.1 Población	49
3.3.2 Técnicas de la investigación.....	49
3.3.2.1 Observación	49
3.3.2.2 Entrevista	50
3.3.2.3. Encuesta.....	50
3.3.2.4. Análisis FODA	50
3.3.3 Instrumento de la investigación	50
3.3.3.1 Cuestionario.....	50
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	51
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	52
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	52
CAPÍTULO IV	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA BONCAO S.A.	54
❖ Indicadores de cumplimiento Pesaje.....	54

❖	Indicadores de cumplimiento Secado	58
❖	Indicador Cumplimiento Ensacado.....	64
❖	Indicador Cumplimiento Almacenamiento	68
4.1.1.	Discusión del objetivo específico 1	75
4.2.	COSO I EN EL MANEJO DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA.	77
4.2.1	Discusión del objetivo específico 2	94
4.3.	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA BONCAO S.A.	96
4.3.1.	Encuesta realizada al personal del área operativa de la empresa Boncao S.A. del año 2021.....	97
4.3.2.	Encuesta realizada al personal del área operativa de la empresa Boncao S.A. del año 2022.....	112
4.3.3.	<i>Análisis FODA área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021-2022</i>	127
4.3.4.	Discusión del objetivo específico 3	128
CAPÍTULO V		129
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		129
5.1.	CONCLUSIONES	130
5.2.	RECOMENDACIONES.....	131
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		132

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicador de eficacia del cumplimiento de procesos o procedimientos subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022	54
Tabla 2. Indicador de eficacia pesaje de quintales de cacao, subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	55
Tabla 3. Indicador eficiencia de mantenimientos programados en las maquinarias de equipo de pesaje, subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022	56
Tabla 4. Indicador de eficiencia del nivel de capacitación de los colaboradores de la subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022	57
Tabla 5. Indicador de eficacia de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	58
Tabla 6. Indicador de eficacia de la capacidad para secar el cacao en la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	59
Tabla 7. Indicador de eficacia de mantenimientos programados de las secadoras de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	60
Tabla 8. Indicador de eficacia para medir la calidad de grano de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.....	61
Tabla 9. Indicador de eficacia para medir la merma de cacao, subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	62
Tabla 10. Indicador de eficiencia para medir el nivel de capacitación de los colaboradores de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	63

Tabla 11. Indicador de eficacia revisión de especificaciones de peso de los contratos de los clientes la subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	64
Tabla 12. Indicador de eficacia revisión de toma de pesos de la ensacadora subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	65
Tabla 13. Indicador de eficacia de mantenimientos programados de la subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	66
Tabla 14. Indicador de eficiencia de las compras de insumos subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	67
Tabla 15. Indicador eficacia revisión de insumos subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	68
Tabla 16. Indicador de eficacia de cumplimiento de programación de las fumigaciones de la subárea de almacenamiento de cacao del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	69
Tabla 17. Indicador de eficacia de cumplimiento de procesos subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.	70
Tabla 18. Matriz de hallazgos periodo 2021 y 2022 área operativa	71
Tabla 19. Cuestionario de COSO I ambiente de control empresa Boncao S.A., año 2021	77
Tabla 20. Cuestionario de COSO I evaluación de riesgo empresa Boncao S.A., año 2021	78
Tabla 21. Cuestionario de COSO I actividades de control empresa Boncao S.A., año 2021	79

Tabla 22. Cuestionario de COSO I información y comunicación empresa Boncao S.A., año 2021.....	80
Tabla 23. Cuestionario de COSO I actividades de supervisión empresa Boncao S.A., año 2021	81
Tabla 24. Matriz consolidada fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021.....	82
Tabla 25. Matriz valoración COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021	82
Tabla 26. Matriz cálculo de nivel de confianza y nivel de riesgo fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021	82
Tabla 27. Cuestionario de COSO I ambiente de control empresa Boncao S.A., año 2022	85
Tabla 28. Cuestionario de COSO I evaluación de riesgo empresa Boncao S.A., año 2022	86
Tabla 29. Cuestionario de COSO I actividades de control empresa Boncao S.A., año 2022	87
Tabla 30. Cuestionario de COSO I información y comunicación empresa Boncao S.A., año 2022.....	88
Tabla 31. Cuestionario de COSO I actividades de supervisión empresa Boncao S.A., año 2022	89
Tabla 32. Matriz consolidada fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2022.....	90
Tabla 33. Matriz valoración COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2022.	90

Tabla 34. Matriz cálculo de nivel de confianza y nivel de riesgo fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2022	90
Tabla 35. Matriz de hallazgos COSO I, periodos 2021 - 2022	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Manual de procedimiento, metas y objetivos del área operativa Boncao S.A. año 2021.....	97
Gráfico 2. Medios de comunicación del área operativa Boncao S.A.	98
Gráfico 3. Cultura organizacional.....	99
Gráfico 4. Medición de procesos productivos	100
Gráfico 5. Medidas de mejora continua área operativa Boncao S.A.	101
Gráfico 6. Fortalezas área operativa Boncao S.A.	102
Gráfico 7. Recursos y capacidades área operativa Boncao S.A.	103
Gráfico 8. Procesos en comparación con la competencia área operativa Boncao S.A.	104
Gráfico 9. Oportunidades del entorno empresarial área operativa Boncao S.A.	105
Gráfico 10. Mejoras de operaciones área operativa Boncao S.A.	106
Gráfico 11. Principales debilidades del área operativa Boncao S.A.....	107
Gráfico 12. Limitaciones, habilidades o tecnologías del área operativa Boncao S.A. ..	108
Gráfico 13. Amenazas externas del área operativa Boncao S.A.....	109
Gráfico 14. Fortalezas utilizadas abordando oportunidades del área operativa Boncao S.A.	110
Gráfico 15. Desafíos y oportunidades del equipo operativo del área operativa Boncao S.A.	111
Gráfico 16. Manual de procedimientos año 2022.....	112
Gráfico 17. Medios de comunicación del área operativa Boncao S.A.	113
Gráfico 18. Cultura organizacional.....	114
Gráfico 19. Medición de procesos productivos	115
Gráfico 20. Medidas de mejora continua área operativa Boncao S.A.	116

Gráfico 21. Fortalezas área operativa Boncao S.A.	117
Gráfico 22. Recursos y capacidades área operativa Boncao S.A.	118
Gráfico 23. Procesos en comparación con la competencia área operativa Boncao S.A.	119
Gráfico 24. Oportunidades del entorno empresarial área operativa Boncao S.A.	120
Gráfico 25. Mejoras de operaciones área operativa Boncao S.A.	121
Gráfico 26. Principales debilidades del área operativa Boncao S.A.	122
Gráfico 27. Limitaciones, habilidades o tecnologías del área operativa Boncao S.A. ..	123
Gráfico 28. Amenazas externas del área operativa Boncao S.A.	124
Gráfico 29. Fortalezas utilizadas abordando oportunidades del área operativa Boncao S.A.	125
Gráfico 30. Desafíos y oportunidades del equipo operativo del área operativa Boncao S.A.	126

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado Antiplagió COMPILATO	139
Anexo 2. Documento de solicitud para realizar la investigación en la Empresa Boncao S.A. del cantón Quevedo, años 2021-2022.....	140
Anexo 3. Documento de aprobación para realizar la investigación en la la Empresa Boncao S.A. del cantón Quevedo, años 2021-2022.	141
Anexo 4. Tabla de requisitos de calidad para granos de cacao utilizada por la empresa Boncao S.A.	142

INTRODUCCIÓN

Durante la última década, el sector de producción de cacao ha experimentado un notable crecimiento a nivel mundial. Este aumento en la producción ha resaltado la importancia crítica de contar con un sólido control operativo, ya que el inadecuado manejo interno puede resultar en deficiencias y limitaciones en el crecimiento empresarial. Las empresas, con el fin de mitigar riesgos, prevenir fraudes y salvaguardar sus recursos, deben establecer sistemas de control interno robustos que sirvan como base para evaluar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. claridad que tan eficiente y eficaz son las operaciones que realizan.

El cacao juega un papel fundamental en la economía, siendo una fuente primordial de ingresos tanto para agricultores como para empresas. Ecuador se distingue por la producción de cacao de alta calidad, en particular, el cacao fino de aroma, lo que le ha posicionado como uno de los principales exportadores a nivel mundial. En este escenario, las empresas ecuatorianas han dirigido sus esfuerzos hacia la mejora continua de la calidad de su producto para satisfacer las exigencias de los mercados locales e internacionales.

Para optimizar sus procesos, las empresas dedicadas a la comercialización de cacao en Ecuador han invertido en tecnologías y técnicas de procesamiento modernas en sus áreas operativas. Estas inversiones incluyen la adquisición de maquinaria avanzada para mejorar la fermentación y el secado del grano, lo que repercute directamente en la calidad y eficiencia de las operaciones.

En la provincia de Los Ríos las exportadoras y comercializadoras de cacao compiten entre ellas por la superación y mejora en la calidad del proceso del grano y sobre

todo en la captación de la compra del grano a los agricultores de esta zona, muchas de estas empresas, son fuertes por los años de antigüedad que tienen ejerciendo esta actividad. Boncao S.A., empezó sus actividades desde el año 2019 y se estableció en la ubicación actual desde el 2021, presentó muchos problemas destacando que la raíz de ellos está en el área operativa, debido al inadecuado control interno existente.

El objetivo general de la investigación fue evaluar en control interno basado en el COSO I e incidiendo en la productividad del área operativa, el periodo 2021 – 2022, para lo cual se utilizaron indicadores, cuestionarios y el análisis FODA, los cuales ayudaron a conocer la situación de los años mencionados anteriormente.

Capítulo I.- Se proporciona el contexto de la investigación, que incluye la ubicación y la descripción del problema, la situación actual relacionada con este, el problema principal, los problemas secundarios identificados durante el estudio, la delimitación del problema, así como los objetivos generales y específicos, junto con su justificación.

Capítulo II.- Se refiere el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son sumamente importantes para fundamentar la presente investigación.

Capítulo III.- Este capítulo trata sobre la metodología utilizada, los métodos empleados, la población y la muestra seleccionada, así como las técnicas y los instrumentos de investigación utilizados. Además, aborda la elaboración del marco teórico, la recopilación de datos, y el procesamiento y análisis de las variables en este estudio.

Capítulo IV.- Se exponen los resultados y la discusión derivada de la investigación, llevada a cabo mediante la aplicación de la metodología investigativa, la cual detalla el cumplimiento de los objetivos a través de indicadores, cuestionarios y encuestas y análisis FODA.

Capítulo V.- Se presenta las conclusiones y recomendaciones, desarrolladas a través de los resultados obtenidos de cada objetivo específico. Las conclusiones dependieron de los resultados, las recomendaciones están basadas en las conclusiones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

El principio de la sabiduría es el
temor de Jehová. Prov. 1:7

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Boncao S.A., es una empresa privada con sociedad anónima con una nómina de dos accionistas, fue creada el 18 de septiembre del 2019, mediante resolución # 20191205003P1938, inscrita en el registro municipal de la propiedad del cantón Quevedo el 23 de septiembre de 2019 y con fecha veinticuatro de septiembre de 2019 se registró el acto o contrato Constitución de compañías en el Registro de sujetos mercantiles. Ubicada en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, pertenece al grupo de empresas dedicadas a la compra y venta de cacao en grano para comercializarlo dentro y fuera del país.

Boncao S.A., fue creado con diversas actividades económicas. Sin embargo, solo se ha dedicado a la venta al por mayor de cacao.

El área operativa se divide en cuatro subáreas: pesaje, secado, ensacado y almacenamiento, cuenta con un manual de procedimientos que no se cumplió en su totalidad. El escaso control interno, los factores internos y externos, la falta de medición del cumplimiento fueron un detonante para que la empresa no pueda ser productiva. Como resultado la entidad enfrentó diferentes problemas económicos y financieros, personal sin capacitar, colaboradores con exceso de cargos a cumplir, incumplimiento del programa de mantenimiento de secadoras, apatía por el trabajo en equipo, desinterés del área operativa por parte de sus colaboradores, también se reflejaron costos de producción elevados, pues se incrementaron los gastos por tratar de cumplir a destiempo las órdenes del presidente de la compañía. La empresa ha perdido estatus empresarial.

Se analizaron los factores externos referentes al control interno del área operativa. Los aspectos económicos, políticos, sociales, tecnológicos, legales y ambientales a nivel nacional o global que afectaron las operaciones de la empresa, se consideró también los factores específicos del entorno empresarial en el que opera la empresa y que afectaron su control interno en el área operativa, tales como, la competencia, las relaciones con proveedores y clientes, y las regulaciones sectoriales. Se examinaron los factores internos de la empresa que contribuyeron al problema de control interno en el área operativa. Los cuales implicaron, la cultura organizacional, la estructura de la empresa, los sistemas de información, los recursos humanos y la gestión de procesos internos.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En Boncao S.A., se presentaron dificultades para controlar los procesos en el área operativa, en el año 2021 y 2022, los colaboradores que trabajaban directamente en el área eran: el jefe de producción se encarga principalmente de verificar el seguimiento de los procesos y los tres colaboradores inmersos en el área. El personal desarrolló más de dos cargos, es decir exceso de funciones.

En el área operativa encargada de recibir el cacao secarlo, almacenarlos y luego vender, es decir se vende como materia prima, sin ningún proceso de transformación del grano. El cacao comprado tuvo diferentes humedades, rara vez se compra cacao con humedad cero por ciento, el cual no necesita ningún proceso ya que va directamente para almacenamiento. El cacao con humedad calificado desde 60 a 100% se define como baba, es comprado y llevado a una caja de madera por un tiempo determinado dependiendo del tipo de fermentación. Sin embargo, en muchas ocasiones el personal se ha olvidado de

sacar el producto de la caja y cuando lo hacen se encuentra blanco, con hongo, de mal olor, lo cual afecta directamente a la pérdida de peso.

Boncao presentó dificultades en los procesos de control interno, debido al incumplimiento del manual de procedimientos desencadenando ineficiencia e ineficacia en las subáreas de pesaje, secado, ensacado y almacenamiento. Otras dificultades encontradas fueron: descoordinación de la programación del mantenimiento de las secadoras, ya que la empresa proveedora del servicio en ocasiones no asistió cuando se le coordina por motivos desconocidos. Esto ocasionó la suspensión del proceso de secado y la merma del producto, también existieron problemas eléctricos en la subárea de almacenamiento.

1.3 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿Cómo el control interno basado en COSO I incide en la productividad del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

1.3.2 Problemas derivados

¿Cómo afecta la escasa aplicación de indicadores de productividad en el área operativa de la empresa Boncao S.A.?

¿Cómo el insuficiente manejo del control interno basado en el COSO I incide de los procesos del área operativa?

¿Cuáles son los factores que influyen en la productividad en el área operativa de la empresa Boncao S.A.?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo Producción

Área Control interno

Línea Administración, comercio, economía, finanzas y turismo

Lugar El proyecto de investigación se realizó en la empresa Boncao S.A., ubicada en la ciudad de Quevedo, en la parroquia 20 de febrero, calle principal vía Buena Fe a 100 metros del colegio Benjamín Franklin.

Tiempo Este proyecto se realizó en el año 2024

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Evaluar el control interno basado en coso I y su incidencia en la productividad del área operativa de la empresa Boncao S.A.

1.5.2 Objetivos específicos

- ❖ Establecer indicadores de cumplimiento para medir el nivel de productividad en los procesos operativos de la empresa Boncao S.A.
- ❖ Determinar la aplicación de COSO I en el manejo del control interno y su incidencia en el área operativa de la empresa.
- ❖ Analizar los factores que influyen en la productividad en el área operativa de la empresa Boncao S.A.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La investigación realizada se centra en abordar los desafíos existentes en el área operativa de la empresa, reconociendo su importancia crucial para el crecimiento y desarrollo organizacional. Se espera que este estudio contribuya significativamente a mejorar los procesos de control interno en dicha área, con el objetivo de impulsar el progreso de la empresa.

Desde el inicio de su funcionamiento, la empresa ha experimentado una falta de crecimiento, y se busca utilizar indicadores de desempeño para identificar posibles soluciones a esta problemática. Además, mediante el análisis de factores tanto internos como externos, se pretende abordar problemas como la apatía laboral, la falta de trabajo en equipo y las pérdidas de rendimiento. Se busca reducir las horas extras innecesarias, así como los costos y gastos asociados con el área operativa.

La implementación de técnicas y herramientas del modelo COSO I en el área operativa se considera fundamental para fortalecer la competencia de las subáreas y mejorar su desempeño en general.

Es importante destacar que, al mejorar el área operativa, los beneficios se extenderán no solo a la empresa en sí, sino también a su equipo de trabajo, proveedores y clientes, generando un impacto positivo en toda la cadena de valor.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Si clamares a la inteligencia, Y a la prudencia dieres tu voz;
⁴Si como a la plata la buscares, Y la escudriñares como a tesoros,⁵Entonces entenderás el temor de Jehová, Y hallarás el conocimiento de Dios. ⁶Porque Jehová da la sabiduría, Y de su boca viene el conocimiento y la inteligencia. Prov. 2:3-6.

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Control

Manual de funciones por medio del cual se persigue un objetivo indicado si se presentan desviaciones y la manera de corregir. En la terminología industrial, control es el acto de determinar responsabilidad y autoridad, con el fin de liberar la gerencia de detalles innecesarios, conservando los medios para asegurarse de que los resultados sean satisfactorios (Nelson Flores Ramirez, 2019).

“De acuerdo con el análisis que realiza Álava 2016 p. 76, El término "control" se usa con frecuencia para decir que algo o alguien ha sido objeto de corroboración, escrutinio, verificación, inspección o supervisión. En este sentido, el control esencialmente implica la medición y posterior corrección de las actividades de la organización para que se ajusten a los planes y objetivos establecidos por el ejecutivo. Para el autor, el control es "básicamente información que permite corregir oportunamente las desviaciones de las acciones reales del plan. El conjunto de acciones destinadas a hacer realidad una serie de eventos deseados se conoce como control.” (Schmidt et al., 2018).

2.1.2. Control interno

El control interno se entiende como el conjunto de políticas regulatorias de la acción contable, que tienden a garantizar información verídica y verificables, oportuna y exacta sobre la situación de la empresa y sus resultados obtenidos para un determinado periodo o ejercicio fiscal (Luna et al., 2019).

Según (Manrique Plácido, 2019), el control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos. Lo implementan las entidades para ayudar a lograr sus propósitos, salvaguardar sus activos, prevenir y detectar fraudes o errores, registración contable con atributos de precisión e integridad y oportuna información financiera confiable.

2.1.3. Procedimientos

Impone procedimientos necesarios para gestionar las actividades, los cuales son secuencias cronológicas de acciones requeridas que dirigen la acción. No se refieren a modelos de pensamiento o análisis, sino que definen específicamente lo que debe hacerse. Suelen involucrar la interacción entre dos o más departamentos de una empresa en la ejecución de tareas para evitar confusiones sobre las responsabilidades de cada uno (Cadena, 2020).

Hay que entender el concepto de procedimiento como el camino y la forma que se ha de seguir para obtener lo que se pretende, es decir, el protocolo establecido para lograr una acción. (Inmaculada, 2018).

2.1.4. Procesos

A proceso debe entenderse como la serie de pasos destinados a producir un producto o servicio valioso para alguien que no está involucrado en el proceso. Es un conjunto de actividades relacionadas que interactúan para transformar elementos de entrada (materias primas, energía, dinero, información) en productos y servicios valiosos, que son útiles para algunos clientes e información para otros clientes y otros interesados ambientales. Acevedo & Gómez, 2010; Rodríguez et al, 2012; NC-ISO 9001:2015 (González et al., 2019).

Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la química, entre otros (Westreicher, 2023).

2.1.5. Indicadores

Los indicadores son herramientas que permiten identificar, claramente y de forma precisa, los objetivos e impactos de las diferentes medidas que integran un programa o una política y arrojan datos que posibilitan la comparación verificable de los cambios o resultados alcanzados con ellos, en relación con los que se han establecido como objetivos (González-Rabanal, 2021).

El indicador es un dato cuantitativo y/o cualitativo obtenido de un análisis o una operación matemática que resume la situación, evaluación, presentación del estado de la empresa o de una sección en específico, en términos financieros y logísticos del proceso productivo. El indicador permite al usuario sensibilizarse sobre la situación señalada para proceder y tomar decisiones (Rincon Soto, 2022).

2.1.6. Indicador de cumplimiento

Los indicadores de desarrollo o cumplimiento son una colección de medidas institucionales destinadas a vigilar la conformidad con las políticas, objetivos y compromisos medianos y largos. Estos se definen en los objetivos y se implementan principalmente mediante programas y proyectos institucionales. A diferencia de las estadísticas, que nos permiten cuantificar el pasado y el presente de una entidad, los indicadores de desarrollo o cumplimiento nos permiten monitorear el futuro, asegurando así la continuidad de estas entidades (Rodríguez Rodríguez & Bernal Gamboa, 2019).

Los KPI de cumplimiento son métricas de rendimiento utilizadas para evaluar el desempeño del programa de cumplimiento y proporcionar una visión completa de la situación de cumplimiento de la empresa en distintos períodos. A través de su análisis, es posible detectar tendencias, prevenir los riesgos de cumplimiento y mejorar y actualizar el programa (Mondragón, 2023).

Un indicador de cumplimiento, referidos también como KPI o Key Performance Indicator, son métricas específicas que hacen posible la evaluación y medición del índice de rendimiento o productividad. En el ámbito empresarial, un indicador de cumplimiento hace posible determinar la capacidad y efectividad que tienen ciertas actividades o, el rendimiento que tienen los profesionales destacados de las áreas de una compañía (INEI, 2023).

2.1.7. Indicadores de productividad

La productividad ha sido un término que se ha globalizado en los últimos años, aunque a decir verdad su uso y aprovechamiento más bien corresponde a países desarrollados, algo que posiblemente explique, al menos parcialmente, sus bajos niveles de inflación. En los países latinoamericanos no se considera un criterio en auge que se le vincule con un proceso de transformación socioeconómica, o aun relacionado con una política industrial o comercial. Cuando se evalúa el discurso, tanto político como profesional en las áreas económicas y de negocios, la mayor de las veces se hace uso inadecuado del término para referirse a criterios de gestión distintos del significado que subyace al concepto de productividad (Diofante Acevedo Gamboa, 2019).

Los indicadores de productividad son medidas que evalúan la eficiencia de una máquina, un individuo o un proyecto. Su propósito es proporcionar un valor numérico

objetivo que simplifique el análisis de desafíos y oportunidades en una organización, así como justificar la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, los indicadores de productividad y ocio generalmente se calculan dividiendo la producción promedio por los costos/recursos incurridos en un período determinado (Douglas et al., 2023).

2.1.8. Indicadores de flujo

Los indicadores de flujo miden la realización de esas actividades o acciones en una organización pública que se repiten cada año independientemente de los resultados de un momento intermedio de medición que afectan los resultados finales. En los indicadores de flujo, la meta deseada se aumenta progresivamente a medida que avanzan los años, con el objetivo de alcanzar el nivel deseado en el último año de medición. (Ricardo, 2022).

2.1.9. Indicadores de procesos

Son la evaluación de la situación de un proceso o evento en un período específico. En conjunto, estos indicadores pueden ofrecer una visión del estado de un proceso, negocio, ventas de una empresa y la satisfacción del cliente (Hubspot, 2023).

También llamados KPI o indicadores clave de desempeño (Key Performance Indicators), los indicadores de proceso son herramientas de gestión utilizadas para evaluar la calidad de un proceso y el rendimiento de las tareas. Junto con los indicadores de proceso, las empresas pueden utilizar indicadores estratégicos, que miden los objetivos de la alta dirección y promueven la mejora continua. A través de los indicadores, la empresa puede comprender mejor si hay procesos que están consiguiendo aportar valor al cliente y, sobre todo, cómo identificarlos. (SYDLE, 2023).

2.1.10. Indicadores de eficiencia

La eficiencia se centra en el proceso y se refleja indirectamente en los clientes. Es posible enumerar algunos puntos que interfieren con este indicador: horas de trabajo, por producto producido; cantidad de dinero gastado para la ejecución de una determinada actividad; cantidad de número de horas de trabajo por producto producido; cantidad de dinero gastado en la realización de una actividad específica; cantidad de horas de interrupción de una máquina; cantidad de tiempo empleado en la realización de una actividad específica o equipo (Correia, 2021).

Permiten evaluar el grado de consecución y cumplimiento de los objetivos estratégicos. Su utilidad depende de asegurar su fiabilidad y coherencia a la hora de definirlos y establecerlos, evitando ambigüedades. Hay que tener en cuenta que su objetivo final es facilitar el análisis de la situación y los procesos de la empresa con el fin de aportar precisión y eficiencia en la toma de decisiones, a partir de un conocimiento óptimo de la realidad de la empresa. (ESCALE, 2019).

2.1.11. Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad son uno de los instrumentos del sistema de gestión de calidad (QMS) para monitorear y controlar la eficiencia de los procesos de producción. Los resultados recopilados sirven como base para la implementación de medidas correctivas y la mejora continua de la calidad (<https://blog-es.checklistfacil.com/mejora-continua/>). Los indicadores de calidad brindan la oportunidad de obtener una rápida y sencilla evaluación del nivel de calidad del producto y servicio. También permiten la

creación de una historia de análisis de desempeño tanto dentro como fuera de la empresa. (Zambelli, 2022).

Las organizaciones utilizan indicadores de calidad como herramientas de medición para evaluar la calidad de sus bienes y servicios. Los responsables de calidad pueden lograr la satisfacción total de los usuarios mediante el seguimiento de estos indicadores en los procesos de negocio (*Noticias Indicadores de Calidad : Todo Lo Que Tienes Que Saber ¿ Dónde Implantar Indicadores de Calidad ?*, 2023).

2.1.12. Indicadores de capacidad

El Índice de Capacidad de Proceso (PCI) se utiliza ahora como parte integral del control estadístico de la calidad y productividad del sistema. La relación entre el rendimiento real del proceso y los límites o tolerancias de las especificaciones se puede cuantificar utilizando un PCI apropiado, ya que los indicadores de rendimiento están diseñados estadísticamente para proporcionar relaciones de medición como una función adimensional de los parámetros y especificaciones del proceso que dan cuenta sobre la aptitud de este para reproducir elementos dentro de los límites preestablecidos (Bruno de Jesús et al., 2020).

2.1.13. Indicadores de eficacia

El indicador de eficacia se relaciona con aquellos que miden los logros de los resultados presentados. Su enfoque es hacia “qué se debe hacer”, por ello, es fundamental que se conozcan y definan los requerimientos de los clientes para así, hacer la comparación de lo que entrega el proceso y lo que él desea obtener (Marco, 2021).

Los indicadores de eficacia buscan determinar si el cumplimiento de un objetivo específico es coherente con la meta establecida previamente. En este sentido, este tipo de

indicadores no consideran la productividad del uso de los recursos disponibles con los que se cuenta para la consecución de los logros, se concentran en establecer el cumplimiento de los diferentes planes y programas de cualquier entidad, por lo que facilita la medición del grado en el que una meta ha sido cumplida teniendo en cuenta los plazos y las demás disposiciones estipuladas (Presidencia de la República, 2018).

2.1.14. Evaluación

La evaluación es un conjunto selectivo que intenta valorar de manera sistemática y objetiva los progresos hacia un objetivo y su consecución. La evaluación no es un acontecimiento aislado, sino un ejercicio que implica análisis de alcance y profundidad, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a la necesidad de conocimiento y aprendizaje del desarrollo de los procesos (FRANCISCO, 2022).

2.1.15. Definición COSO I

El marco conceptual de COSO se ha establecido como un estándar mundial en el sector privado y público debido a su enfoque en el control interno. Como resultado, COSO fue el catalizador para la tercera generación de control interno, que se estableció como el punto de partida para cambios significativos en el control interno de nuevos instrumentos financieros, sistemas gubernamentales e información, y finalizó con la gestión de riesgos. (Álava-Rosado et al., 2023).

Se trata de un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, el personal y otros miembros de una organización con el propósito de ofrecer una garantía razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con los siguientes aspectos categorías: a) la eficiencia y eficacia de las operaciones, ((b) la fiabilidad de los datos financieros, y (c) el

acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables (BACH. CARMEN YAJAIRA QUEZADA ROSARIO, 2018).

2.1.16. Entorno de control

Es un conjunto de normas internas, estructuras, procedimientos, valores culturales y patrones de comportamiento que Establecen el funcionamiento de una organización. (Restrepo Medina, 2022).

Define el comportamiento en una organización y afecta directamente el grado de conciencia del personal respecto al control (Suntura, 2022).

2.1.17. Evaluación de riesgos

Esta es la existencia de un proceso (formal o no) mediante el cual la organización identifica los riesgos que podrían afectar el logro de sus objetivos. Para completar la evaluación de riesgos, la organización debe haber establecido todos sus objetivos. (Restrepo Medina, 2022).

Métodos para detectar y valorar riesgos con el fin de lograr los objetivos laborales, abordando también los riesgos específicos relacionados con el cambio (Suntura, 2022).

2.1.18. Actividades de control

Que es el conjunto de acciones establecidas para reducir los riesgos previamente identificados y sobre los que la organización desea actuar. (Restrepo Medina, 2022).

Medidas, estándares y procedimientos diseñados para garantizar el cumplimiento de las directrices y políticas establecidas por la dirección con el fin de abordar los riesgos identificados (Suntura, 2022).

2.1.19. Información y comunicación

La información es necesaria para determinar si se están produciendo desviaciones en la consecución de los objetivos. La información y las medidas adoptadas se transmiten a través de la comunicación. (Restrepo Medina, 2022).

Sistemas que facilitan la captura e intercambio de información necesaria para llevar a cabo, gestionar y supervisar las operaciones del personal de la entidad (Suntura, 2022).

2.1.20. Supervisión

Los componentes de control interno forman un sistema que debe monitorearse para determinar si funciona correctamente o si hay aspectos que deben corregirse. (Restrepo Medina, 2022).

Examina la efectividad del control interno con el paso del tiempo. Es crucial para determinar si está funcionando según lo previsto y si se requiere realizar ajustes (Suntura, 2022).

2.1.21. Riesgo de auditoría

Según su propia definición, riesgo es lo contrario a seguridad. Aplicado al contexto de la auditoría, debe entenderse como la “no seguridad” de que no haya errores significativos en las cuentas anuales de una empresa una vez el auditor haya considerado que estas muestran la imagen fiel de su situación económica y financiera a través de una opinión favorable en su informe de auditoría. En otras palabras, es el nivel de riesgo que el auditor está dispuesto a aceptar al emitir una opinión favorable, sabiendo que los estados financieros auditados podrían contener errores importantes (Manuel, 2023).

Cuando los estados financieros contienen incorrecciones materiales, existe el riesgo de que el auditor emita una opinión de auditoría incorrecta. El riesgo de auditoría es una función del riesgo de detección y la incorrección material. (Aseguramiento, 2018).

2.1.22. Riesgo inherente

Se refiere a la posibilidad de que una determinada cuenta contenga incorrección material con independencia de la existencia de controles internos. Este tipo de riesgo depende del tipo de negocio, de su medio ambiente y del tipo de transacción (José R. P., 2021).

Consiste en la posibilidad de la existencia de errores en el proceso contable que puedan derivar en la información obtenida del contenga errores o irregularidades significativas. Se entiende que serían errores puramente del proceso contable, antes de la aplicación de cualquier tipo de control interno (Manuel, 2023).

2.1.23. Riesgo de detección

Es el riesgo de que los procedimientos desarrollados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría no detecten representaciones erróneas que podrían ser de importancia relativa, ya sean individuales o en agregado con otras representaciones erróneas. Es, por lo tanto, una función de efectividad de un procedimiento de auditoría y su aplicación. Para cumplir a cabalidad con esta efectividad, el auditor debe desarrollar una planeación adecuada, asignar personal apropiado, supervisar y revisar el trabajo de auditoría, y ejercer su juicio y escepticismo profesionales (Ramos, 2021).

Es posible que las técnicas de auditoría elegidas no detecten errores o irregularidades en el objeto auditado o situaciones que no se detectaron ni neutralizaron

por el sistema de control interno o por el manejo de Riesgos de la organización. (Estupiñan Gaitan, 2022).

2.1.24. FODA

Es un método analítico que surgió en el ámbito empresarial en los años 60, y que se ha extendido rápidamente a otras áreas. Pretende analizar los principales factores que implican un producto, servicio u organización, con el fin de formular estrategias de acción para su mejora. Por tanto, es una herramienta propia del pensamiento estratégico, válida para el diagnóstico y la planificación, y no un instrumento meramente descriptivo (Aliaga et al., 2018).

Una herramienta de planificación estratégica muy respetada y común que permite clasificar los problemas en sus puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenazas. Es utilizado para identificar obstáculos y ventajas en los problemas internos y externos de las organizaciones. El análisis de SWOT es una técnica atractiva para los empresarios emergentes debido a su brevedad y precisión. (Oña & Vega, 2018)

2.1.25. Productividad

Uno de los factores incidentes en el desarrollo de una organización es la productividad, que puede definirse como el alcance de las metas utilizando los mínimos recursos para producir en menor o igual cantidad de tiempo que usando una gran variedad de ellos (Quinde Rosales et al., 2020).

La producción es un indicador que relaciona la cantidad de bienes o servicios producidos en un período de tiempo con la cantidad de elementos necesarios para producirlos. Por decirlo de otra manera, compara la producción con los recursos utilizados. (Quijia-Pillajo, Guevara Rosero, et al., 2021)

La productividad es una característica empresarial que muestra con qué eficiencia se utilizan los recursos en la producción de bienes y servicios. Esta característica depende no sólo del trabajo y el capital, sino también de la internalización de las empresas en los mercados internacionales, la composición del capital, la política y la geografía. La siguiente es una breve revisión de esta literatura. (Quijia-Pillajo, Guevara Rosero, et al., 2021).

2.1.26. Eficiencia

Ser eficiente consiste en usar de manera correcta los medios posibles para lograr un fin. En este sentido, el fin se suele entender como un resultado máximo, teniendo muy claros los recursos a utilizar. Así, a menos recursos empleados para lograr un fin, más eficiencia (BARNÓ, 2019).

Eficiencia se puede definir como la habilidad para lograr resultados significativos con recursos limitados, ya sea realizando una misma tarea en menos tiempo o utilizando menos recursos para obtener un máximo beneficio. En resumen, se trata de optimizar el uso de recursos y capital para obtener el mayor rendimiento posible sin generar desperdicios (José H. , 2023).

2.1.27. Eficacia

El concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados. En qué medida la institución como un todo, o un área específica de esta está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello (Millan, 2022).

La eficacia se evalúa mediante el logro de los objetivos organizacionales, los cuales deben estar alineados con la visión establecida y ordenados según su prioridad e

importancia para garantizar su cumplimiento. Esto permite medir las expectativas de los clientes en relación con los productos y servicios ofrecidos” Gil, B.M. 2016, p.25 (Rojas et al., 2018).

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Antecedentes históricos del control interno

Los antecedentes históricos de Control Interno se sitúan en distintas épocas y culturas, sin embargo, es interesante el enfoque del artículo publicado por Rafael Franco Ruiz en la Revista Internacional LEGIS de contabilidad & auditoría, el cual señala que desde el origen del hombre se tuvo la presencia de un control social que estaba vinculado a carencias de confianza. Refiere el autor que sus mayores desarrollos se localizan en sociedades construidas alrededor de sistemas de creencias y valores como religiones y quién el control se manifiesta de diferente forma, dependiendo del tipo de cultura en la que se aplicaba. Destaca la expresión en dos culturas, la Latina, con origen en el Estado y su acción de intervención, y la anglosajona, con sus ideas de Estado mínimo y de libertad extrema de mercado (Morgan Ríos et al., 2018).

2.2.2 Objetivos de control interno

Según lo definido en el Marco Integrado de Control Interno (MICI), el Control Interno es un procedimiento aplicable tanto a entidades públicas como privadas, realizado por el órgano de gobierno, los directivos, y otros funcionarios de una institución, con el fin de proporcionar garantías razonables sobre la consecución de los objetivos de la institución, institucionales identificados con las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones, que permiten lograr los objetivos institucionales básicos de rentabilidad social, rendimiento y protección de los activos.
- Confiabilidad de la información financiera y no financiera, vinculados con la formulación y publicación de estados financieros confiables y demás informes relacionados con la operación de la institución.
- Cumplimiento de políticas, leyes y normas (Cerpa et al., 2019).

El control interno debe servir a tres categorías de objetivos

- Objetivos operativos, que consisten en operar de manera efectiva y eficiente.
- Objetivos de información, que consisten en asegurarse de que tanto la información (financiera como cualquier otra) que se maneja internamente por la empresa como la información que se transmite al exterior son adecuadas y precisas.
- Objetivos de cumplimiento, que se materializan en acciones que cumplen con las leyes que afectan a la empresa. (Restrepo Medina, 2022).

2.2.3. Importancia de control interno

(Arroyo et al., 2019) Desde el punto de vista del gerente: El establecimiento de procedimientos de control interno es responsabilidad del gerente de la entidad, aunque debido a la limitación de tiempo y recursos, la revisión de los sistemas de control interno implantados no siempre se puede llevar a cabo con la misma frecuencia: "Desde el punto de vista del auditor, la Revisión de Control Interno es esencial en cualquier auditoría, ya que el auditor está obligado a hacerlo para cumplir con las normas".

2.2.4. Funciones del control interno

- Para salvaguardar los recursos de la empresa y promover su correcta administración ante posibles riesgos que puedan afectarlos. - Asegurar la eficiencia y eficacia en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas para alcanzar la misión de la organización (Medina, 2022).
- Según Posh (2020) “Garantice que todas las acciones y recursos de la organización estén dirigidos hacia el logro de los objetivos institucionales.
- Garantizar la evaluación y seguimiento adecuados de la gestión organizacional.
- Garantizar que los registros y la información derivados de las actividades realizadas por la organización sean creados y presentados de manera puntual, asegurando al mismo tiempo la fiabilidad de dicha información.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos” (Medina, 2022).
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación (Medina, 2022).

2.2.5. Antecedentes del COSO I

- Según Global Suite (2020) “(El Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission es una organización voluntaria conformada por cinco entidades privadas, establecida en los Estados Unidos. Su objetivo es proporcionar un modelo de orientación común a las entidades en áreas fundamentales como la

gestión ejecutiva y de gobierno, la ética empresarial, el control interno, la gestión del riesgo empresarial, el control del fraude y la presentación de informes financieros” (Álava Rosado María Ximena, 2023).

- De acuerdo con EALDE, Business School (2020) “La metodología COSO es un marco de control que ha experimentado evoluciones a lo largo del tiempo, identificadas como COSO I, COSO II y COSO III. En 1992, la comisión publicó su primer informe denominado "Internal Control – Integrated Framework" (Álava Rosado María Ximena, 2023).
- El propósito del informe COSO I era ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno. Por ende, el objetivo de este estudio es realizar una investigación sobre la correcta gestión del Informe COSO para el control interno en una organización (Álava Rosado María Ximena, 2023).
- Esto es importante ya que el control interno se presenta como una herramienta para reducir los riesgos que enfrentan diferentes organizaciones, asegurando la eficiencia en los procesos y el cumplimiento de regulaciones y leyes financieras. Esto les facilita alcanzar el crecimiento económico previsto, cumplir con sus metas estratégicas, mantener su posición en el mercado y, finalmente, contribuir al progreso económico del país (Álava-Rosado et al., 2023).
- Este artículo comienza por definir el control interno, explorando y ampliando la comprensión del tema a través de diferentes perspectivas de autores relevantes. Luego, se analiza en detalle el informe COSO, incluyendo su evolución y relevancia actual, así como los beneficios que esta herramienta puede aportar a las pequeñas y medianas empresas (pymes). Todo este análisis resalta la importancia de gestionar adecuadamente el informe COSO. Finalmente, se presentan las

conclusiones, donde se subraya la relevancia y utilidad de esta herramienta en el contexto del control interno empresarial (Álava-Rosado et al., 2023).

2.2.6. Componentes de COSO I

2.2.6.1. Ambiente o entorno de control

Aunque los componentes estén interconectados, este puede ser considerado uno de los más críticos, ya que su personal representa el núcleo y la fuerza impulsora que impulsa toda la organización (Álava Rosado María Ximena, 2023). En este sentido, para Estupiñan (2018) “representa la esencia fundamental que sustenta los otros cuatro componentes, y se considera esencial para lograr los objetivos establecidos” (Elizalde Marín, 2018)

De acuerdo con Nuñez (2017) “Se sostiene que, en cualquier empresa, el factor más importante son sus empleados, junto con su esencia individual, sus valores éticos y su integridad.” (Álava Rosado María Ximena, 2023). Según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018, p. 274) “Este componente es considerado como el fundamento o la base (Nancy, Verónica, II Sandra, Xavier, & Jazmín, 2018). “Del resto de los componentes del control interno, en cual se distinguen los siguientes factores:

- **Integridad y valores éticos.** Este factor refleja las actitudes y conductas de los altos niveles de la administración, también las acciones o medidas que se tomen para eliminar, reducir actos ilícitos o pocos honestos.
- **Compromiso con la competencia.** Este aspecto va referido al conocimiento necesario, formación profesional, habilidades y destrezas que tiene cada individuo para cumplir con las tareas que definen su trabajo.

- **Participación de consejo directivo o del comité de auditoría.** Tiene como propósito fundamental la evaluación de los controles internos para reducir o minimizar de manera eficaz la omisión o no cumplimiento de los controles existentes, además el cumplimiento de los procesos de los informes financieros.
- **Filosofía y estilo operativo de la administración.** Mediante la implementación de prácticas de gestión administrativa, la dirección destaca la importancia del control interno entre los empleados. Del mismo modo, se abordan los riesgos asociados con la aceptación de negocios o la pasividad ante la asunción de nuevos riesgos.
- **Estructura organizativa.** Se trata de una explicación precisa de los niveles de organización, así como de las responsabilidades y autoridades establecidas. También se considera el conocimiento y la experiencia de la alta dirección
- **Asignación de autoridad y responsabilidad.** Además de la definición de la estructura organizativa, también existen unos medios o canales de comunicación para el área organizativa y operativa, definición de puestos, tareas y funciones” (Nancy, Verónica, II Sandra, Xavier, & Jazmín, 2018). “Que también tiene que ver con la cantidad apropiada de gente, con relación al procesamiento de información con los niveles de habilidades requeridos, con relación a entidad, su naturaleza y complejidad de actividades y sistema” (Nancy, Verónica, II Sandra, Xavier, & Jazmín, 2018).
- **Políticas y prácticas de recursos humanos.** Es uno de los aspectos más complejos e importantes del control interno, porque el personal de acuerdo con su comportamiento, pueden mejorar o arruinar los sistemas, de allí también dependen los niveles de controles para evaluar la administración y establecer

nuevos procedimientos. Este factor está vinculado al proceso de entrenamiento, evaluaciones de desempeño, promoción y compensación y la relación con el código de conducta” (Nancy, Verónica, II Sandra, Xavier, & Jazmín, 2018).

2.2.6.2. Evaluación de riesgos

Según Viloria (2016) “Esta evaluación consiste en la identificación y priorización de los posibles problemas o riesgos que de alguna manera no permiten el alcanzar el logro de los objetivos. Se trata de prever, conocer y abordar los riesgos, estableciendo los mecanismos idóneos que los disminuyan. la importancia de este componente se debe precisamente a hacer efectivo el control interno, en relación con la orientación de esfuerzos y recursos” (Elizalde Marín, 2018).

De acuerdo con Lybrand (2017) “No obstante, se debe esclarecer o analizar todos los factores que ponen en riesgo el control efectivo en las áreas internas y externas, en todos sus niveles, aunque es una tarea que compete fundamentalmente a la gerencia” (Elizalde Marín, 2018). “Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos” (Nancy, Verónica, II Sandra, Xavier, & Jazmín, 2018).

Según Estupiñan (2016) “Todas las entidades se enfrentan a riesgos, la importancia es que éstos deben ser evaluados. En este sentido, supone que la organización debe disponer de un proceso para la identificación y manejo de riesgos, por cuanto existen algunos factores que deben atenderse oportunamente dado el crecimiento rápido, nueva tecnología, entre otros aspectos. Asimismo, considera que el análisis de riesgos y su proceso, sin importar la metodología debe incluir, entre otros aspectos los siguientes.

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.
- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior.

La gerencia tiene la responsabilidad principal de evaluar, analizar y gestionar el riesgo, mientras que al resto del equipo le corresponde cumplir con las funciones asignadas en la gestión de cambios. Hay varias técnicas que se emplean en la evaluación de riesgos.” (Elizalde Marín, 2018).

- Según Estupiñán (2016), “se realizan diversos análisis para evaluar diferentes aspectos:
- El Análisis del GESI implica la evaluación de entidades gubernamentales o políticas en aspectos económicos, sociales, informáticos o tecnológicos.
- El Análisis FODA se centra en evaluar los intereses internos, fortalezas y debilidades, así como los factores externos como las oportunidades y amenazas.
- El Análisis de Vulnerabilidad evalúa aspectos como el riesgo país, el crédito, el mercado, el entorno jurídico y la auditoría.
- El Análisis Estratégico de las Cinco Fuerzas examina a los proveedores, clientes, competidores, productos sustitutos y competidores potenciales.
- El Análisis de Manejo de Cambio resulta de gran importancia, ya que evalúa cómo los cambios pueden influir en los controles internos. La importancia radica en que los controles están diseñados bajo ciertas condiciones que, al cambiar, pueden no funcionar correctamente. Por lo tanto, se identifica otro proceso de análisis de

riesgo para identificar los cambios y proporcionar respuestas que conduzcan a los objetivos establecidos” (Elizalde Marín, 2018).

2.2.6.3. Actividades de control

Son aquellas actividades que corresponden a el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para el logro de los objetivos; Son los que se establecen para garantía que se alcancen las metas propuestas (MarÃ-n, 2018).

Se consideran como "acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayuden a garantizar que De la gerencia se llevan a cabo instrucciones para mitigar los riesgos esos tienen un impacto potencial en los objetivos institucionales" (MarÃ-n, 2018).

De acuerdo con el modelo COSO, se establece que estas actividades de control "generalmente se relacionan con Políticas y procedimientos relativos a: 1) Segregación de funciones, 2) procesamiento de la información, 3) controles físicos, y 4) evaluaciones de desempeño" (MarÃ-n, 2018).

Es crucial porque indica la forma adecuada de hacer las cosas, y también se considera la forma más adecuada porque garantiza el logro de los objetivos a un mayor grado. Este tipo de actividad es realizada por todo el personal de la organización, incluyendo personal directivo y demás, su cumplimiento corresponde a las actividades diarias que a su vez se expresan en las políticas, sistemas y procedimientos. Un ejemplo de este tipo de actividad es: "aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de desempeño, salvaguarda de recursos, segregación de funciones, supervisión y capacitación adecuadas" (MarÃ-n, 2018).

Otros tipos de controles que se realizan a lo largo de la organización para garantizar la conformidad con los objetivos varían, ya que pueden ser manuales, computarizados, administrativos u operativos, generales o específicos, preventivos o detectivos:

- Aprobaciones y autorizaciones
- Análisis de registros de información
- Reconciliaciones
- Verificaciones
- Segregación de funciones
- Revisión de desempeños operacionales
- Salvaguarda de activos
- Seguridades físicas
- Indicadores de desempeño
- Revisiones de informes de actividades y desempeño
- Fianzas y seguros
- Controles sobre procesamiento de información

Esta sección es muy importante porque indica la forma correcta de hacer las cosas y la forma más efectiva de lograr los Objetivos propuestos (MarÃ-n, 2018).

Según Estupiñán (2016) “Dentro los tipos de control, se identifica los siguientes:

- **Detectivos.** Tienen la intención de identificar eventos desagradables. Se caracterizan por detener el proceso o separar las causas del riesgo que registran;

ejercen la función de vigilancia; actúan cuando los controles preventivos son evitados; no evitan las causas ni a las personas involucradas; miden la eficacia de los controles preventivos; son más costosos y pueden requerir correcciones.

- **Preventivos.** Los controles preventivos están concebidos para evitar resultados no deseados y disminuir la probabilidad de detección. Se distinguen por estar integrados en los procesos de manera imperceptible, actuar de manera pasiva dentro del sistema inconsciente, proporcionar directrices que previenen la aparición de causas, y evitar que ocurran eventos no deseados. Además, suelen ser más económicos al prevenir la necesidad de correcciones costosas.
- **Correctivos:** Tienen como objetivo corregir los efectos de un evento desagradable, corregir las causas del peligro detectado. Características: son el complemento del detective al iniciar una acción después del aviso; corrigen la huida o falta de prevención; ayudan en la investigación y corrección de las causas; permiten que el aviso se escuche y se resuelva el problema; son mucho más costosos; implican correcciones y reprocesamiento” (MarÃ-n, 2018).

2.2.6.5. Información y comunicación

Según Lybrand (2017) “Este componente es esencial para el intercambio de información y la comunicación, para administrar, desarrollar y controlar sus operaciones” (MarÃ-n, 2018). Sin embargo, este aspecto se considera que se refiere a "los métodos utilizados para identificar, recopilar, clasificar, registrar y reportar sobre las operaciones de la entidad y mantener el registro de activos relacionados" (MarÃ-n, 2018).

Los sistemas de información están esparcidos a lo largo de la organización y sirven para uno o más objetivos de control. Es indudable que los sistemas de información

y la tecnología son una forma de aumentar la productividad y la competitividad, lo que en la actualidad puede ser un componente crucial en las estrategias organizacionales (Marín, 2018).

Una cantidad adecuada de información facilita la toma de decisiones precisas y oportunas, como las finanzas, pero este tipo de información puede no ser suficiente para tomar decisiones que involucren otros factores. Según Estupiñán (2016) “Es importante considerar este tipo de 8 sistemas informativos, aunque los mismos van evolucionando y en esa medida se debe diseñar las medidas de controles en sus momentos. Algunos de los sistemas de información empleados en las organizaciones como elementos de control son:

- Algunos sistemas apoyan iniciativas estratégicas
- Sistemas en línea en los bancos
- Sistemas en línea proveedor-cliente
- Otros sistemas están integrados con las operaciones y soportan todas las fases de la operación” (Elizalde Marín, 2018).
- “Sistemas de manufactura
- Sistemas de inventario permanente.

Los sistemas de información están diseñados según las necesidades de la empresa, pero la comunicación se basa en los procedimientos y el sistema operativo integrado. Las siguientes características son necesarias para que la información sea un medio de control efectivo: puntualidad, actualización, razón y accesibilidad” (Elizalde Marín, 2018).

2.2.6.6. Supervisión

“La supervisión implica una evaluación constante y periódica del rendimiento del control interno por parte de la administración, con el objetivo de revisar, valorar y ajustar

los controles internos según sea necesario” (Nancy, Verónica, II Sandra, Xavier, & Jazmín, 2018).

Para este tipo de evaluación se debe tener presente lo siguiente:

- La extensión y la regularidad de la evaluación” (Elizalde Marín, 2018).
- El proceso de evaluación
- La metodología de evaluación
- El nivel de documentación (MarÃ-n, 2018).

Según Estupiñan (2016) “Consideran que la evaluación debe identificar de manera precisa los controles débiles, insuficientes o innecesarios, y es a través del gobierno que se fomenta su fortalecimiento y ejecución” (MarÃ-n, 2018).

De acuerdo con Estupiñan (2016) “Del mismo modo, se indica que la supervisión está estrechamente relacionada con la función de control, la cual se puede definir como un proceso que compara lo ejecutado con lo planificado. Sin embargo, su objetivo principal es garantizar el cumplimiento y tomar medidas correctivas en caso de desviaciones para alcanzar los objetivos. La supervisión está estrechamente ligada a la evaluación, ya que esta actividad permite verificar a través de las operaciones diarias si se están cumpliendo efectivamente los objetivos establecidos y si los riesgos han sido considerados de manera adecuada.

La supervisión está vinculada al nivel de gestión, ya que la gerencia es responsable de los sistemas de control y de su evaluación, con el propósito de implementar ajustes o mejoras en los procesos” (MarÃ-n, 2018).

2.2.7. Funciones de COSO

Los sistemas de control interno de las organizaciones deben funcionar de manera predecible, según COSO, los sistemas de control interno de las organizaciones deben funcionar de manera fiable. Antes de eso, sin embargo, según los objetivos del examen que condujo al primer informe COSO, COSO es un modelo descriptivo que intenta explicar qué es el control interno y cómo funciona (Miaja Fol, 2019).

Los elementos de control interno identificados por COSO están presentes en todas las empresas a nivel más o menos formal, a veces sin conocimiento de la empresa, pero siempre ayudan a mejorar la operación de la empresa para que pueda lograr sus objetivos (Restrepo Medina, 2022).

En el caso del gobierno nacional, como en cualquier otra organización, todos sus miembros contribuyen a la implementación del control interno, pero algunos de ellos, debido a sus actividades, desempeñan un papel destacado en este proceso. Esta es la situación de la IGAE. En las siguientes líneas veremos cómo las actividades realizadas por la IGAE están relacionadas con los cinco componentes de control interno de la AGE (Miaja Fol, 2019).

2.2.8. Componentes del análisis FODA

El análisis FODA se desglosa en cuatro elementos fundamentales:

2.2.8.1. Fortalezas

Estas son las capacidades especiales con las que cuenta la empresa, y por las que tiene una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, habilidades y destrezas que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc. (Oña & Vega, 2018).

2.2.8.2. Oportunidades

Los elementos que son ventajosos, favorables y aprovechables y que deben encontrarse en el entorno de la empresa para permitirle obtener una ventaja competitiva (Oña & Vega, 2018).

2.2.8.3. Debilidades

Estos son los factores que provocan una Posición desfavorable en relación con la competencia: Recursos que faltan, habilidades que no son poseídos, actividades que no se desarrollan positivamente, etc. (Oña & Vega, 2018).

2.2.8.4. Amenazas

Situaciones que provienen del entorno y pueden incluso amenazar la supervivencia de la organización (Oña & Vega, 2018).

2.2.9. Importancia de la productividad

“A nivel empresarial, la eficiencia afecta la capacidad competitiva de las empresas para permanecer en el mercado, mientras que a nivel macroeconómico, la productividad juega un papel fundamental en el crecimiento económico, el aumento de los salarios y la preservación y mejora del nivel de vida de la población” Carro & Gonzales (2012 citado por Quijia-Pillajo, Guevara-Rosero, et al., 2021).

2.2.10. Clasificación de los procesos productivos

- Tiempos de producción
- Gama de productos
- Secuencia de trabajo
- Integración de la producción

- Selección del proceso
- Determinación de la capacidad productiva (Quijada, 2019).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 66 “Se establece y asegura el derecho de las personas a llevar a cabo actividades económicas, ya sea de manera individual o en colaboración con otros, siguiendo los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental” (FINDER, 2021)

Art. 277 “Se establece que para lograr el buen vivir, el Estado tiene la responsabilidad general de asegurar los derechos de las personas, las comunidades y la naturaleza, así como de promover el desarrollo de las actividades económicas a través de un marco legal y unas instituciones políticas que fomenten y protejan dichas actividades, en cumplimiento de la Constitución y las leyes” (FINDER, 2021).

Art. 284 En los puntos 6 y 7 se establece que la política económica tiene como objetivos promover el empleo pleno y reconocer todas las formas de trabajo, respetando los derechos laborales; así como mantener la estabilidad económica, entendida como el logro del máximo nivel de producción y empleos sostenibles a lo largo del tiempo” (FINDER, 2021).

Art. 310 Se establece que el propósito del sector financiero público es proporcionar servicios financieros de manera sostenible, eficiente, accesible y equitativa. El crédito que se otorgue se dirigirá preferentemente a aumentar la productividad y competitividad de los sectores productivos, con el objetivo de alcanzar las metas del Plan

de Desarrollo y apoyar a los grupos menos favorecidos, promoviendo así su participación activa en la economía (FINDER, 2021).

En el **Art.** Se señala que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, una entidad autónoma regulada por la ley, estará encargado de brindar cobertura para las contingencias del seguro universal obligatorio a sus afiliados (FINDER, 2021).

La Policía Nacional y las Fuerzas Armadas pueden disponer de un régimen de seguridad social especial, conforme a lo establecido por la ley. Sus sistemas de seguridad social formarán parte de la red pública integral de salud y del sistema de seguridad social. (FINDER, 2021).

2.3.2. Ley Orgánica de Contraloría General del Estado

Art. 1.- Objeto de la ley. – Basado en Suplemento del Registro Oficial No. 595 (2019) “El propósito de esta Ley es instaurar y conservar, bajo la supervisión de la Contraloría General del Estado, el sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado, y regular su operación con el fin de inspeccionar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones estatales, así como el manejo y la administración de los recursos y la custodia de los bienes públicos” (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19, 2017).

Art. 5.- Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado. - Según Suplemento del Registro Oficial No. 595 (2019) “Las entidades estatales, sus dignatarios, autoridades, funcionarios y demás empleados, operarán dentro del marco del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, cuya implementación buscará garantizar que” (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19, 2017)

Art. 8.- Objeto del Sistema de Control. - A través del sistema de control, fiscalización y auditoría se analizarán, comprobarán y evaluarán las siguientes áreas de gestión: administrativa, financiera y operativa, así como, cuando sea pertinente, la gestión medioambiental de las instituciones estatales y el desempeño de sus empleados. Durante la revisión y evaluación de estas áreas de gestión, se utilizarán indicadores de rendimiento y desempeño institucional, y se proporcionarán observaciones sobre la legalidad, efectividad, economía y eficiencia de las operaciones y programas evaluados (Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del covid-19, 2017).

2.3.3. Ley de Seguridad Social

Art. 16.- Naturaleza jurídica. - El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es una entidad pública descentralizada, establecida por la Constitución Política de la República, con autonomía normativa, técnica, administrativa, financiera y presupuestaria, así como personalidad jurídica y patrimonio independiente. Su propósito esencial e intransferible es ofrecer el Seguro General Obligatorio en todo el país. (Ley de Seguridad, 2020) El IESS no podrá ejercer otras atribuciones ni desempeñar otras actividades que las consignadas en la Constitución Política de la Republica y en esta ley (LEXIS, 2022).

Art. 18.- Principios de organización. - El IESS estará regido por las normas del derecho público y seguirá los principios de autonomía, división de funciones, desconcentración geográfica, descentralización operativa, control interno descentralizado y jerárquico, rendición de cuentas por las acciones y decisiones de sus autoridades, y

garantía de buen gobierno, conforme a lo dispuesto en esta Ley y su Reglamento General. (LEXIS, 2022).

2.3.4. Normas Internacionales de Auditoría (NIA)

2.3.4.1. Norma Internacional de Auditoría 230 Documentación de la Auditoría

Objetivo.

Según IFAC (2020) “El propósito del auditor es elaborar la documentación que contenga la información adecuada y suficiente que respalde su opinión y demuestre que la auditoría fue planificada y ejecutada de manera adecuada, conforme a las normas internacionales de auditoría y los requisitos legales y regulatorios pertinentes” (Ramos, 2021).

Definiciones

- **Según IFAC (2020)** “La documentación de la auditoría es el registro adecuado de los procedimientos realizados durante la auditoría, la evidencia relevante y las conclusiones alcanzadas por el auditor durante su labor. Este registro respalda las afirmaciones del auditor y facilita la planificación, ejecución y supervisión de la auditoría. Además, sirve como base para la revisión de la calidad del trabajo, ya que proporciona al revisor la documentación escrita de la evidencia que respalda la opinión del auditor” (Ramos, 2021).
- **De acuerdo con IFAC (2020) “Archivo de auditoría:** Medios de almacenamiento físico y electrónico de la documentación de la auditoría.
- **Auditor con experiencia:** Individuo con experiencia práctica en auditoría, así como un conocimiento y comprensión apropiados de los procesos de auditoría y

los entornos en los que se llevan a cabo, conforme a las normas internacionales de auditoría y otras regulaciones aplicables. (Ramos, 2021).

Requisitos

- **Según IFAC (2020) “Preparación oportuna de la documentación de la auditoría:** El auditor debe asegurarse de preparar la documentación de la auditoría de manera oportuna. Esta documentación debe ser suficiente y adecuada para permitir la revisión y evaluación de la evidencia y conclusiones antes de la emisión del dictamen del auditor, lo que contribuye a mejorar la calidad de la auditoría.
- **Documentación de los procedimientos realizados durante la auditoría y evidencia obtenida:** El auditor debe preparar documentación suficiente y adecuada para permitir que otro auditor con experiencia comprenda la naturaleza y el alcance de los procedimientos de auditoría realizados, los resultados obtenidos, la evidencia recopilada, los asuntos significativos, las conclusiones alcanzadas y los juicios profesionales formulados. Esta documentación debe cumplir con las normas internacionales de auditoría y otros requisitos legales pertinentes, ya que puede estar sujeta a revisiones externas. Además, la documentación debe incluir información sobre el profesional que llevó a cabo la auditoría, la fecha de finalización del trabajo, el revisor del trabajo de auditoría y la fecha de revisión, así como los asuntos importantes identificados durante la auditoría y las acciones propuestas.
- **Compilación del archivo final de auditoría:** El auditor debe concluir y organizar el archivo final de la documentación de la auditoría de manera oportuna después

de emitir el dictamen del auditor. Si se considera necesario realizar modificaciones o adiciones a la documentación después de su compilación, el auditor debe registrar las razones específicas para ello, así como quién realizó y revisó los cambios. Según la NICC 1 y otras normativas pertinentes, se establece un plazo de 60 días después del dictamen del auditor para completar esta tarea. Es importante destacar que este proceso es de naturaleza administrativa y no involucra la realización de procedimientos de auditoría. Asimismo, se requiere que la firma conserve la documentación del trabajo durante al menos 5 años a partir de la fecha del dictamen del auditor” (Ramos, 2021).

2.3.5.1. Norma Internacional de Auditoría 500 Evidencia de Auditoría

De acuerdo con IFAC (2020) “La Norma Internacional de Auditoría 500 describe la responsabilidad del auditor de planificar y ejecutar procedimientos de auditoría para obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada, detallando qué constituye la evidencia de auditoría para los estados financieros. A diferencia de otras normas como la 200, 230, 315, 520 y 570, que abordan aspectos específicos relacionados con la evidencia de auditoría, la Norma 500 abarca todos los aspectos de la evidencia de auditoría” (Ramos, 2021).

Objetivo. Según IFAC (2020) “El auditor tiene la responsabilidad de planificar y ejecutar los procedimientos de auditoría requeridos para obtener evidencia suficiente y adecuada, con el fin de formarse conclusiones razonables que respalden su opinión sobre los estados financieros.

Definiciones

- **Registros contables:** Los registros contables iniciales y continuos o permanentes comprenden la documentación respaldaría en los libros contables, como cheques, registros de transferencias electrónicas, facturas, contratos, libros mayores, diarios y auxiliares, así como los asientos de diario, hojas de trabajo, hojas de cálculo y otros documentos que registren las transacciones de la entidad.
- **Lo apropiado:** Hace referencia a la calidad de la evidencia de auditoría, considerando su pertinencia y fiabilidad para respaldar las conclusiones en las que se fundamenta el auditor al emitir su opinión sobre los estados financieros. Para evaluar la calidad de la evidencia, es crucial conocer su origen, características y el contexto en el que se adquiere.
- **Evidencia de auditoría:** Se refiere a los datos recopilados por el auditor mediante los procedimientos llevados a cabo durante la auditoría, los cuales sustentan sus conclusiones y, por ende, constituyen la base para formular su opinión sobre los estados financieros. Esta evidencia está conformada por los registros contables y otros documentos empleados en la preparación de los estados financieros.
- **Experto de la administración:** Individuo o entidad con habilidades y conocimientos especializados en un campo distinto al de la contabilidad, que participa en la elaboración de los estados financieros.
- **Suficiencia:** La extensión de la evidencia recopilada durante la auditoría de los estados financieros. Esta extensión es determinada por el auditor al evaluar los riesgos de representación incorrecta de importancia significativa. A medida que los riesgos aumentan, también lo hace la cantidad de evidencia requerida. Es crucial que el auditor considere la calidad de la evidencia, ya que no es posible

obtener toda la evidencia disponible, sino solo la que sea relevante y respalde sus conclusiones” (Ramos, 2021).

Requisitos

- **Seguna IFAC (2020) “Evidencia suficiente y apropiada de auditoría:** El auditor es responsable de planificar y ejecutar los procedimientos de auditoría requeridos para obtener evidencia de auditoría suficiente y apropiada. Estos procedimientos pueden incluir:
- Inspección: Revisión de registros o documentos, ya sea internos o externos, en formatos físicos o electrónicos, u otros medios.
- Observación y revisión: Observación directa de procesos o procedimientos realizados en la entidad.
- Recálculo y reproceso: La verificación matemática de documentos y registros se denomina recalcado, mientras que el reproceso implica que el auditor vuelva a realizar procesos o procedimientos llevados a cabo en la entidad.
- Confirmación: Obtención de confirmaciones por escrito o a través de medios electrónicos de terceros sobre afirmaciones, acuerdos o transacciones presentadas por la entidad.
- Procedimientos analíticos: Evaluación de la información financiera mediante un análisis de datos.

Además, pueden incluirse procedimientos relacionados con la investigación realizada para evaluar el riesgo, pruebas de controles, detalles y procedimientos analíticos sustantivos, que proporcionen al auditor información relevante” (Ramos, 2021).

De acuerdo con IFAC (2020) “Durante el transcurso de la auditoría, el auditor recolecta y acumula evidencia proveniente de los registros contables y del trabajo realizado por expertos de la administración. Además, puede utilizar otras fuentes relevantes como auditorías anteriores y procedimientos de control de calidad para obtener la evidencia necesaria y adecuada

Información que se va a usar como evidencia de auditoría: Cuando el auditor desarrolla y ejecuta los procedimientos para recolectar evidencia, es crucial asegurar que esta sea relevante y confiable. Para lograrlo, es necesario comprender el proceso de preparación de los estados financieros, lo que implica evaluar la experiencia y habilidades del experto de la administración y valorar la calidad de su trabajo. Además, al utilizar información de la entidad, se debe verificar su precisión e integridad para garantizar la confiabilidad y relevancia de la evidencia obtenida y de las conclusiones emitidas. La confiabilidad de la evidencia depende de su naturaleza, fuente y las circunstancias de obtención, siendo más confiable cuando proviene de fuentes independientes, cuando el auditor la obtiene directamente y cuando está documentada, ya sea en papel, electrónico u otro formato.

Selección de las partidas para realizar pruebas y obtener evidencia de auditoría: El auditor debe elegir las partidas sobre las cuales aplicará pruebas y procedimientos de auditoría de manera efectiva, con el fin de obtener la evidencia requerida para cumplir con los objetivos de dichos procedimientos. Esta selección puede abarcar todas las partidas, ciertas partidas específicas o realizarse mediante un muestreo de auditoría, siendo la elección determinada por las circunstancias particulares de la auditoría en cuestión.

Inconsistencia en o dudas sobre la confiabilidad de la evidencia de auditoría: Cuando el auditor identifica que la evidencia obtenida presenta inconsistencias con otra evidencia o genera dudas sobre su confiabilidad, debe ajustar los procedimientos de auditoría necesarios para abordar estas dudas y evaluar los posibles efectos que estas discrepancias puedan tener.” (Ramos, 2021)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

No ceso de dar gracias por vosotros, haciendo memoria de vosotros en mis oraciones, 17 para que el Dios de nuestro Señor Jesucristo, el Padre de gloria, os dé espíritu de sabiduría y de revelación en el conocimiento de él. Ef. 1:16-17.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se enumeran los tipos de investigación junto con los enfoques cualitativos y cuantitativos empleados en el desarrollo de los hallazgos del proyecto de investigación.

3.1.1. Documental

Se examinó detenidamente el manual de procedimientos del departamento operativo de la empresa, además se llevó a cabo un análisis exhaustivo de los datos históricos de las operaciones para identificar tendencias y patrones en las diversas subáreas con el propósito de mejorar la eficiencia. Esta revisión proporcionó información valiosa que servirá de base para la toma de decisiones informadas, permitiendo la identificación de áreas de mejora y la optimización de los procesos para alcanzar de manera más efectiva los objetivos organizacionales.

3.1.2. Campo

Se recolectaron datos de la población directamente en el sitio donde se llevaron a cabo las operaciones, los cuales fueron objeto de estudio por parte de la empresa Boncao S.A. con el fin de comprender las causas y los factores tanto internos como externos que influyen en la problemática descrita en esta investigación.

3.1.3. Descriptiva

La investigación se enfocó en eventos relevantes asociados al área operativa de la empresa. Se emplearon entrevistas, cuestionarios y testimonios para recabar información primaria, lo que facilitó una comprensión más profunda de la situación y contribuyó al cumplimiento de los objetivos del proyecto de investigación

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método inductivo

El enfoque del método inductivo permitió establecer relaciones entre elementos particulares dentro del ámbito de estudio mediante el análisis de la información y los datos disponibles. El objetivo fue llegar a conclusiones generales que explicaran las situaciones analizadas y ayudaran a comprender cómo el control interno basado en el COSO I afecta la productividad del área operativa.

3.2.2. Método deductivo

Mediante la aplicación de este método, se llevó a cabo un análisis integral que permitió la definición de conceptos y teorías relacionadas a través de la aplicación de la lógica formal. Esto facilitó la deducción de evidencia que respaldara o refutara la afirmación general establecida.

3.2.3 Método histórico-lógico

Se revisaron datos y registros históricos vinculados con las operaciones previas de la empresa. Se analizó información sobre el rendimiento de la producción, la utilización de recursos, los gastos operativos, la satisfacción del cliente y la evolución de los factores que afectaron el progreso y la expansión de la empresa.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se llevó a cabo en la empresa Boncao S.A., motivada por la necesidad del presidente de evaluar el estado del control interno y la productividad del área mencionada.

Dado que la empresa no ha experimentado crecimiento ni desarrollo económico en varios años, como se refleja en sus estados financieros, surgió la necesidad de evaluar los controles internos establecidos para los procesos operativos. El objetivo era identificar las deficiencias que

podrían estar afectando y obstaculizando el crecimiento, con el fin de proponer sugerencias y recomendaciones para mejorar la situación.

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población de estudio del presente trabajo de investigación está conformada por: un total de 5 personas. El presidente de la empresa, el gerente, la administradora y jefe de área operativa, el calificador y el estibador.

3.3.1.2 Muestra

Luego de realizar el análisis de la población se ha considerado el cálculo de la muestra del 100%, puesto que la población fue finita. Se tomó en consideración un total de cinco colaboradores que desempeñaron funciones directamente relacionadas en el área de investigación, con la cual se obtuvo información precisa del área objeto de estudio.

3.3.2 Técnicas de la investigación

Para recabar la información, se utilizaron las siguientes técnicas de investigación.

3.3.2.1 Observación

Se empleó la técnica de observación directa y participativa, la cual implicó verificar los procesos en tiempo real sin intervenir activamente en las actividades operativas. El propósito fue obtener una comprensión más detallada de la situación.

3.3.2.2 Entrevista

Se llevó a cabo una entrevista con el jefe del área operativa de la empresa Boncao S.A., cuyas respuestas proporcionaron información clave para evaluar el impacto del control interno basado en el COSO I en el área operativa.

Además, se realizaron entrevistas a dos miembros adicionales del área operativa, con el fin de recabar información sobre los procesos de control interno implementados en la empresa Boncao S.A.

3.3.2.3. Encuesta

Se llevó a cabo una encuesta dirigida al personal del área operativa, al gerente y al presidente de la empresa, con el propósito de obtener información relevante. Esta encuesta incluyó preguntas subjetivas diseñadas para evaluar el nivel de satisfacción con respecto al servicio proporcionado. Se utilizó un formulario escrito que contenía preguntas tanto abiertas como cerradas

3.3.2.4. Análisis FODA

Se utilizó algunas respuestas obtenidas de la encuesta para la realización del análisis FODA, se empleó esta técnica para resolver un objetivo específico planteado en la problemática de la investigación cuyo fin fue conocer los factores internos y externos que influyen el área operativa.

3.3.3 Instrumento de la investigación

3.3.3.1 Cuestionario

Se diseñó el cuestionario de acuerdo con los objetivos establecidos previamente para la investigación. Se emplearon preguntas cerradas con opciones múltiples, dispuestas de forma organizada y secuencial en relación con el problema de investigación. En cuanto

a las entrevistas, se elaboraron preguntas abiertas para explorar con mayor detalle y profundidad los hechos y aspectos relevantes del tema en estudio.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para elaborar el segundo capítulo, que abarca el marco teórico de la investigación, se decidió dividirlo en tres secciones principales: la explicación de conceptos fundamentales, la revisión de teorías relevantes y el análisis de aspectos legales pertinentes

En la parte dedicada a la fundamentación conceptual, se llevaron a cabo las siguientes actividades: se incluyeron las definiciones o conceptos relacionados con el tema, especificando la fuente (autor y año) de dichas definiciones, y se realizó un análisis detallado de estos conceptos, considerando su importancia en el contexto de la investigación.

En la sección de fundamentación teórica, se incluyeron teorías pertinentes (con referencia a sus autores y fuentes) relacionadas con el problema investigado. Además, se incorporaron investigaciones previas de índole similar en diversos campos y se abordaron las variables relevantes. Se ofreció una explicación y análisis de los procesos operativos del área operativa, respaldados por una exposición fundamentada en la literatura más actualizada consultada, por último, se expuso la base legal que sustenta la investigación, apoyándose en las disposiciones legales, estatutos, acuerdos y reglamentos relevantes asociados al tema en estudio.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante la fase previa de esta investigación, se recopiló información a través de la técnica de encuesta. Se implementó un cuestionario que contenía preguntas tanto abiertas como cerradas y se administró a una población específica del personal del área operativa. Este proceso se llevó a cabo de manera presencial.

Se empleó la técnica de entrevista mediante un cuestionario que contenía preguntas abiertas dirigidas al jefe del área operativa. El propósito era obtener sus percepciones y opiniones sobre los procesos de control interno y su impacto en el área operativa

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Se procedió con la tabulación y análisis de los resultados de las encuestas dirigidas a los colaboradores, con el objetivo de recopilar sus opiniones y perspectivas sobre los procesos de control interno aplicados en el área operativa. La utilización de MS Excel facilitó la elaboración de tablas y gráficos estadísticos para visualizar los descubrimientos de la investigación. Los datos recopilados fueron organizados de acuerdo a los objetivos establecidos, lo que permitió un análisis detallado y una evaluación exhaustiva. Estos resultados están diseñados para respaldar eficazmente la mejora de los procesos de control interno y el fortalecimiento del área operativa de la empresa

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Por tanto, tomad toda la armadura de Dios, para que podáis resistir en el día malo, y habiendo acabado todo, estar firmes. Ef. 6:13.

4.1. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO PARA MEDIR EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA BONCAO S.A.

Para definir los indicadores de cumplimiento que facilitaron la evaluación del rendimiento en los procesos operativos de la empresa Boncao S.A., se procedió con la elaboración de los siguientes indicadores a fin de encontrar las posibles soluciones.

❖ Indicadores de cumplimiento Pesaje

Tabla 1

Indicador de eficacia del cumplimiento de procesos o procedimientos subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ procesos de pesaje}}{\text{Total de procesos de pesaje}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{2}{7} \times 100 = 29\%$	$\frac{3}{7} \times 100 = 43\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Para la subárea de pesaje se implementó el indicador de cumplimiento del manual de procesos o procedimientos, en el cual las variables fueron N° de procesos de pesaje dividido para el total de procesos de pesaje, en el año, 2021 el resultado fue 29% y en el año 2022 43%.

Interpretación. Se observaron resultados poco favorables en ambos años, ya que no se cumplió completamente con los procesos o procedimientos establecidos en el manual del área operativa, debido al escaso control de los procesos.

Tabla 2

Indicador de eficacia pesaje de quintales de cacao, subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ Quintales pesados}}{\text{Total quintales comprados}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021		Año 2022
$\frac{14896}{17954} \times 100 = 83\%$		$\frac{14560}{17724} \times 100 = 82\%$

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Se aplicó el indicador de eficacia de pesaje, con la fórmula N° de quintales pesados dividido para el total de quintales comprados, se obtuvo en el 2021 83% y en el año 2022, un 82% del 100%.

Interpretación. Si bien ambos porcentajes son favorables. Este indicador le ayudó a la empresa a conocer que en estos años no se cumplió con este proceso muy importante, puesto que toda compra bruta al final del día debió ser repesada para la confirmación de los quintales, con el departamento de compras.

Tabla 3

Indicador eficiencia de mantenimientos programados en las maquinarias de equipo de pesaje, subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ Mantenimientos realizados equipo pesaje}}{\text{Total de mantenimientos programados}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{2}{9} \times 100 = 22\%$	$\frac{5}{11} \times 100 = 45\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Para el conocimiento del cumplimiento de los mantenimientos programados del equipo de pesaje se adaptó el indicador de N° de mantenimientos realizados equipo de pesaje dividido para el total de mantenimientos programados, recabando como resultado para el 2021 un 22% y en el 2022 un 45%.

Interpretación. Se descubrió que el resultado fue desfavorable para ambos años, puesto que hubo incumplió con los mantenimientos programados establecidos en el manual de procedimientos. Esto ocasionó desorden y retrasó en la información.

Tabla 4

Indicador de eficiencia del nivel de capacitación de los colaboradores de la subárea de pesaje del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ empleados capacitados}}{\text{Total de empleados del área}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{0}{6} \times 100 = 0\%$	$\frac{0}{4} \times 100 = 0\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Con la finalidad de saber el nivel de capacitación de los colaboradores se ejecutó el indicador del cumplimiento de las capacitaciones programadas de los colaboradores, teniendo como resultado en el año 2021 y 2022 0% del 100%.

Interpretación. Se observa el incumplimiento de las capacitaciones programadas descritas en el manual. Esto se debe a la escasa prioridad de capacitar al personal lo que a la larga ha generado dificultades para desarrollar los puestos de trabajo.

❖ Indicadores de cumplimiento Secado

Tabla 5

Indicador de eficacia de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ quintales secados}}{\text{Total quintales compra bruta}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{16997}{17954} \times 100 = 95\%$	$\frac{16900}{17724} \times 100 = 95\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Se implementó el indicador el conocimiento del porcentaje de cumplimiento de la totalidad del cacao secado. para ellos se utilizó como variables N° de quintales secados dividido para el total de quintales compra bruta. Se obtuvo como resultado en los años 2021 y 2022 un 95%.

Interpretación. Aunque el resultado fue favorable, existió un 5% de producto que no se secó en el tiempo correcto, por lo cual se puede deducir que hubo una pérdida de rendimiento en esos años. Ya que el cacao que no se procesado a tiempo merma.

Tabla 6

Indicador de eficacia de la capacidad para secar el cacao en la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ secadoras en uso}}{\text{Total de secadoras instaladas}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{2}{6} \times 100 = 33\%$	$\frac{3}{6} \times 100 = 50\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. El indicador utilizado para medir la capacidad usada en la subárea de secado demostró que, en el año 2021, se usaron dos secadoras de seis, equivalente a 33% y para el año 2022, se usaron 3 secadoras que representaron el 50%,

Interpretación. Según los resultados obtenidos en ambos años, la subárea utilizó la capacidad para secar el grano de forma mínima, debido al grano inconstante y las secadoras incapacitadas para cumplir su función.

Tabla 7

Indicador de eficacia de mantenimientos programados de las secadoras de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ Mantenimientos realizados secadoras}}{\text{Total de mantenimientos programados}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{2}{15} \times 100 = 13\%$	$\frac{3}{10} \times 100 = 30\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Se aplicó el indicador para el conocimiento del cumplimiento de mantenimientos realizados, dio como resultado en el año 2021, el 13% y para el año 2022, se obtuvo el 30%.

Interpretación. En base a estos resultados se interpreta que se incumplieron los mantenimientos programados para ambos, se les dificultó darle seguimiento y no se priorizó el mantenimiento programado, puesto que los equipos estaban funcionando.

Tabla 8

Indicador de eficacia para medir la calidad de grano de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ quintales secados grano defectuoso}}{\text{Total quintales secados}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{109}{16997} \times 100 = 0.64\%$	$\frac{126}{16900} \times 100 = 0.74\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Para conocer la calidad de secado de grano que resulto defectuoso se aplicó el indicador de calidad de grano, en el año 2021 se obtuvo un porcentaje de 0,64%, en el año 2022, se obtuvo como resultado el 0,74%,

Interpretación. Aunque los porcentajes son bajos, en cuestiones económicas el valor es representativo lo que significó una pérdida para la empresa, debido al inadecuado seguimiento del grano. Puesto que es de mala calidad y el precio para la venta es muy bajo.

Tabla 9

Indicador de eficacia para medir la merma de cacao, subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ quintales compra neta}}{\text{Total quintales secados}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{16325}{16997} \times 100 = 96\%$	$\frac{16131}{16900} \times 100 = 95\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. El indicador de merma de producto (cacao), ayudo a conocer el porcentaje de la merma al secar el grano, se tomaron como referencia las variables: compras netas en quintales y quintales secados. Se aplicó el indicador en el año 2021 y se obtuvo como resultado el 96% que representa el cacao secado de inventario físico, para el año 2022, el resultado fue de 95% que representa el cacao secado de inventario físico.

Interpretación. Para poder comprender el resultado se debe entender que la merma del año 2021 fue de 4% y del año 2022 fue 5%. Esto se debió al inadecuado proceso del grano, lo que ocasiona pérdidas económicas.

Tabla 10

Indicador de eficiencia para medir el nivel de capacitación de los colaboradores de la subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ empleados capacitados}}{\text{Total de empleados del área}}$		
Calculo		
Año 2021		Año 2022
$\frac{1}{3} \times 100 = 33\%$		$\frac{1}{5} \times 100 = 20\%$

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Para conocer el nivel de capacitación de los colaboradores de la subárea, se aplicó el indicador de eficiencia, como resultado se obtuvo que en el año 2021 fue 33% y en el año 2022 fue 20%.

Interpretación. Se observó el incumplimiento de las capacitaciones programas para los colaboradores, eso generará desactualización en los procesos de secado y tratamiento de grano.

❖ Indicador Cumplimiento Ensacado

Tabla 11

Indicador de eficacia revisión de especificaciones de peso de los contratos de los clientes la subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ revisiones pesos de lotes}}{\text{Total contratos de clientes}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021		Año 2022
$\frac{26}{30} \times 100 = 75\%$		$\frac{16}{26} \times 100 = 75\%$

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. El indicador de eficacia aplicado en el año 2021 y 2022, para el conocimiento del cumplimiento de los pesos de especificados en los contratos de venta, dio como resultado el 75% para ambos años.

Interpretación. Se observa que los datos obtenidos de los contratos y reportes de inspección no son iguales, sin embargo, los resultados fueron favorables, puesto que no se recibió liquidaciones de repeso por parte de los clientes.

Tabla 12

Indicador de eficacia revisión de toma de pesos de la ensacadora subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ revisiones de toma de pesos}}{\text{Total de revisiones toma de pesos}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{34}{54} \times 100 = 63\%$	$\frac{38}{54} \times 100 = 70\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. La ensacadora tiene un papel fundamental en el proceso de ensacado del producto, se aplicó el indicador para conocer si la persona responsable hizo las revisiones, se obtuvo como resultado en el año 2021 fue 63% y el año 2022 un 70%.

Interpretación. Según los datos obtenidos, se observó que ambos resultados son favorables, sin embargo, el incumplimiento en su totalidad de este indicador ocasiono tomas de peso inadecuadas que son inconvenientes en la productividad.

Tabla 13

Indicador de eficacia de mantenimientos programados de la subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ Mantenimientos realizados secadoras}}{\text{Total de mantenimientos programados}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021		Año 2022
$\frac{3}{6} \times 100 = 50\%$		$\frac{3}{6} \times 100 = 50\%$

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Para conocer el nivel de cumplimiento de los mantenimientos programados para la ensacadora según el manual de procesos o procedimientos, se utilizó un indicador de eficacia, se obtuvo como resultado para los años 2021 y 2022 el 50%.

Interpretación. Según los resultados obtenidos se verificó el incumplimiento de los mantenimientos programados para la máquina, esto se debió a la falta de compromiso de la persona encargada.

Tabla 14

Indicador de eficiencia de las compras de insumos subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ compras de insumos}}{\text{Total compras programadas}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{3}{6} \times 100 = 50\%$	$\frac{4}{6} \times 100 = 67\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. El indicador de compras de insumos se utilizó para saber el cumplimiento de las compras programadas, en el año 2021 se obtuvo el 50%, mientras que para el año 2022 el resultado fue 67%.

Interpretación. Observando los resultados se descubrió que las compras no se realizaron según lo programado, afectando probablemente la productividad del área operativa.

❖ Indicador Cumplimiento Almacenamiento

Tabla 15

Indicador eficacia revisión de insumos subárea de secado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{\text{Revisión de insumos}}{\text{Programa revisión de insumos}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021		Año 2022
$\frac{13}{24} \times 100 = 54\%$		$\frac{12}{24} \times 100 = 50\%$

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. El indicador de revisión de insumos ayudo a conocer las veces en que el responsable de la subárea reviso el estado de los pallets entre otros materiales y el espacio en que se almacenaba el cacao, según el indicador para el año 2021 se obtuvo el 54% y en el año 2022 el resultado fue 50%.

Interpretación. Mediante los resultados obtenidos se verificó el incumplimiento en las revisiones programadas de los insumos generado por el descuido y desinterés del personal encargado.

Tabla 16

Indicador de eficacia de cumplimiento de programación de las fumigaciones de la subárea de almacenamiento de cacao del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{ fumigaciones realizadas}}{\text{Total de fumigaciones programadas}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021		Año 2022
$\frac{13}{24} \times 100 = 54\%$		$\frac{12}{24} \times 100 = 50\%$

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Se usó el indicador de cumplimiento de programación de fumigaciones en el almacén donde se guarda el cacao, el resultado obtenido en el año 2021 fue 54% y en el año 2022 fue 50%.

Interpretación. Según los resultados obtenidos del indicador, se verificó el incumplimiento de las fumigaciones programadas, debido al descuido y desinterés de seguir los procedimientos.

Tabla 17

Indicador de eficacia de cumplimiento de procesos subárea de ensacado del área operativa Boncao S.A., en los años 2021 y 2022.

Fórmula		
$\frac{N^{\circ} \text{procedimientos realizados}}{\text{Total procedimientos programadas}} \times 100$		
Calculo		
Año 2021	Año 2022	
$\frac{5}{10} \times 100 = 50\%$	$\frac{5}{10} \times 100 = 50\%$	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis. Se utilizó el indicador de cumplimiento de procedimientos programados, para el año 2021 y 2022 el resultado fue 50%, demostrando el incumplimiento de los procesos registrados en el manual.

Interpretación. Implementando el indicador de cumplimiento de procesos, se verificó el incumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de procedimientos del área operativa, ocasionando improductividad y retraso en los demás procesos.

Tabla 18

Matriz de hallazgos periodo 2021 y 2022 área operativa

MATRIZ DE HALLAZGOS INDICADORES CUMPLIMIENTO							N-01
AREA: OPERATIVA							
PERIODOS 2021-2022							
Nº	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	N-01	Se cumplieron dos procedimientos en el 2021 y tres en el 2022 de los siete establecidos	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de pesaje: Establece el cumplimiento de los procedimientos para la subarea de pesaje	El jefe del área operativa encargado de hacer cumplir el manual de procedimientos tiene otra función, no le dio seguimiento a lo establecido en el manual de procedimientos	Baja productividad de la subárea pesaje y su vez afecta el logro de los objetivos	Dentro de la empresa el control interno es muy bajo, por lo cual es difícil lograr el objetivo del área operativa	Es crucial mejorar el control interno dentro de la empresa para facilitar el cumplimiento de los objetivos del área operativa
2	N-02	Se pesó el 83% en el 2021 y 82% en el 2022, del 100% que se debió cumplir en ambos años.	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subareas cnkp3w8u09t39 n a de pesaje: establece el	Hubo ocasiones en las que el tiempo no alcanzo, el equipo de pesaje estuvo defectuoso e incumplimiento	Desinformación del peso correcto, dificultad para medir el rendimiento del cacao del día de compra	La falta de información precisa sobre el peso adecuado y la dificultad para medir el rendimiento del	Es crucial implementar sistemas de medición precisos y claros para determinar el peso exacto y

cumplimiento del por salir rápido del
pesado de la trabajo
compra diaria.

cacao en el evaluar el rendimiento del
momento de la cacao durante el proceso de
compra representan compra. Esto ayudará a
desafíos mejorar la eficiencia y la
significativos para precisión en el área
el proceso operativo operativa.

3 N-03	Se cumplieron dos mantenimientos de nueve establecidos en el 2021 y cinco mantenimientos de nueve establecidos en el 2022	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de pesaje: establece el cumplimiento de los mantenimientos programados	El descuido y poco interés del jefe de operaciones en no hacer cumplir los mantenimientos programados.	Equipos dañados, sin funcionar eficientemente produce bajo rendimiento	Debido al poco interés de la persona encargada los equipos de pesaje no funcionan en un 100%	Se sugiere el seguimiento del trabajo y responsabilidades de la persona encargada.
4 N-04	No se cumplió el nivel de capacitación programado en el manual de procedimientos	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de pesaje: establece un programa de capacitación para el personal.	el presupuesto destinado para capacitar al personal se utilizó en otros gastos	Bajo desempeño por parte de los empleados al no estar actualizados en su área afectando el logro del objetivo de la área y la empresa	La falta continua de las capacitaciones afecta el desempeño y rendimiento en las actividades a desarrollarse.	Es fundamental proporcionar capacitaciones periódicas para el personal, ya que la falta de formación afecta negativamente el desempeño y la eficiencia en las actividades operativas
5 N-05						

		En el año 2021 y 2022 faltó secar un 5% del total de las compras de cacao anuales	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de secado: estable el debido secado del grano	Debido al cierre de año no se logró cumplir con lo establecido en el manual de procedimientos	Retraso en la información deseada por gerencia y desorden en los procesos, horas extras adicionales	El incumplimiento del procedimiento genera gastos incensarios	Es necesario cumplir rigurosamente con los procedimientos establecidos para evitar gastos innecesarios
6	N-06	Se usó 2 secadoras en el 2021 y el 3 en el 2022 un total de 6 secadoras de cacao	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de secado: estable el uso del equipo y maquinaria	La cosecha de cacao no es constante, equipo y maquinaria dañados	Ineficiencia en los procesos de secado, pérdida de rendimiento	Pérdidas de rendimiento económicas a la empresa	Sugerir un sistema de registros de granos secados y en comparación con granos por secar para evitar consecuencias económicas negativas para la empresa
7	N-07	Se cumplieron dos mantenimientos de quince establecidos en el 2021 y tres mantenimientos de diez establecidos en el 2022	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de secado: establece el cumplimiento de los mantenimientos programados	Incumplimiento de los mantenimientos establecidos por descuido	Equipos defectuosos, en mal estado produce bajo rendimiento	El incumplimiento de los mantenimientos programados provocaron baja productividad	Se sugiere mantener el programa establecido en el manual de procedimientos.
8	N-08	Dentro de la medición de la calidad, 109 quintales corresponden a defectuoso en el 2021 y 126	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de secado: estable el debido secado del grano	Secado inadecuado, grano mucho tiempo sin ser procesado	Pérdida de rendimiento, mala calidad, pérdida económica	el inadecuado proceso de tratar el grano genera pérdidas económicas	Se sugiere implementar un sistema de toma de muestra de grano para medir la calidad y evitar pérdidas económicas

quintales defectuosos en el 2022.

9	N-09	La merma para el año 2021 4% y en el 2022 represento 5%	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de secado: estable el debido secado del grano	Proceso de secado inadecuado, toma de humedad inadecuada	Improductividad de procesos, dificultad para lograr el objetivo deseado	Los procesos inadecuados produjeron improductividad y dificultad para el desarrollo del área	Seguimiento y toma de muestras registradas para la debida de comparación de los diferentes granos
---	------	---	---	--	---	--	---

10	N-10	Se cumplió una capacitación de tres programadas en el año 2021 y una de cinco programadas en el manual de procedimientos	De acuerdo el manual de procedimientos. Sección subarea de pesaje: estable un programa de capacitación para el personal.	Se dificulto la coordinación de los tiempos de cada colaborador	El bajo rendimiento de los empleados, causado por la falta de actualización en sus respectivas áreas, está impactando negativamente en el cumplimiento de los objetivos tanto a nivel del área específica como de la empresa en su conjunto	La carencia de capacitaciones repercute en el desempeño y rendimiento de las actividades que se llevan a cabo	Es fundamental proporcionar capacitaciones periódicas para el personal, ya que la falta de formación afecta negativamente el desempeño y la eficiencia en las actividades operativas
----	------	--	--	---	---	---	--

Elaborado por: L.P.E.L

Fecha :
22/3/24

Supervisado por: G.M.M.C

Fecha
: 23/3/24

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

4.1.1. Discusión del objetivo específico 1

Para Rodríguez & Bernal (2019), “los indicadores de desarrollo o cumplimiento son un conjunto de mediciones destinadas a monitorear el cumplimiento de las políticas, procedimientos, objetivos y apuesta de mediano y largo plazo”. Estoy de acuerdo con este criterio, pues los indicadores de cumplimiento que se aplicaron en las subáreas objeto de investigación del área operativa desmostaron los niveles de cumplimiento y la situación productiva de las subáreas indicadas anteriormente. Sin embargo, me parece que esta definición es un poco cerrada, pues este autor argumenta que nos permite “monitorear el cumplimiento”, desde mi perspectiva la empresa no solo desea monitorear si no también medir y analizar los niveles de desempeño de sus recursos.

Según Mondragón (2023), determina que los indicadores, “permiten medir el desempeño o cumplimiento de los diferentes periodos de la situación en materia de cumplimiento de la empresa, con el análisis de los resultados se pueden establecer tendencias, así como prevenir riesgos, mejorar y actualizar programas”. Corroboró esta definición, debido a la implementación de los indicadores para medir el nivel de cumplimiento, se conoció la situación de la empresa y se puede mejorar a través de los resultados obtenidos. Puesto que se logró conocer el desempeño de los colaboradores y las fallencias existentes es en el área, el incumplimiento del Manual de procedimientos.

De acuerdo con Mondragón (2023), “los indicadores KPIs permiten medir el desempeño, así como obtener una completa radiografía en diferentes periodos de la situación en materia de cumplimiento de la empresa, debido al análisis se puede detectar tendencias y prevenir riesgos de cumplimiento”. Confirmando la definición de este autor, puesto que la implementación de los indicadores en los dos periodos, año 2021 y 2022,

demostró las tendencias que existieron sobre el desempeño de los colaboradores y el uso de los recursos, ayudando así a encontrar soluciones para mejorar y prevenir riesgos en el área operativa.

4.2. COSO I EN EL MANEJO DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA.

Para el desarrollo del objetivo específico dos se implementó un cuestionario y una entrevista con preguntas abiertas, dirigida al jefe del área operativa Boncao S.A.

Tabla 19

Cuestionario de COSO I ambiente de control empresa Boncao S.A., año 2021

FASE 1. AMBIENTE DE CONTROL	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B ((5))	A ((3))	M ((1))	
Pregunta 1. ¿Se comunica entre los colaboradores el manual de procedimientos del área operativa de la empresa?		3		La empresa tiene el manual de procedimientos del área operativa, está dividida por subáreas, sin embargo, su difusión no es frecuente
Pregunta 2. ¿El personal conoce sus deberes y funciones en los puestos del trabajo que ejercen?		3		Se comprobó que el personal no tiene muy clara las funciones de sus puestos de trabajo
Pregunta 3. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones actualizado?			1	La empresa tiene manual de funciones, pero desactualizado.
Pregunta 4. ¿Las subáreas del área operativa de la empresa cuenta con personal acorde al perfil profesional requerido?		3		Se confirmó que, dentro de las subáreas, los perfiles del personal en su mayoría son inadecuados a los puestos que ocupan.
Pregunta 5. ¿Se promueve el cumplimiento de normas de control interno dentro del área operativa de la empresa?		3		Se constató que se mencionan las normas de control interno, pero es insuficiente.
Total	0	12	1	13

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 20

Cuestionario de COSO I evaluación de riesgo empresa Boncao S.A., año 2021

FASE 2. EVALUACIÓN DE RIESGOS	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Existió la verificación de los reportes de la calidad del cacao cuando está almacenado?	5			Se comprobó la verificación de los reportes de calidad tomados con el medidos de humedad realizados al cacao almacenado en la subárea de almacenamiento
Pregunta 2. ¿Se registra el cacao almacenado en las bodegas de la subárea de almacenamiento?		3		Se verificó que todo el cacao tiene registro, sin embargo, el orden de registro es desordenado
Pregunta 3. ¿Cómo se supervisó la elaboración de contratos del nuevo personal y los finiquitos subidos en la página del Ministerio de Relaciones Laborales?	5			Se confirmó la supervisión de los contratos firmados y actas de finiquitos subidas a tiempo, revisando la página del Ministerio de Relaciones Laborales
Pregunta 4. ¿Se verifica que los reportes de repesos de cacao y compras coincidan diariamente?		3		Se constató que la toma física de los reportes de reposo no se hizo todos los días como lo menciona el manual de procedimientos, por lo cual es difícil verificar que ambos coincidieran
Pregunta 5. ¿Se comprueba la producción laboral del personal de las subáreas para la elaboración del rol de pagos?			1	Se puedo constatar que los niveles producción laboral son innecesarios en la elaboración del rol de pago
Total	10	6	1	17

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 21

Cuestionario de COSO I actividades de control empresa Boncao S.A., año 2021

FASE 3. ACTIVIDADES DE CONTROL	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Los procedimientos desarrollados en las subáreas se encuentran respaldados por documentos y en el sistema de la empresa		3		Se verificó que los procedimientos desarrollados se encuentran respaldados por documentos y en el sistema de la empresa.
Pregunta 2. ¿El sistema usado por la empresa tiene planes de contingencia y recuperación de datos en caso de pérdidas o virus?	5			Se constató la existencia de un plan de contingencia y la recuperación de información en caso de pérdida o virus
Pregunta 3. ¿Se elaboran indicadores para medir el nivel de cumplimiento y producción en el área operativa de la empresa			1	La elaboración de indicadores fue una propuesta difícil de ejecutar para la empresa
Pregunta 4. ¿Existe la implementación de controles para asegurar el acceso y la administración de información por personal autorizado?	5			Se verificó la implementación de controles aplicados por el jefe de área operativa con el fin de proteger la información.
Pregunta 5. ¿Se evalúa periódicamente la eficacia de las actividades de control implementadas en el área operativas?			1	Se constató la inexistencia de la evaluación periódica de la eficacia de las actividades de control, por factores ajenos
Total	10	3	2	15

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 22

Cuestionario de COSO I información y comunicación empresa Boncao S.A., año 2021

FASE 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿ Los sistemas de información implementados garantizan la autenticidad, relevancia, excelencia, imparcialidad y autonomía de la información?		3		En ocasiones, las deficiencias en los sistemas de información han afectado la objetividad, la transparencia y la accesibilidad de la información emitida.
Pregunta 2. ¿Los sistemas de información aplicados ayudan con la toma de decisiones?	5			Se determinó que la información proporcionada por los sistemas de información de la empresa ha ayudado a tomar decisiones de manera efectiva en el momento.
Pregunta 3. ¿Mantiene la empresa formalmente líneas establecidas de información y comunicación con todo el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?		3		Se comprobó la existencia de líneas establecidas de información y culminación, sin embargo, el uso para difusión de programas, metas, etc., fue carente.
Pregunta 4. ¿Se evalúa periódicamente la eficacia de las líneas de información y comunicación entre el jefe del área y los colaboradores de las subáreas?			1	Se constató que la evaluación periódica de la eficacia de las líneas de información y comunicación se planeó sin éxito de realización.
Pregunta 5. ¿Las líneas de información y comunicación establecidas permiten atender requerimientos de proveedores y clientes?		3		Se corroboró que, en ocasiones, las líneas de información y comunicación de la empresa no pudieron satisfacer los requisitos de los usuarios externos.
Total	5	9	1	15

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 23

Cuestionario de COSO I actividades de supervisión empresa Boncao S.A., año 2021

FASE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Los reportes generados por las subáreas son supervisados por el responsable del área operativa?		3		Se conoció que ciertos reportes no fueron supervisados por el responsable del área, pues no fueron enviados en el tiempo establecido
Pregunta 2. ¿Se supervisa la realización de las compras de las subáreas referente al presupuesto planeado?		3		Las compras realizadas en su mayoría estuvieron fuera de la planificación, no se consideró el presupuesto
Pregunta 3. ¿Se evalúa los componentes de control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en las subáreas?		3		Si bien se lleva a cabo una evaluación periódica de los componentes de control interno en las subáreas, algunos componentes no están operando de manera totalmente adecuada.
Pregunta 4. ¿Se informa oportunamente al jefe de área operativa de las fallas en el control interno de las subáreas para que tomen medidas?	5			Sí, se ha establecido un proceso eficiente para informar oportunamente al jefe del área operativa sobre cualquier falla identificada en los controles internos de las subáreas. Se cuenta con un sistema de notificación inmediata que permite una comunicación ágil y transparente
Pregunta 5. ¿Se realiza un seguimiento después de la implementación de nuevas medidas o controles?			1	Se verificó que los seguimientos son carentes de protocolos, por lo tanto, han sido ineficientes.
Total	5	9	1	15

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 24

Matriz consolidada fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021

Componentes	Ponderación	Calificación
1. Ambiente de control	25	13
2. Evaluación de riesgos	25	17
3. Actividades de control	25	15
4. Información y comunicación	25	15
5. Actividades de supervisión	25	15
Total	125	75

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 25

Matriz valoración COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021

Valoración	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 125	NC = $CT/PT*100$	NR = 100% - NC
Calificación Total (CT) = 75	NC = $75/125*100$	NR = 100% - 60%
Calificación Porcentual = 100%	NC = 60%	NR = 40%

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 26

Matriz cálculo de nivel de confianza y nivel de riesgo fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021

Calificación porcentual	N. Confianza	Resultado
15-50%	Bajo	
51-75%	Moderado	60%
76-95%	Alto	

Calificación porcentual	N. Riesgo	Resultado
15-50%	Bajo	40%
51-75%	Moderado	
76-95%	Alto	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis e interpretación

El cuestionario de control interno y el estudio de los cinco componentes del COSO I: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, se examinaron para la obtención de la valoración de nivel de confianza y nivel de riesgo. El nivel de confianza fue el resultado de dividir la calificación total (75) para la ponderación total (125) y el resultado se multiplico por 100%, obteniendo un resultado de 60% considerado como **moderado** en el rango de nivel de confianza. El nivel de riesgo se adquirió de restar la calificación porcentual (100) y nivel de confianza (60), se obtuvo 40% calificado en el rango como **bajo**.

Mediante la aplicación del cuestionario se logró conocer la situación de la empresa, constatando que el sistema de control interno es deficiente incidiendo en la falta de medidas claras y precisas dentro de las subáreas del área operativa de la empresa. Aunque se observó que el nivel de riesgo es bajo, se verifico que los controles internos implementados fueron deficientes para el logro de los objetivos, cumplimiento de metas y desempeño del personal.

Como evidencia se encontró:

- Los controles internos implementados en el área operativa de la empresa necesitan evaluación constante y mejora continua en su estructura, lo cual permitiría mejorar los procesos de las subáreas.
- Se evidenció que el manual de funciones no está actualizado.
- La falta de aplicación de indicadores impide medir el desempeño de las subáreas.

Tabla 27

Cuestionario de COSO I ambiente de control empresa Boncao S.A., año 2022

FASE 1. AMBIENTE DE CONTROL	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Se comunica entre los colaboradores el manual de procedimientos del área operativa de la empresa?			1	Aunque la empresa cuenta con un manual de procedimientos la comunicación de este es escasa.
Pregunta 2. ¿El personal conoce sus deberes y funciones en los puestos del trabajo que ejercen?		3		Se verifico que los colaboradores conocen sus deberes y funciones de los puestos, sin embargo, existen dudas.
Pregunta 3. ¿Cuenta la empresa con un manual de funciones actualizado?			1	El manual de funciones existente esta desactualizado.
Pregunta 4. ¿Las subáreas del área operativa de la empresa cuenta con personal acorde al perfil profesional requerido?		3		Se constató que son pocos los colaboradores que no están acorde al perfil.
Pregunta 5. ¿Se promueve el cumplimiento de normas de control interno dentro del área operativa de la empresa?		3		Aunque se promueve el cumplimiento de normas de control interno se comprobó que son deficientes.
Total	0	9	1	11

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 28

Cuestionario de COSO I evaluación de riesgo empresa Boncao S.A., año 2022

FASE 2. EVALUACIÓN DE RIESGOS	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Se verifica y reporta la calidad del cacao cuando está almacenado?	5			Se llevó a cabo la verificación y la generación de informes periódicos sobre la calidad del cacao almacenado, implementaron controles de calidad que abarcaron aspectos como la humedad, la presencia de plagas, el aroma y la textura.
Pregunta 2. ¿Se registra el cacao almacenado en las bodegas de la subárea de almacenamiento?		3		Existió un sistema de registro establecido que documenta la cantidad, el origen y otros detalles relevantes del cacao almacenado. Sin embargo, existió un inconveniente que retrasaron la presentación de los reportes
Pregunta 3. ¿Se supervisa la elaboración de contratos del nuevo personal y los finiquitos subidos en la página del Ministerio de Relaciones Laborales?	5			Este proceso se realizó de manera regular y rigurosa para garantizar el cumplimiento normativo y mantener una gestión transparente y legalmente sólida en todas las transacciones laborales.
Pregunta 4. ¿Se verifica que los reportes de repesos de cacao y compras coincidan diariamente?		3		Se mostró que los reportes de repesos y compras fueron verificados en la mayoría, existió una minoría que no fue verificada por causas internas
Pregunta 5. ¿Se comprueba la producción laboral del personal de las subáreas para la elaboración del rol de pagos?		3		En lo examinado la producción laboral es indiferente al pago de roles, debido a los pro y contras de la actividad económica de la empresa.
Total	10	9	0	19

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 29

Cuestionario de COSO I actividades de control empresa Boncao S.A., año 2022

FASE 3. ACTIVIDADES DE CONTROL	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B	A	M	
	((5))	((3))	((1))	
Pregunta 1. ¿Los procedimientos desarrollados en las subáreas se encuentran respaldados por documentos y en el sistema de la empresa?	5			La información se encuentra debidamente almacenada y respaldada en el sistema. La documentación respaldaría facilitar la comprensión y aplicación consistente de los procedimientos.
Pregunta 2. ¿El sistema usado por la empresa tiene planes de contingencia y recuperación de datos en caso de pérdidas o virus?	5			Efectivamente se confirmó que el sistema usado por la empresa cuenta con plan de contingencia y recuperación de datos.
Pregunta 3. ¿Se elaboran indicadores para medir el nivel de cumplimiento y producción en el área operativa de la empresa?			1	La elaboración de indicadores que ayuden a medir el cumplimiento y producción fue una propuesta inconclusa.
Pregunta 4. ¿Existe la implementación de controles para asegurar el acceso y la administración de información por personal autorizado?	5			Se verificó el protocolo para que solo gente autorizada tenga acceso a la información.
Pregunta 5. ¿Se evalúa periódicamente la eficacia de las actividades de control implementadas en el área operativas?			1	Se confirmó que fue inexistente la evaluación periódica porque no se programó.
Total	15	0	2	17

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 30

Cuestionario de COSO I información y comunicación empresa Boncao S.A., año 2022

FASE 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Los sistemas de información implementados aseguran la veracidad, pertenencia, calidad, objetividad e independencia de la información?		3		Se implementaron controles y protocolos para garantizar la integridad y exactitud de los datos. Sin embargo, se reconoce que siempre hay espacio para mejoras.
Pregunta 2. ¿Los sistemas de información aplicados ayudan con la toma de decisiones?	5			La accesibilidad a la información oportuna y confiable a través del sistema ha mejorado significativamente la capacidad para tomar decisiones informadas y eficaces en todos los niveles de la organización
Pregunta 3. ¿Mantiene la empresa formalmente líneas establecidas de información y comunicación con todo el personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?		3		Se mantiene formalmente líneas establecidas de información y comunicación con todo el personal, sin embargo, fueron escasamente usados para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa
Pregunta 4. ¿Se evalúa periódicamente la eficacia de las líneas de información y comunicación entre el jefe del área y los colaboradores de las subáreas?			1	En la empresa la evaluación periódica fue inexistente debido a la falta de programación sobre el tema
Pregunta 5. ¿Las líneas de información y comunicación establecidas permiten atender requerimientos de proveedores y clientes?		3		Se verificó que las líneas de información y comunicación son deficientes para la atención de los requerimientos de clientes y proveedores
Total	5	9	1	15

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 31

Cuestionario de COSO I actividades de supervisión empresa Boncao S.A., año 2022

FASE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	VALORACIÓN			OBSERVACIONES
	B (5)	A (3)	M (1)	
Pregunta 1. ¿Los reportes generados por las subáreas son supervisados por el responsable del área operativa?	5			Se constató que la mayoría de los reportes el jefe de área operativa los revisa, sin embargo, en una minoría encontraron inconsistencias en los formatos presentados.
Pregunta 2. ¿Se supervisa la realización de las compras de las subáreas referente al presupuesto planeado?		3		Se confirmó en la supervisión de las compras presupuestas y las realizadas fueron inconsistentes, puesto que no coinciden.
Pregunta 3. ¿Se evalúa los componentes de control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en las subáreas?		3		Se confirmó la evaluación de los componentes de control interno, sin embargo, sus funciones fueron carentes para las subáreas.
Pregunta 4. ¿Se informa oportunamente al jefe de área operativa de las fallas en el control interno de las subáreas para que tomen medidas?	5			Al jefe de área se le informó en caso de fallas sobre el control interno para que tome las medidas pertinentes
Pregunta 5. ¿Se realiza un seguimiento después de la implementación de nuevas medidas o controles?		3		La realización de seguimiento después de la implementación de medidas o controles es deficiente
Total	10	9	0	19

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 32

Matriz consolidada fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2022.

Componentes	Ponderación	Calificación
1. Ambiente de control	25	11
2. Evaluación de riesgos	25	19
3. Actividades de control	25	17
4. Información y comunicación	25	15
5. Actividades de supervisión	25	19
Total	125	81

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 33

Matriz valoración COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2022.

Valoración	Nivel de Confianza	Nivel de Riesgo
Ponderación Total (PT) = 125	NC= $CT/PT*100$	NR= 100% - NC
Calificación Total (CT) = 81	NC= $81/125*100$	NR= 100% - 65%
Calificación Porcentual = 100%	NC= 65%	NR= 35%

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Tabla 34

Matriz cálculo de nivel de confianza y nivel de riesgo fases COSO I, área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2022

Calificación porcentual	N. Confianza	Resultado
15-50%	Bajo	
51-75%	Moderado	65%
76-95%	Alto	

Calificación porcentual	N. Riesgo	Resultado
15-50%	Bajo	35%
51-75%	Moderado	
76-95%	Alto	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis e interpretación

El cuestionario de control interno y el estudio de los cinco componentes del COSO I: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión, se examinaron para la obtención de la valoración de nivel de confianza y nivel de riesgo. El nivel de confianza fue el resultado de dividir la calificación total (81) para la ponderación total (125) y el resultado se multiplico por 100, obteniendo un resultado de 65% considerado como **moderado** en el rango de nivel de confianza. El nivel de riesgo se adquirió de restar la calificación porcentual (100) y nivel de confianza (65), se obtuvo 35% calificado en el rango como **bajo**.

Basándonos en los resultados obtenidos, se conocieron las deficiencias del área operativa, cuales se enmarcan en la deficiencia de los procesos y procedimientos, desconocimiento de niveles de desempeño, insuficiencia en la línea de comunicación, entre otros factores identificados, los cuales detienen el crecimiento del área operativa y por tanto de la empresa. Si bien, el nivel de riesgo fue bajo y el nivel de confianza moderado, se debe tomar en cuenta los factores mencionados antes y generar los cambios necesario.

Tabla 35

Matriz de hallazgos COSO I, periodos 2021 - 2022

MATRIZ DE HALLAZGOS COSO I AREA: OPERATIVA PERIODOS 2021-2022							N-02
N°	REF. P/T	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
1	N- 01	Los indicadores propuestos para medir el cumplimiento del área operativa no se ejecutaron	De acuerdo el manual de procedimientos área operativa. Sección a) Medición de cumplimiento	Falta de cumplimiento e improductividad en el área operativa	Aumento de los costos operativos, pérdida de competitividad en el mercado	La falta de cumplimiento e improductividad en el área operativa generó disminución en la utilidad de la empresa	Proponer la implementación de indicadores de cumplimiento y analizarlos periódicamente
2	N-02	Se constató la inexistencia de la evaluación periódica de la eficacia de las actividades de control	Según en manual de procedimientos área operativa. Sección c) Evaluación de controles	La empresa no tiene una persona encargada de realizar la evaluación	Desconocimiento de la eficacia de las actividades de control	La ausencia de evaluación periódica de las actividades de control ha llevado al desconocimiento de su eficacia	Se aconseja el seguimiento de lo establecido en el manual de procedimientos sobre la realización de la evaluación de eficacia de las actividades de control

4	N-03	Se verificó que los seguimientos son carentes de protocolos, por lo tanto, han sido ineficientes	De acuerdo al manual de procedimientos área operativa	La persona encargada no priorizó la realización de los seguimientos	Falta de supervisión adecuada y de detección oportuna de problemas o desviaciones en los procesos.	Debido a la escasa de supervisión y la detección oportuna de problemas no se logró encontrar con tiempo las soluciones.	Es crucial implementar una supervisión más efectiva y mejorar la detección temprana de problemas para garantizar la pronta identificación y resolución de los mismos.
5	N-04	Aunque la empresa cuenta con un manual de procedimientos la comunicación de este es escasa	De acuerdo al manual de procedimientos área operativa. Sección d)	Canales de comunicación escasos e ineficientes	Limitado flujo de información oportuna y precisa	Coordinación deficiente entre los equipos y una toma de decisiones subóptima.	Mejorar los canales de comunicación, implementar pausas activas y dinámicas en los equipos de trabajo
				ELABORADO POR:	L.P.E.L	FECHA : 22/03/2024	
				SUPERVISADO POR:	G.M.M.C	FECHA : 23/03/2024	

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

4.2.1 Discusión del objetivo específico 2

Para Álava-Rosado (2023), el COSO es un estándar mundial para los sectores públicos y privados debido al enfoque que tiene en el control interno, comprende un punto de partida para la realización de cambios importantes en los procesos de control interno. Conuerdo con los autores sobre este concepto, puesto que la aplicación del COSO I y lo bueno que es para la realización de cambios importantes, sin embargo, es un concepto un poco simple puesto que no menciona el cumplimiento de las leyes o reglamentos de la empresa.

Según Riveros (2020), El marco COSO es un procedimiento realizado por la dirección y otros miembros del personal de una entidad, con el fin de ofrecer un nivel de seguridad razonable en la consecución de objetivos, la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normativas aplicables. Concertó con este autor sobre el propósito del COSO verificando el cumplimiento del manual de procedimiento que sirvió para conocer y mejor la situación del área y poder presentar los posibles cambios que el área necesita.

Conforme a Cabrera-Toro-Jaramillo (2020), el término “sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de los activos, la prevención de fraude y error, la precisión de integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. En la integridad y los valores éticos de la organización, los parámetros aplicables al consejo contabilidad. Acuerdo con

estos autores referente al hecho de la utilización del sistema de control interno como la adaptación de los reglamentos y políticas que se implementa en la empresa para aseverar el cumplimiento de los objetivos del área operativa. Debido a la implementación del COSO I se logró evaluar la cultura organizacional del área, los controles internos de área, la seguridad de la información, por los cuales se obtuvo como resultados los niveles de confianza y riesgo.

4.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA BONCAO S.A.

En el área operativa se necesitó analizar los factores que influyeron en la productividad, para lo cual se realizó la visión sistémica, una encuesta aplicada a la muestra descrita en la metodología y en análisis FODA como resultado de las respuestas obtenidas de la encuesta.

Tabla 36

Visión sistémica área operativa empresa Boncao S.A.

Descripción	
Objetivo general del área operativa	Ser productivos optimizando los recursos del área operativa e implementando tecnologías.
Insumos	Cacao en baba, semiseco y seco, secadoras, silo, cajones de madera (fermentación), gaveta de plásticas, cosedoras, montacargas, big bag, bandas de piso y hombro.
Proceso	Proceso de compra de cacao semiseco y seco: compra-secadora-subir al silo-ensacado-almacenaje. Proceso de compra de baba: compra-almacenado en la caja de madera por días determinados-silo-ensacado-almacenaje.
Factores entorno interno	Error en la calificación del cacao, pasa mucho tiempo sin secarse, falta de secadoras, secadoras dañadas, mucho producto y poco espacio (depende de la cosecha), desempeño laboral.
Clientes	Locales y extranjeros
Producto	Cacao seco, según norma INEN 176

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

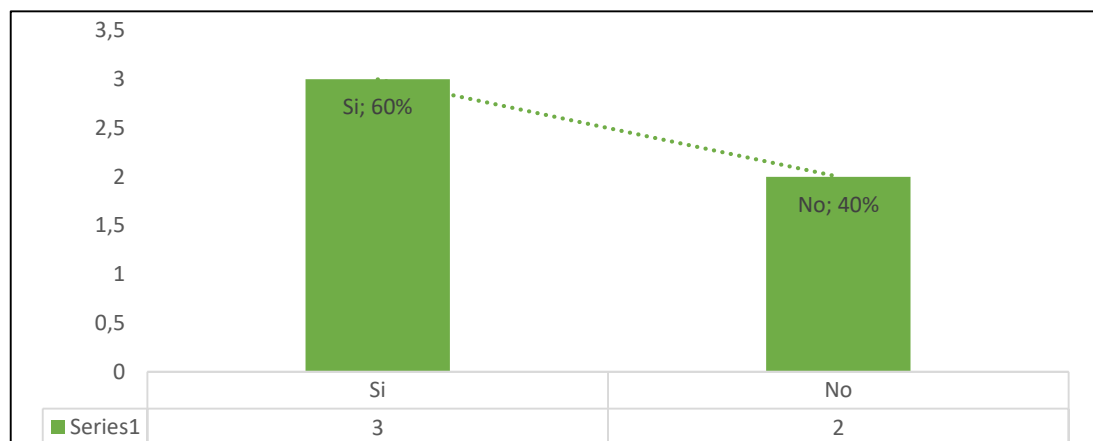
Interpretación. - En la visión sistémica del área operativa, describe el objetivo del área, los insumos, el proceso del tratamiento de la materia prima, los factores del entorno interno, los clientes, y el producto usado para laborar. Basados en estos componentes se facilita en análisis de los factores que pueden estar influyendo ya sea de forma negativa o positiva en el área mencionada.

4.3.1. Encuesta realizada al personal del área operativa de la empresa Boncao S.A. del año 2021

Pregunta 1. ¿Tiene conocimiento del manual de procedimientos, las metas y objetivos claros del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

Gráfico 1

Manual de procedimiento, metas y objetivos del área operativa Boncao S.A. año 2021



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

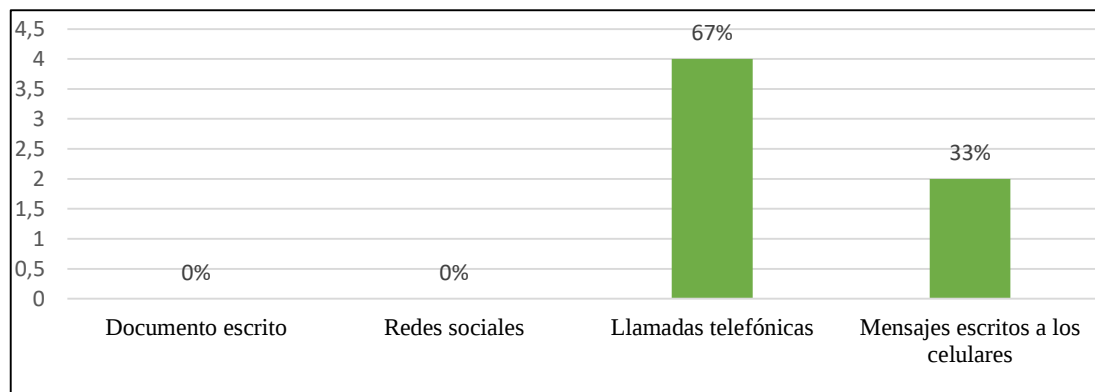
Elaborado: Autora

Análisis: Se conoció que del 100% de los colaboradores que trabajaron en el área operativa de la empresa Boncao S.A., el 60% que corresponde a una respuesta positiva y el 40% que correspondió a dos personas cuya respuesta fue negativa. Lo que significa que a la mayoría de los colaboradores si les comunicaron sobre el manual de procedimientos, las metas y los objetivos del área operativa.

Pregunta 2. ¿Cuáles fueron los medios usados para fomentar la comunicación y la colaboración entre los colaboradores del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

Gráfico 2

Medios de comunicación del área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

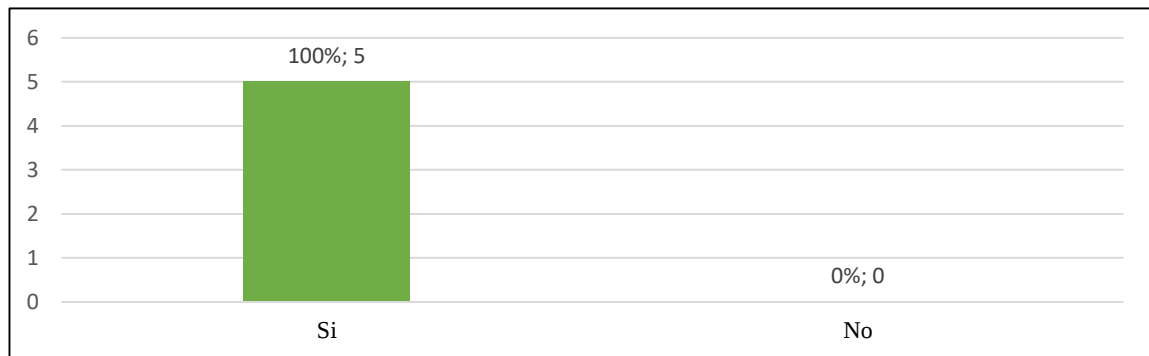
Elaborado: Autora

Análisis: Aplicando la pregunta sobre los medios de comunicación usados en el área operativa, los colaboradores indicaron que del 100%, un 67% manifestaron que se usó llamadas telefónicas, otro 33% indicó el uso de los mensajes escritos a los celulares como medios de comunicación. Lo cual se entiende que el medio más usado de comunicación son las llamadas telefónicas.

Pregunta 3. ¿Cree usted que la cultura organizacional impacta el desempeño y satisfacción laboral?

Gráfico 3

Cultura organizacional



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

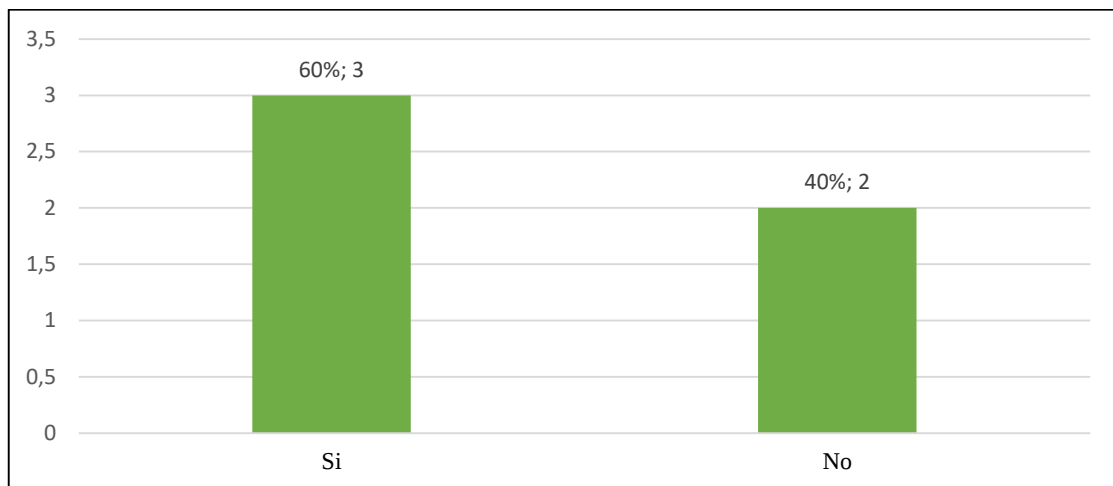
Elaborado: Autora

Análisis: Para los colaboradores la cultura organizacional es muy importante para el desempeño y satisfacción laboral, ya que el 100% de los colaboradores respondió positivamente.

Pregunta 4. ¿Se mide la eficiencia en los procesos productivos y tiene conocimiento de los indicadores utilizados para la medición del área operativa de la empresa Boncao SA?

Gráfico 4

Medición de procesos productivos



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

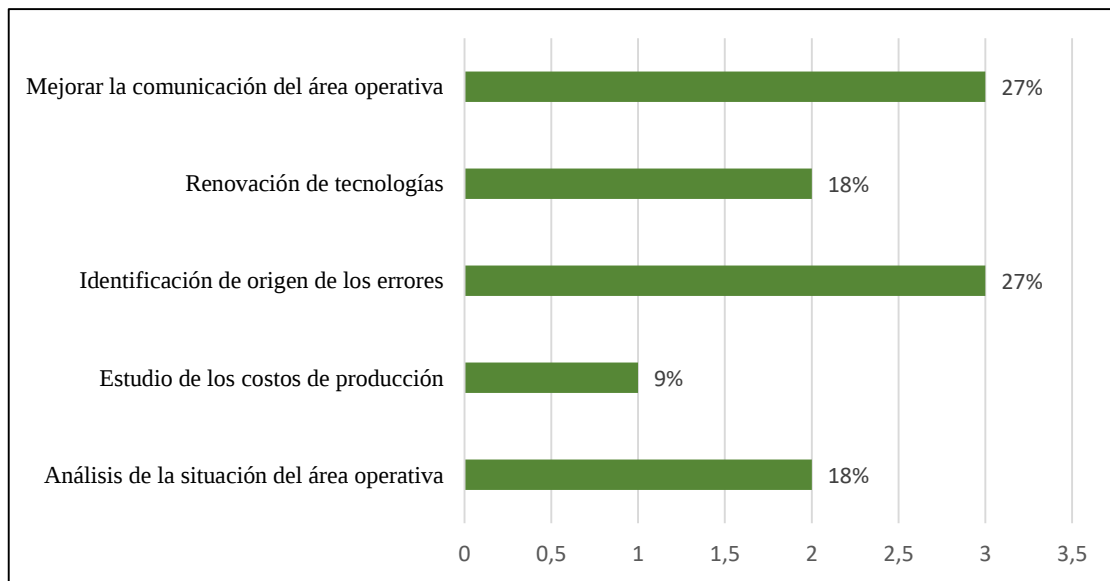
Elaborado: Autora

Análisis: En cuanto a medición de procesos productivos, del 100% de los colaboradores encuestados el 60% manifestó que, si se miden los procesos productivos y tienen conocimiento, mientras que el 40% indicó no conocer el tema. Entonces se entiende que la mayoría de los colaboradores lo saben, aunque no creen que sea los más adecuados.

Pregunta 5. ¿Qué medidas se toman para mejorar continuamente la eficiencia del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

Gráfico 5

Medidas de mejora continua área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

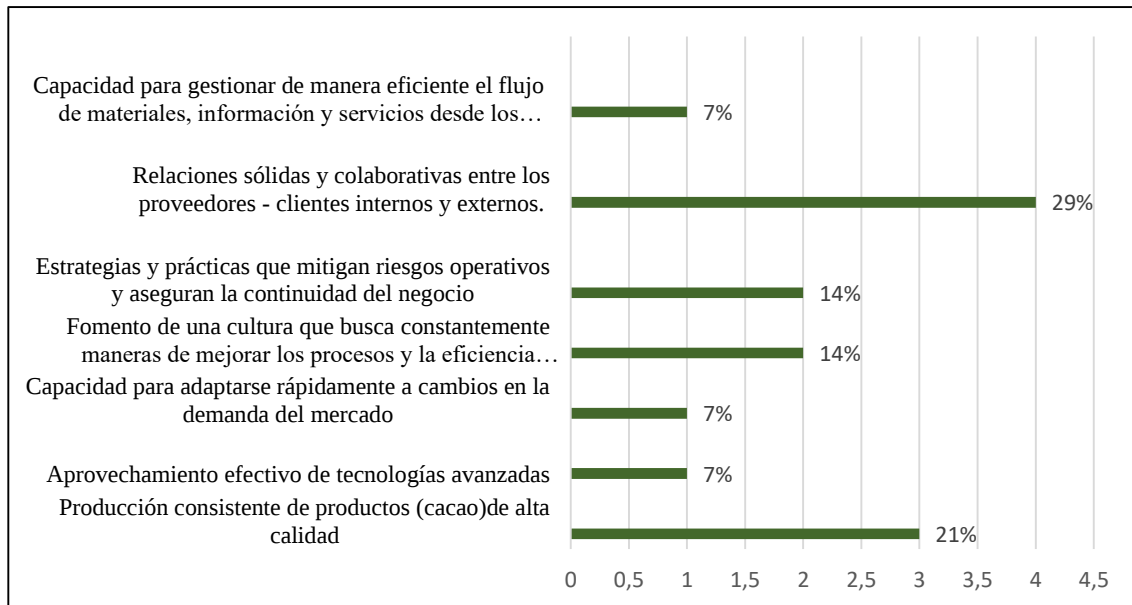
Elaborado: Autora

Análisis: Dentro de las medidas de mejora continua del área operativa del 100% de los colaboradores encuestados, un 27% afirmó mejorar la comunicación del área operativa, otro 27% manifestó que sería la identificación de origen de los errores del área operativa, un 18% cree que debió ser la renovación de tecnología, otro 18% indicó el análisis de la situación del área operativa y un 9% manifestó que al estudio de los costos de producción. Se analizó que las respuestas con mayor aceptación vendrían siendo las mejores medidas de mejora continua.

Pregunta 6. ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas operativas que identificas en el área?

Gráfico 6

Fortalezas área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

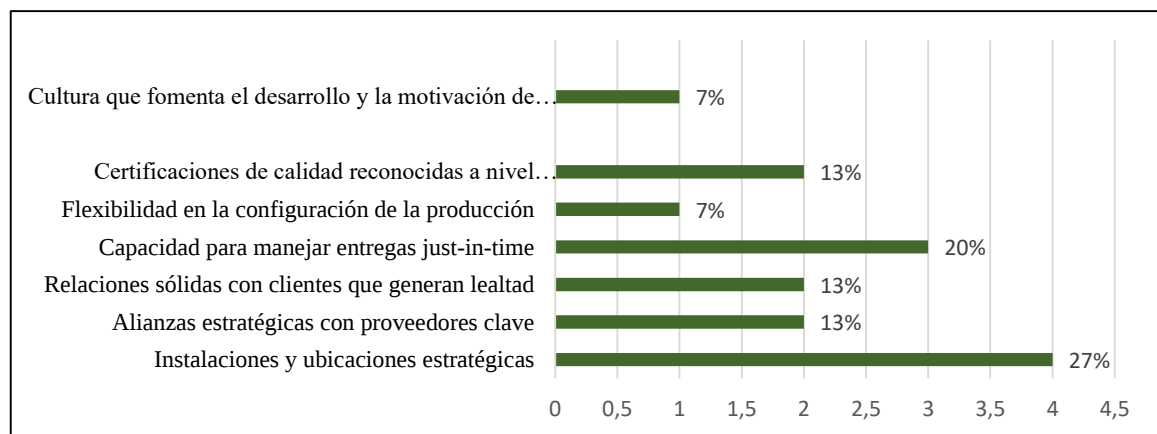
Análisis: Se manifestaron las siguientes respuestas como fortalezas del área operativa, del 100% de los colaboradores encuestados, un 29% indicó las relaciones sólidas y colaborativas en los proveedores- clientes internos y externos, otro 21% indicó la producción consistente de productos (cacao) de alta calidad, otro 14% manifestó las estrategias y prácticas que mitigan riesgos operativos que aseguren la continuidad del negocio, para un 14% el fomento de una cultura que busca constantemente maneras de mejorar los procesos y la eficiencia operativa, otro 7% está representado por el aprovechamiento efectivo de tecnologías avanzadas, la capacidad para adaptarse

rápidamente a cambios en la demanda del mercado y la capacidad para gestionar de manera eficiente el flujo de materiales, información y servicios desde los proveedores.

Pregunta 7. ¿Qué recursos y capacidades únicas posee el área operativa?

Gráfico 7

Recursos y capacidades área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

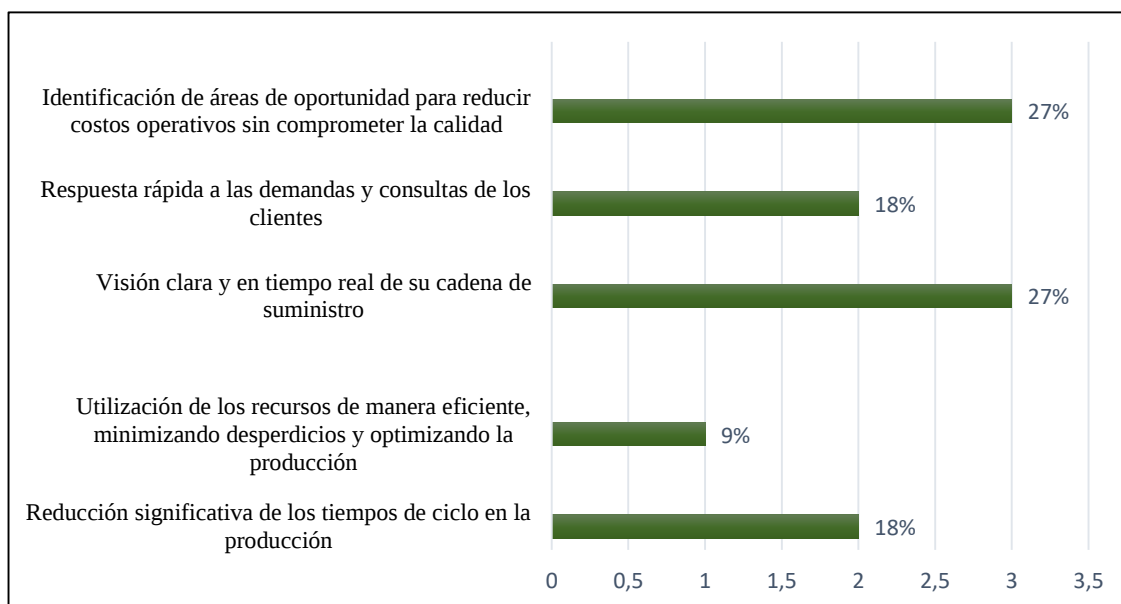
Elaborado: Autora

Análisis: Para conocer cuáles fueron los recursos y capacidades del área operativa se encuestó al 100% de los colaboradores del área operativa, para un 27% fueron las instalaciones y ubicaciones estratégicas, otro 20% está representado por la capacidad para manejar entregas just-in-time, el 13% está representado por las relaciones sólidas con clientes que generan lealtad; las alianzas estratégicas con proveedores claves y las certificaciones de calidad reconocidas a nivel nacional e internacional, y el 7% indicó que la cultura que fomenta el desarrollo y la motivación de los empleados y la flexibilidad en la configuración de la producción.

Pregunta 8. ¿A continuación elija los procesos eficientes o prácticas excepcionales en comparación con la competencia?

Gráfico 8

Procesos en comparación con la competencia área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

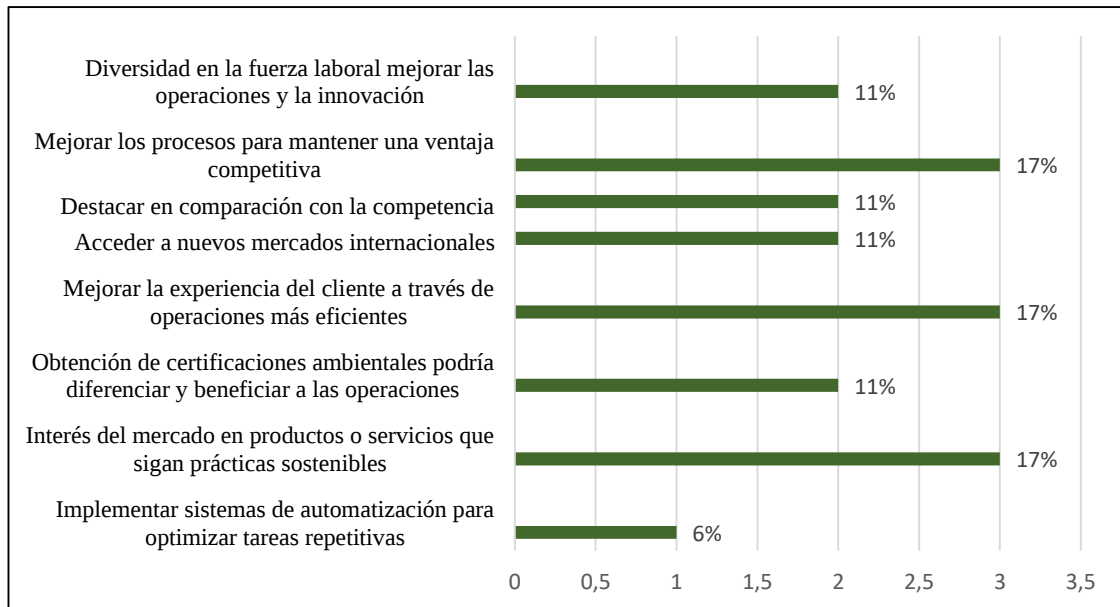
Elaborado: Autora

Análisis: En los procesos de comparación con la competencia del 100% de los encuestados, el 27% indicó la identificación de áreas de oportunidad para reducir costos operativos sin comprometer la calidad y la visión clara y en tiempo real de su cadena de suministros, otro 18% manifestó la respuesta rápida a las demandas y consultas de los clientes; la reducción significativa de los tiempos de ciclo en la producción. Un 9% indicó la utilización de los recursos de manera eficiente, minimizando desperdicios y optimizando la producción.

Pregunta 9. ¿Existen oportunidades en el entorno empresarial que el área operativa podría aprovechar?

Gráfico 9

Oportunidades del entorno empresarial área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

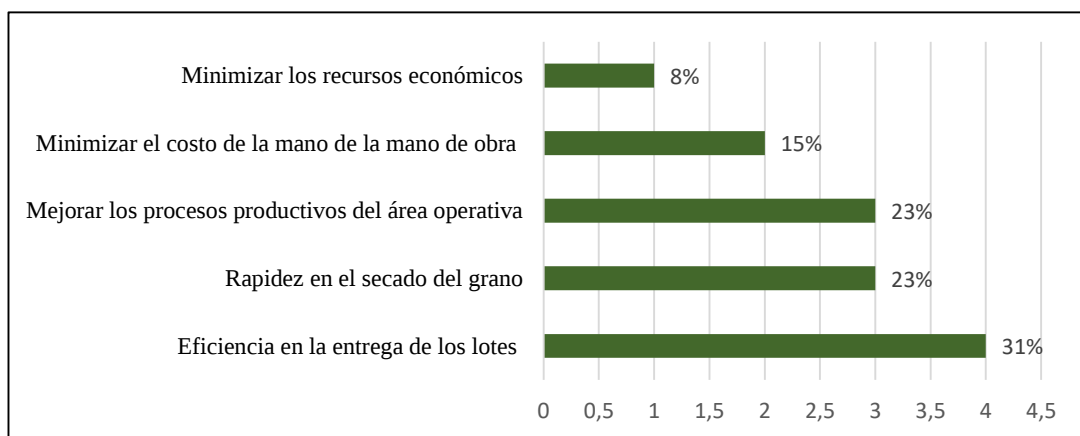
Análisis: Sobre la pregunta de las oportunidades del entorno empresarial, del 100% de los colaboradores encuestados, un 17% manifestó que las oportunidades del entorno empresarial fueron: mejorar los procesos para mantener una ventaja competitiva, mejorar la experiencia del cliente a través de operaciones más eficientes y el interés del mercado en productos o servicios que sigan prácticas sostenibles. Mientras que otro 11% está representado por diversidad en la fuerza laboral mejorar las operaciones y la innovación, obtención de certificaciones ambientales podría diferenciar y beneficiar a las operaciones

y destacar en comparación con la competencia. Un 6% indicó como oportunidad implementar sistemas de automatización para optimizar tareas repetitivas.

Pregunta 10. ¿Cómo pueden las nuevas tecnologías o prácticas mejorar las operaciones del área?

Gráfico 10

Mejoras de operaciones área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

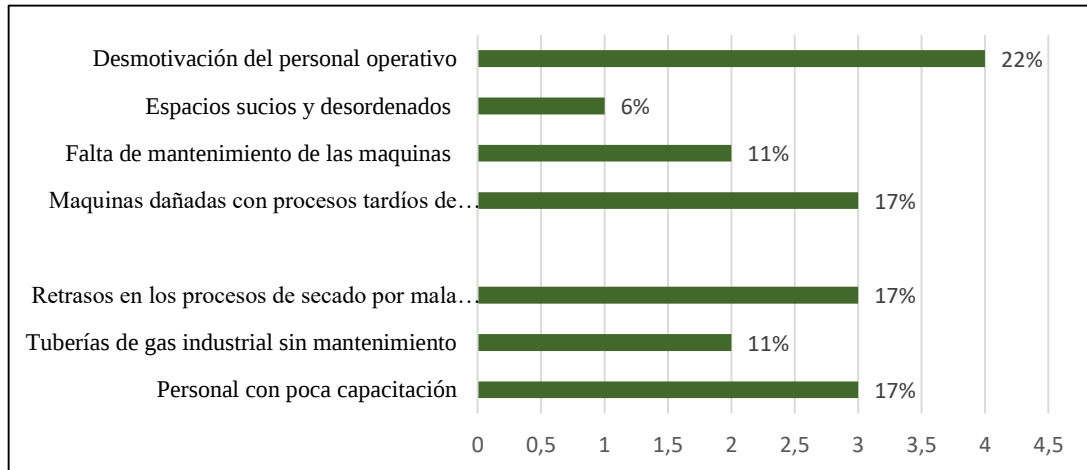
Elaborado: Autora

Análisis: En las mejoras de operaciones de área operativa, del 100% de los colaboradores encuestados, el 31%, un 23% está representado por rapidez en el secado del grano y mejorar los procesos productivos del área operativa. Un 15% manifestó minimizar el costo de la mano de obra y otro 8% dijo minimizar los recursos económicos.

Pregunta 11. ¿Cuáles son las principales debilidades operativas que identificas en el área?

Gráfico 11

Principales debilidades del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

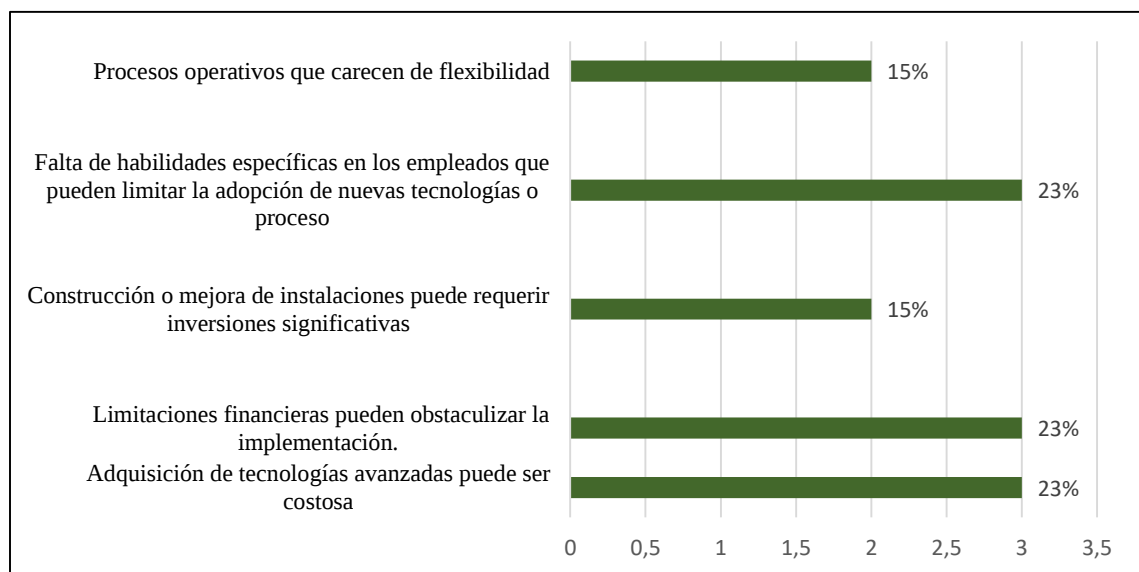
Elaborado: Autora

Análisis: Para los encuestados las principales debilidades del área operativa están representadas de la siguiente manera, el 22% se refirió a la desmotivación del personal operativo, el 17% se representó por personal con poca capacitación, retrasos en los procesos de secado por mala comunicación, máquinas dañadas con procesos tardíos de reparación, un 11% manifestó la falta de mantenimiento de las máquinas y tuberías de gas industrial sin mantenimiento como debilidades no tan fuertes, el 6% representó los espacios sucios y desordenados.

Pregunta 12. ¿Existen limitaciones de recursos, habilidades o tecnologías en las operaciones?

Gráfico 12

Limitaciones, habilidades o tecnologías del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

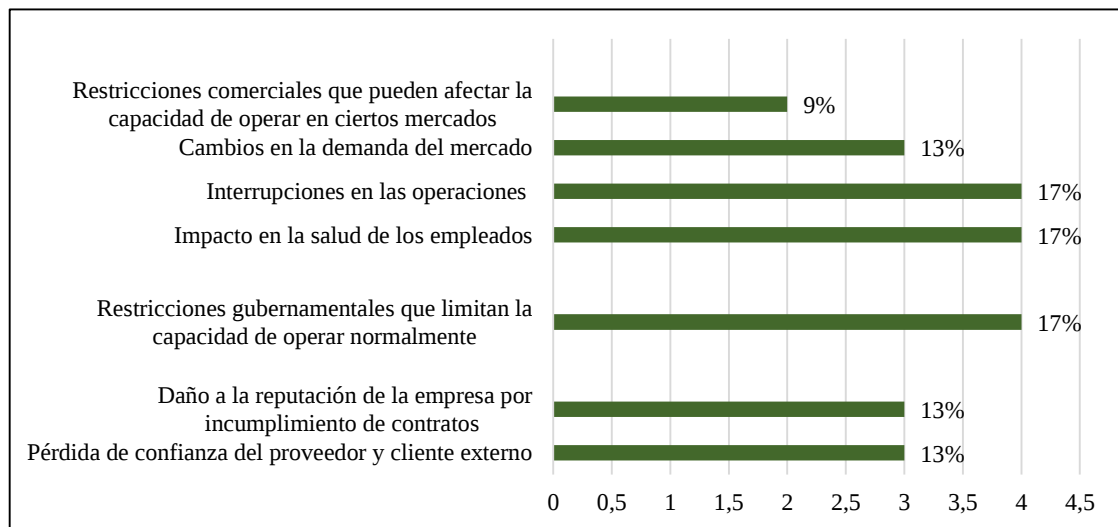
Elaborado: Autora

Análisis: En las limitaciones existente de recursos, habilidades o tecnologías del área operativa, del 100% de los colaboradores encuestados, el 23% se representa la adquisición de tecnologías avanzadas puede ser costosa, limitaciones financieras pueden obstaculizar la implementación y la falta de habilidades específicas en los empleados que pueden limitar la adopción de nuevas tecnologías o proceso. Un 15% manifestó construcción o mejora de instalaciones puede requerir inversiones significativas y procesos operativos que carecen de flexibilidad.

Pregunta 13. ¿Existen amenazas externas que podrían afectar negativamente las operaciones?

Gráfico 13

Amenazas externas del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

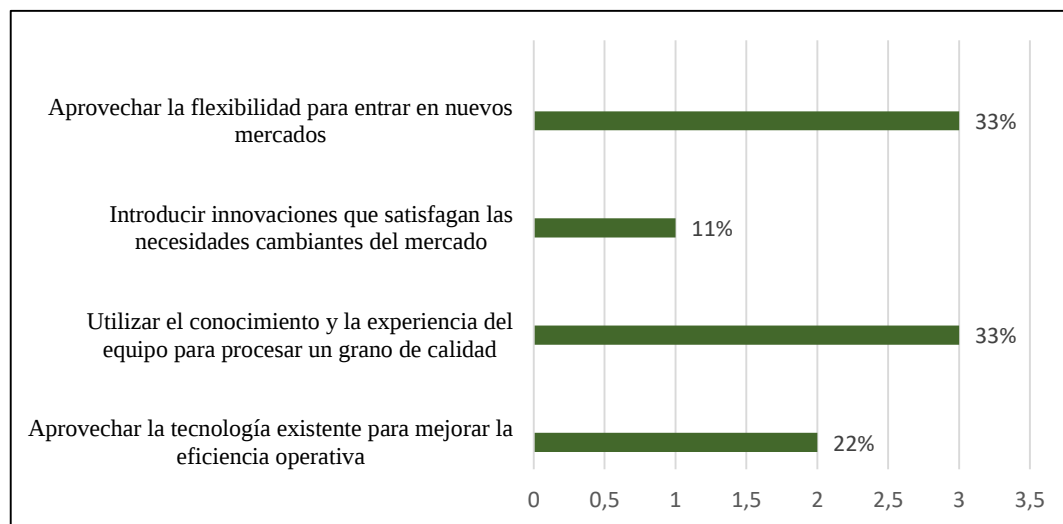
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre las amenazas externas del área operativa, del 100% de los colaboradores encuestados, el 17% de las respuestas están representadas por: restricciones gubernamentales que limitan la capacidad de operar normalmente, impactó en la salud de los empleados e interrupciones en las operaciones. Un 13% representa las siguientes respuestas: pérdida de confianza del proveedor y cliente externo, daño a la reputación de la empresa por incumplimiento de contratos y cambios en la demanda del mercado. Otro 9% indicó las restricciones comerciales que pueden afectar la capacidad de operar en ciertos mercados.

Pregunta 14. ¿Cómo pueden las fortalezas ser utilizadas para abordar las oportunidades identificadas?

Gráfico 14

Fortalezas utilizadas abordando oportunidades del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

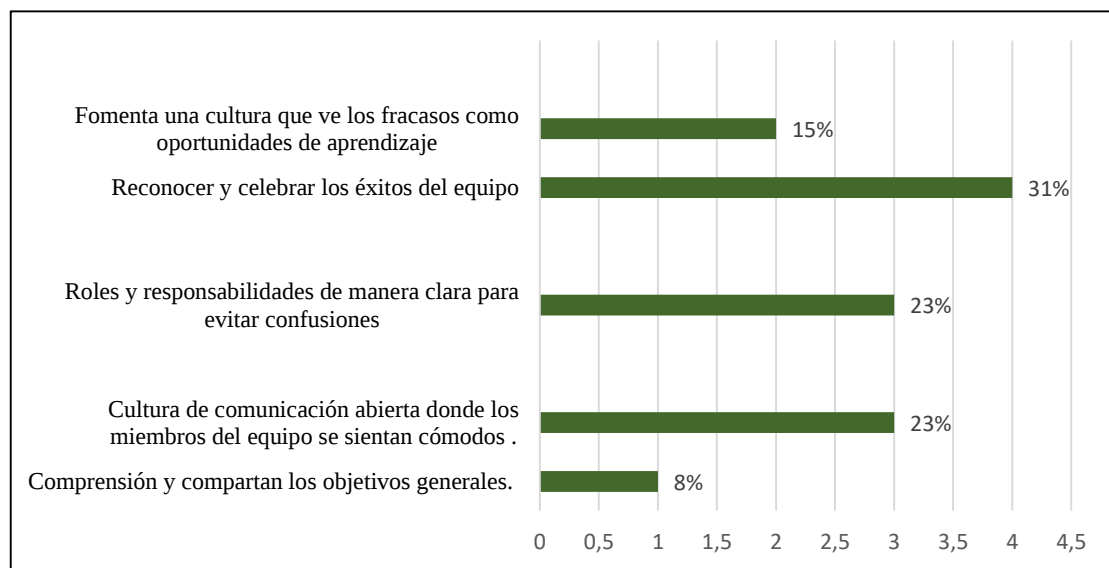
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre las fortalezas que podrían ser oportunidades, del 100% de los encuestados, el 33% de las respuestas se representó como utilizar el conocimiento y la experiencia del equipo para procesar un grano de calidad y Aprovechar la flexibilidad para entrar en nuevos mercados. Un 22% estuvo presentado por el aprovechar la tecnología existente para mejorar la eficiencia operativa. Otro 11% se representó con la introducción de innovaciones que satisfagan las necesidades cambiantes del mercado.

Pregunta 15. ¿Cómo se fomenta la colaboración entre los miembros del equipo para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades?

Gráfico 15

Desafíos y oportunidades del equipo operativo del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

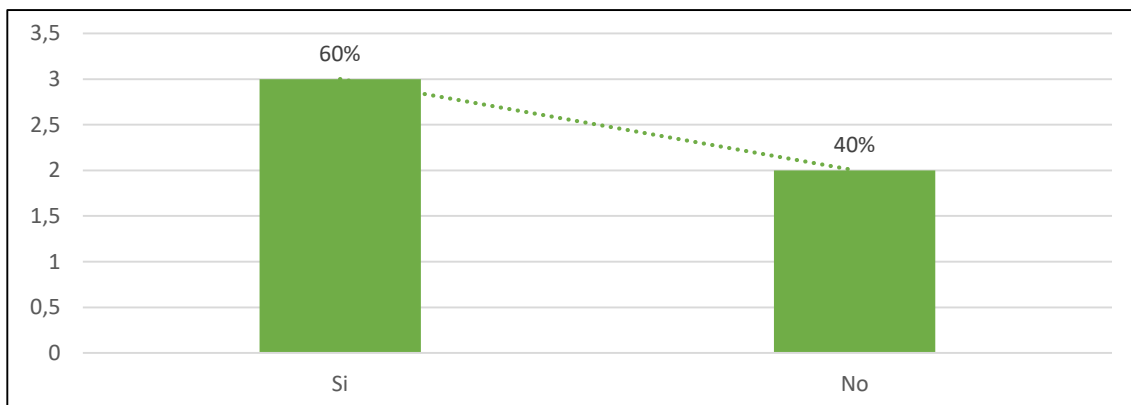
Análisis: En el fomento de la colaboración del equipo operativo, del 100% de los colaboradores encuestados, la respuesta sobre reconocer y celebrar los éxitos del equipo se representó por un 31%, mientras que el 23% se indicó a la cultura de comunicación abierta donde los miembros del equipo se sientan cómodo, roles y responsabilidades de manera clara para evitar confusiones como parte de los desafíos y oportunidades. Un 15% se representó por el fomentar una cultura que ve los fracasos como oportunidades de aprendizaje y el 8% manifestó la comprensión y compartan los objetivos generales.

4.3.2. Encuesta realizada al personal del área operativa de la empresa Boncao S.A. del año 2022.

Pregunta 1. ¿Tiene conocimiento del manual de procedimientos, las metas y objetivos claros del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

Gráfico 16

Manual de procedimientos año 2022



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

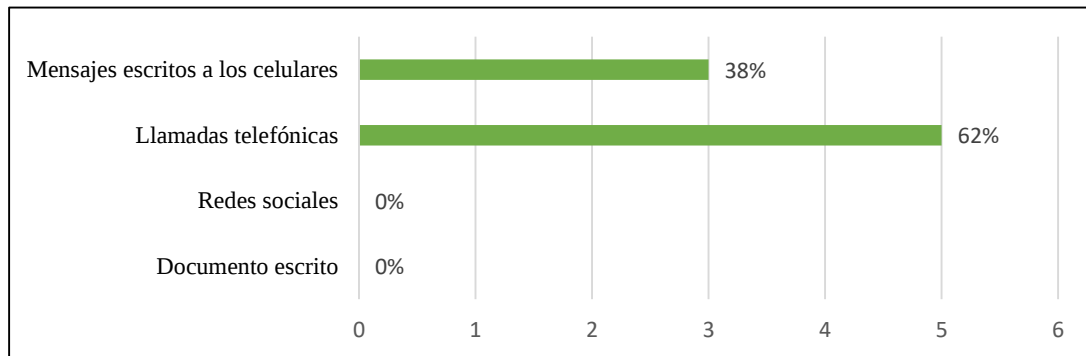
Elaborado: Autora

Análisis: sobre el conocimiento de manual de procedimientos, del 100% de los colaboradores que trabajaron en el área operativa de la empresa Boncao S.A., el 60% que corresponde a tres personas los cuales respondieron positivamente a la pregunta y el 40% que correspondió a dos personas respondieron negativamente. Lo que significa que a la mayoría de los colaboradores si les comunicaron sobre el manual de procedimientos.

Pregunta 2. ¿Cuáles fueron los medios usados para fomentar la comunicación y la colaboración entre los colaboradores del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

Gráfico 17

Medios de comunicación del área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

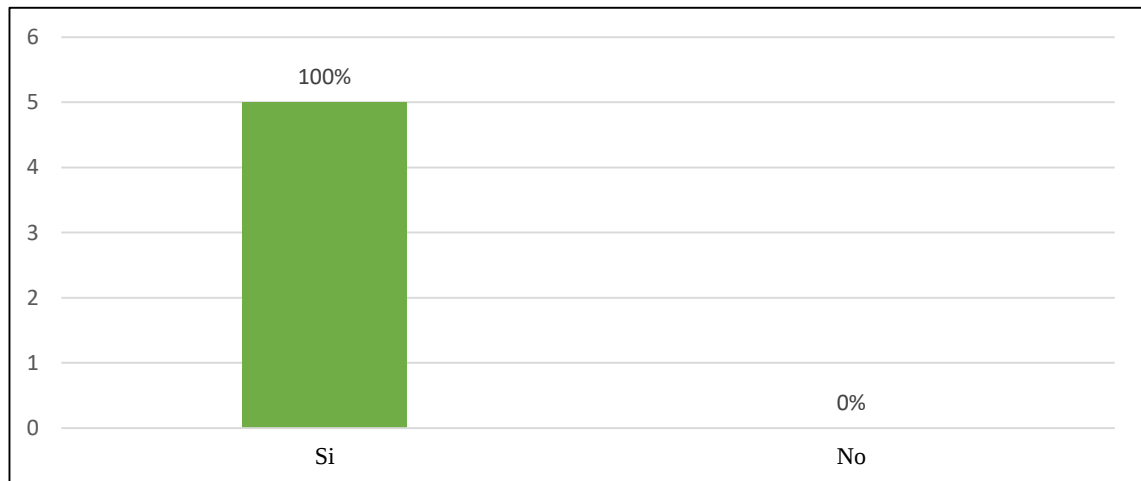
Elaborado: Autora

Análisis: De la pregunta aplicada sobre los medios de comunicación, del 100% de los encuestados, el 62% indicó como medias de comunicación las llamadas telefónicas, otro 38% se representó por mensajes escritos a los celulares. Examinando las respuestas se notó que para comunicarse dentro del área operativa usaron llamadas telefónicas y mensajes escritos al celular, sin embargo, es importante que cualquier comunicado importante sea documentado por escrito y comunicado a todo el personal que necesite saberlo.

Pregunta 3. ¿Cree usted que la cultura organizacional impacta el desempeño y satisfacción laboral?

Gráfico 18

Cultura organizacional



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

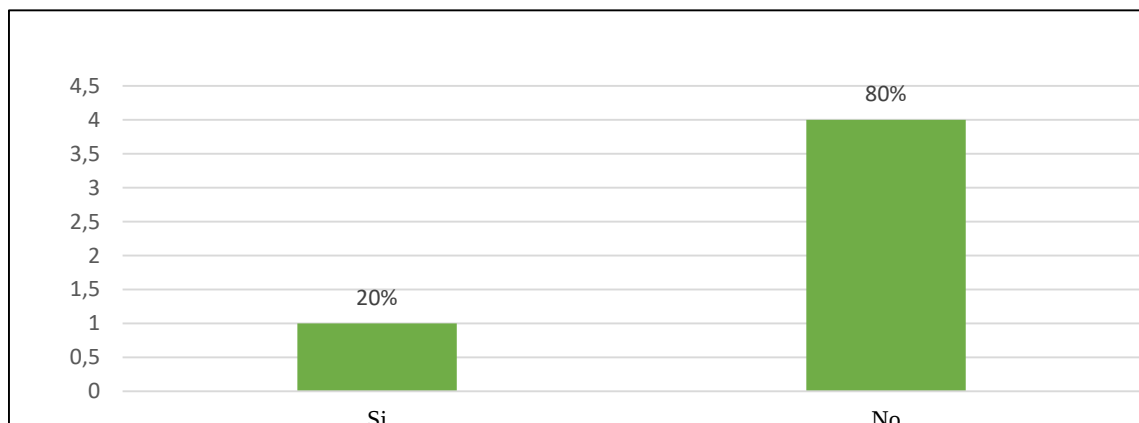
Elaborado: Autora

Análisis: Para los colaboradores la cultura organizacional es muy importante ya que del 100% de los colaboradores, el 100% respondió que sí.

Pregunta 4. ¿Se mide la eficiencia en los procesos productivos y tiene conocimiento de los indicadores utilizados para la medición del área operativa de la empresa Boncao SA?

Gráfico 19

Medición de procesos productivos



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

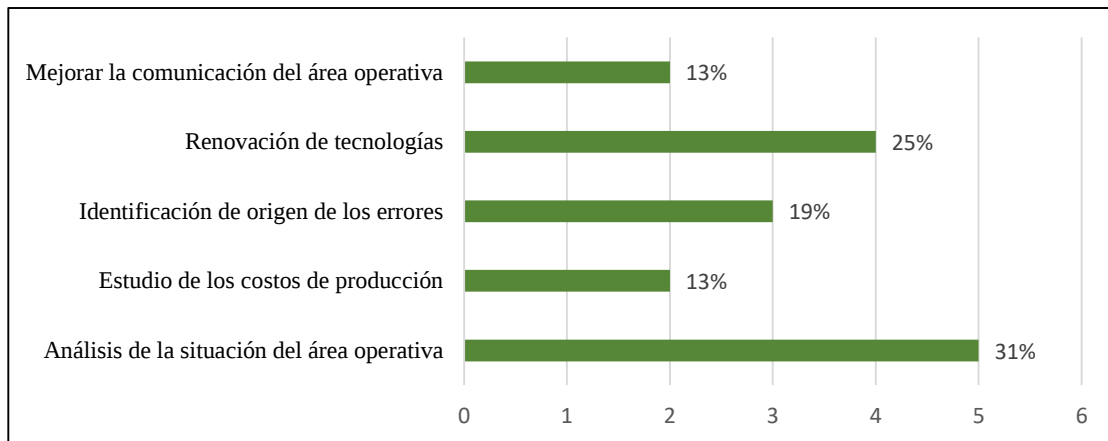
Elaborado: Autora

Análisis: Se encuestó al personal operativo y del 100% de los encuestados, el 80% del personal indicó que no se miden los procesos productivos, un 20% manifestó que sí. Examinando las respuestas se entiende que no todo el personal tiene conocimiento de la medición de los procesos productivos y los indicadores usados.

Pregunta 5. ¿Qué medidas se toman para mejorar continuamente la eficiencia del área operativa de la empresa Boncao S.A.?

Gráfico 20

Medidas de mejora continua área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

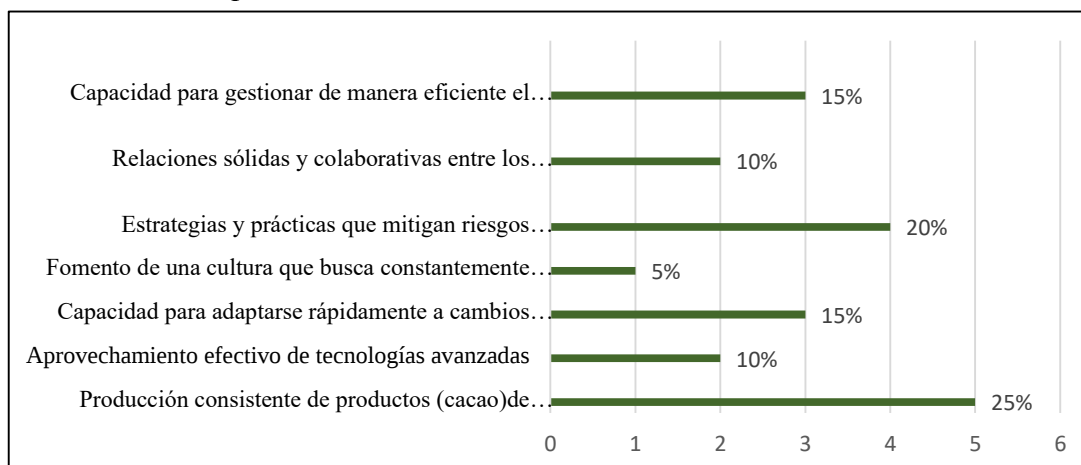
Elaborado: Autora

Análisis: Dentro de las medidas de mejora continua del área operativa del 100% de los colaboradores encuestados, un 31% % indicó el análisis de la situación del área operativa, otro 25% cree que debió ser la renovación de tecnología, un 19% manifestó que sería la identificación de origen de los errores del área operativa, hubo un 13% representado por mejorar la comunicación del área operativa y el estudio de los costos de producción.

Pregunta 6. ¿Cuáles cree usted que son las principales fortalezas operativas que identificas en el área?

Gráfico 21

Fortalezas área operativa Boncao S.A.



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

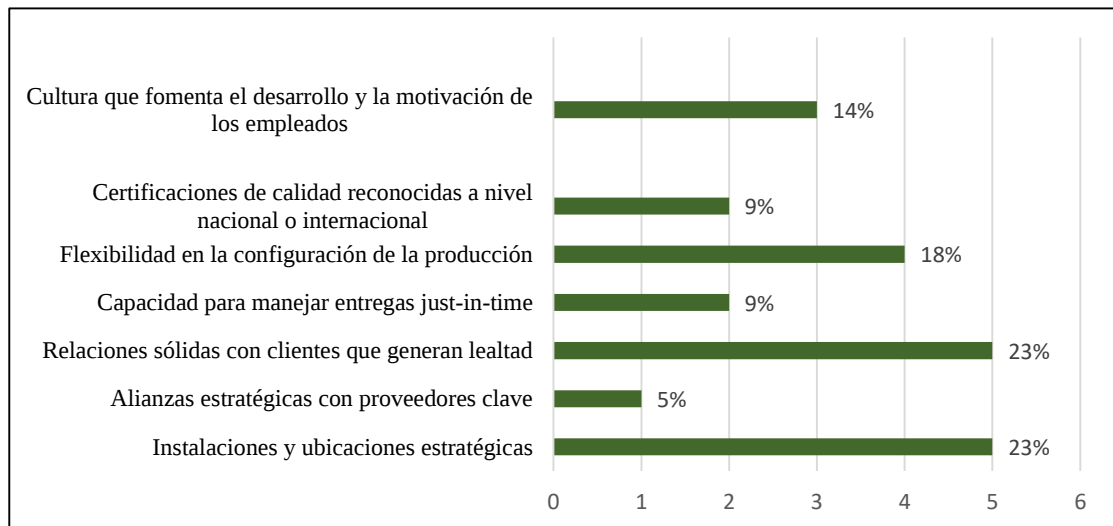
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre las principales fortalezas operativas, del 100% de los colaboradores encuestados se manifestaron las siguientes respuestas como fortalezas del área operativa, un 25% indicó la producción consistente de productos (cacao) de alta calidad, el 20% manifestó las estrategias y prácticas que mitigan riesgos operativos que aseguren la continuidad del negocio, otro 15% representa la capacidad para gestionar de manera eficiente el flujo de materiales, información y servicios desde los proveedores; la capacidad para adaptarse rápidamente a cambios en la demanda del mercado. Para un 10% manifestaron las relaciones sólidas y colaborativas en los proveedores- clientes internos y externos; el aprovechamiento efectivo de tecnologías avanzadas. Un 5% se indicó el fomento de una cultura que busca constantemente maneras de mejorar los procesos y la eficiencia operativa.

Pregunta 7. ¿Qué recursos y capacidades únicas posee el área operativa?

Gráfico 22

Recursos y capacidades área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

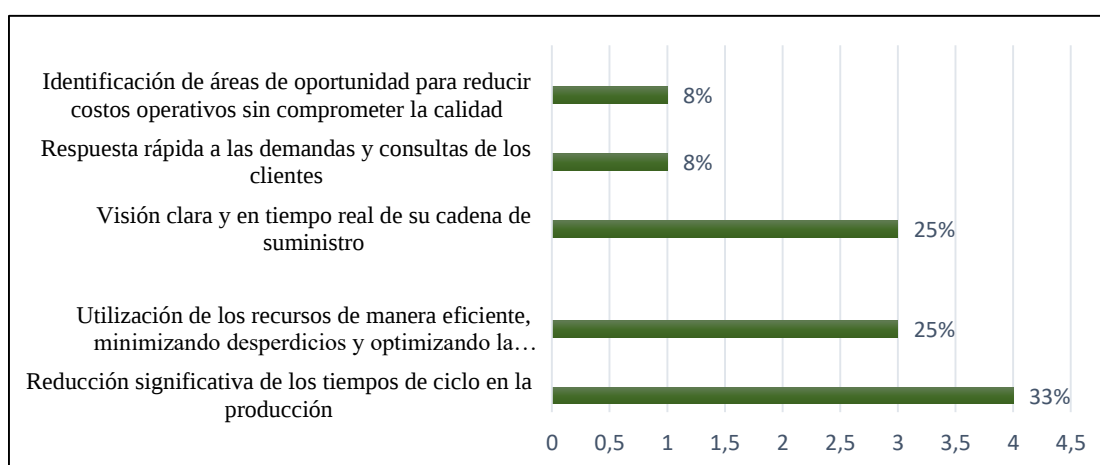
Elaborado: Autora

Análisis: Para conocer cuáles fueron los recursos y capacidades del área operativa se encuestó al 100% de los colaboradores del área operativa, para un 23% representado por las relaciones sólidas con clientes que generan lealtad y las instalaciones y ubicaciones estratégicas, otro 18% indicó la flexibilidad en la configuración de la producción, un 14% indicó que la cultura que fomenta el desarrollo y la motivación de los empleados. Otro 9% representa las certificaciones de calidad reconocidas a nivel nacional e internacional y representado por la capacidad para manejar entregas just-in-time, el 5% indicó las alianzas estratégicas con proveedores claves.

Pregunta 8. ¿A continuación elija los procesos eficientes o prácticas excepcionales en comparación con la competencia?

Gráfico 23

Procesos en comparación con la competencia área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

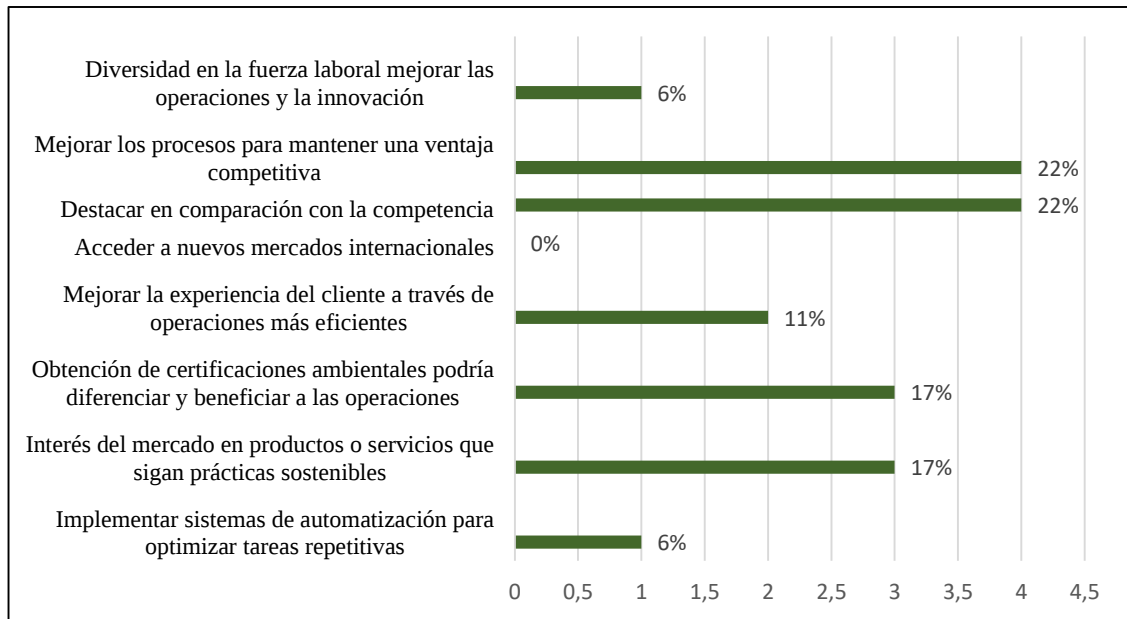
Elaborado: Autora

Análisis: En los procesos de comparación con la competencia, del 100% de los encuestados, el 33% indicó la reducción significativa de los tiempos de ciclo en la producción, un 25% eligió la visión clara y en tiempo real de su cadena de suministros y la utilización de los recursos de manera eficiente, minimizando desperdicios y optimizando la producción, otro 8% indicó la identificación de áreas de oportunidad para reducir costos operativos sin comprometer la calidad y la rápida a las demandas y consultas de los clientes.

Pregunta 9. ¿Existen oportunidades en el entorno empresarial que el área operativa podría aprovechar?

Gráfico 24

Oportunidades del entorno empresarial área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

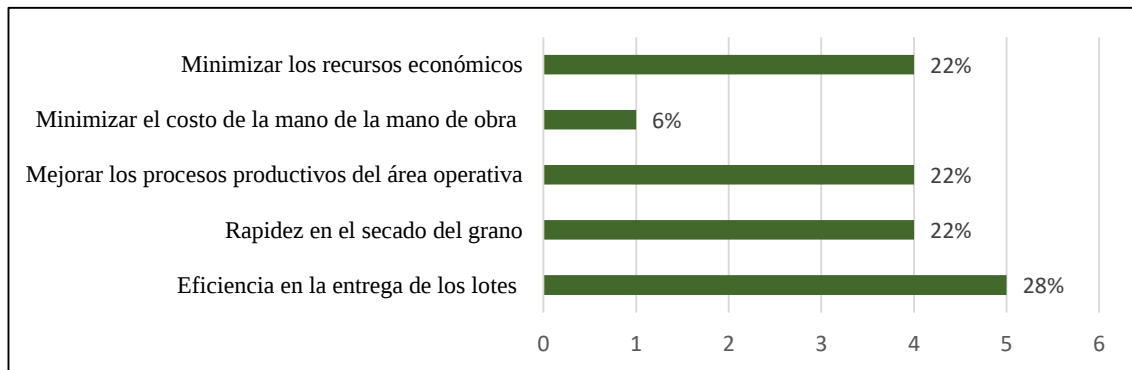
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre las oportunidades del entorno empresarial, del 100% de los colaboradores encuestados, un 22% eligieron como respuestas mejorar los procesos para mantener una ventaja competitiva y destacar en comparación con la competencia, otro 17% manifestó obtención de certificaciones ambientales podría diferenciar y beneficiar a las operaciones; el interés del mercado en productos o servicios que sigan prácticas sostenibles. Mientras otro 11% se representó con mejorar la experiencia del cliente a través de operaciones más eficientes y un 6% manifestó diversidad en la fuerza laboral mejorar las operaciones y la innovación e implementar sistemas de automatización para optimizar tareas repetitivas.

Pregunta 10. ¿Cómo pueden las nuevas tecnologías o prácticas mejorar las operaciones del área?

Gráfico 25

Mejoras de operaciones área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

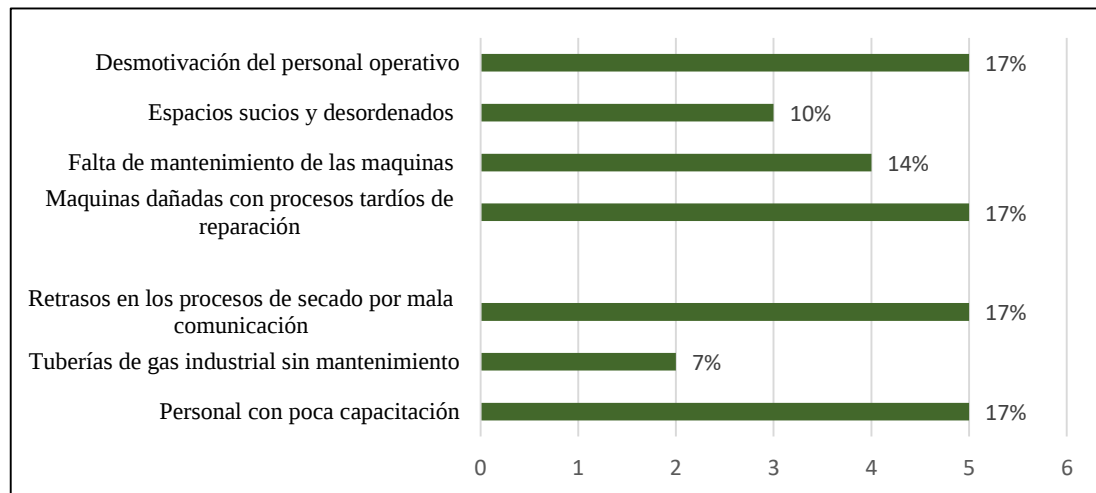
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre las mejoras de operaciones, del 100% de los colaboradores encuestados, un 28% eligió como respuesta la mejora la eficiencia en la entrega de los lotes, otro 22% manifestaron minimizar los recursos económicos; mejorar los procesos productivos del área operativa y rapidez en el secado del grano. Un 6% manifestó minimizar el costo de la mano de la mano de obra.

Pregunta 11. ¿Cuáles son las principales debilidades operativas que identificas en el área?

Gráfico 26

Principales debilidades del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

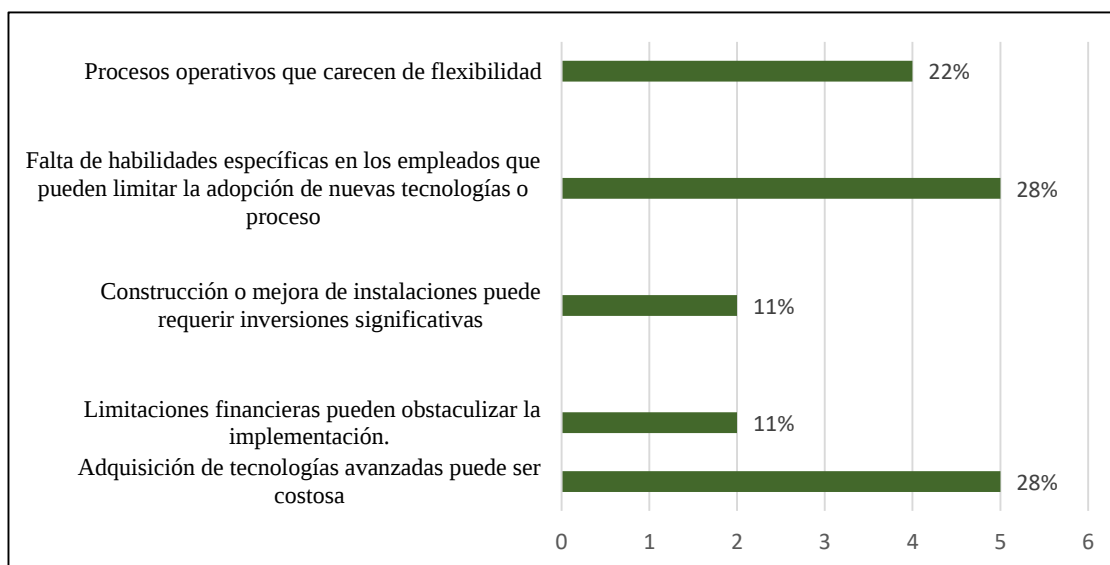
Elaborado: Autora

Análisis: Para los encuestados las principales debilidades del área operativa están representadas de la siguiente manera, el 17% se refirió a la desmotivación del personal operativo, maquinas dañadas con procesos tardíos de reparación, retrasos en los procesos de secado por mala comunicación y personal con poca capacitación, otro 14% indicó la falta de mantenimiento de las máquinas, el 10% indico espacios sucios y desordenados y un 7% se representó por tuberías de gas industrial sin mantenimiento.

Pregunta 12. ¿Existen limitaciones de recursos, habilidades o tecnologías en las operaciones?

Gráfico 27

Limitaciones, habilidades o tecnologías del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

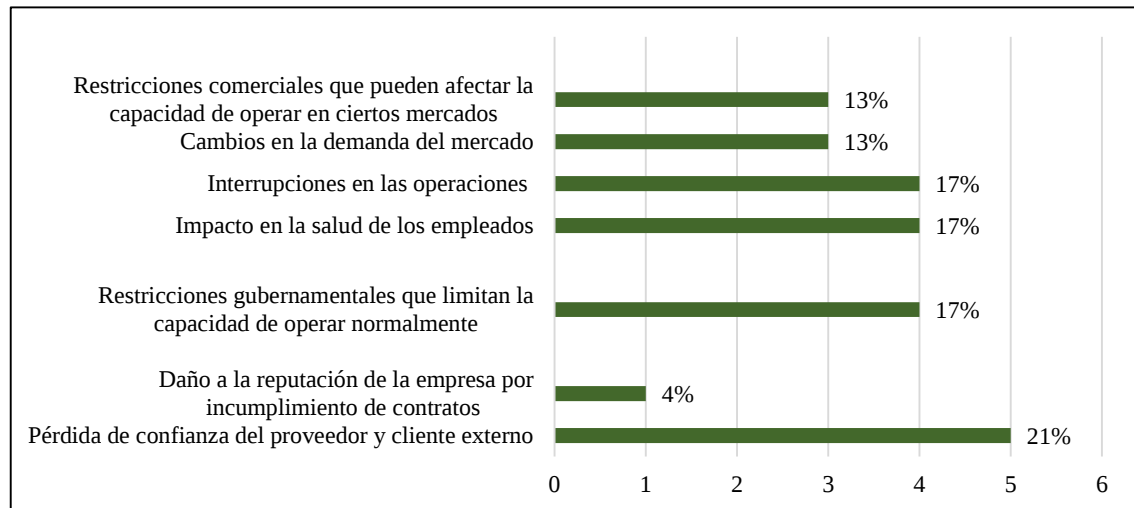
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre la limitación de recursos, habilidades o tecnologías, del 100% de los colaboradores encuestados, el 28% de las respuesta se representó por la falta de habilidades específicas en los empleados que pueden limitar la adopción de nuevas tecnologías o proceso y la adquisición de tecnologías avanzadas puede ser costosa, un 22% indicó procesos operativos que carecen de flexibilidad y el 11% se representó como limitación la construcción o mejora de instalaciones del área operativa que puede requerir inversiones significativas y limitaciones financieras pueden obstaculizar la implementación.

Pregunta 13. ¿Existen amenazas externas que podrían afectar negativamente las operaciones?

Gráfico 28

Amenazas externas del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

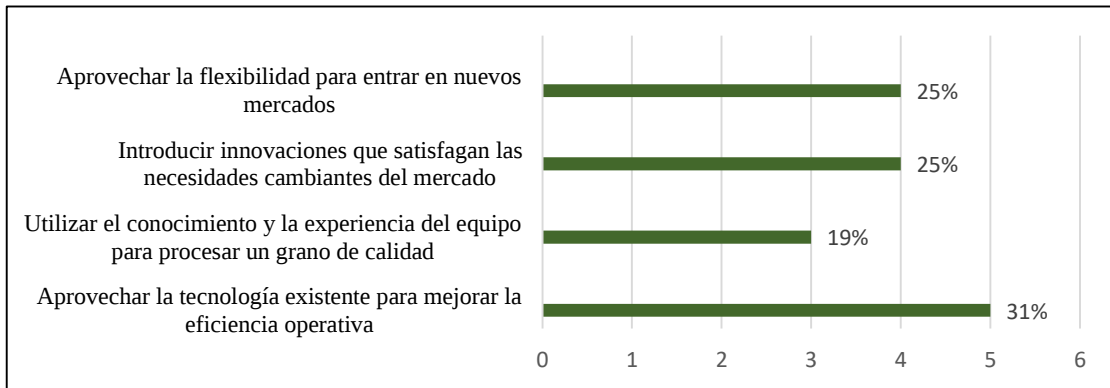
Elaborado: Autora

Análisis: Existen amenazas externas que afectan negativamente, del 100% de los colaboradores encuestados, un 21% se representó por pérdida de confianza del proveedor y cliente externo, un 17% indicaron como respuestas las interrupciones en las operaciones, impactó en la salud de los empleados y restricciones gubernamentales que limitan la capacidad de operar normalmente, un 13% manifestó las restricciones comerciales que pueden afectar la capacidad de operar en ciertos mercados, cambios en la demanda del mercado, otro 4% se representó por daño a la reputación de la empresa por incumplimiento de contratos.

Pregunta 14. ¿Cómo pueden las fortalezas ser utilizadas para abordar las oportunidades identificadas?

Gráfico 29

Fortalezas utilizadas abordando oportunidades del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

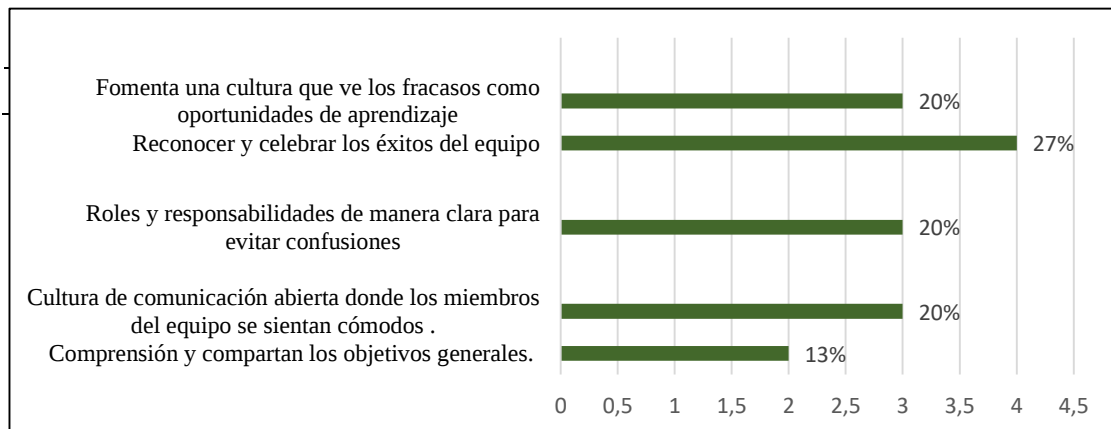
Elaborado: Autora

Análisis: Sobre las fortalezas que podrían ser oportunidades, del 100% de los encuestados, el 31% eligió aprovechar la tecnología existente para mejorar la eficiencia operativa, otro 25% de la respuesta se presentó por el aprovechar la flexibilidad para entrar en nuevos mercados y la introducir innovaciones que satisfagan las necesidades cambiantes del mercado, un 19% indicó Utilizar el conocimiento y la experiencia del equipo para procesar un grano de calidad.

Pregunta 15. ¿Cómo se fomenta la colaboración entre los miembros del equipo para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades?

Gráfico 30

Desafíos y oportunidades del equipo operativo del área operativa Boncao S.A



Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

Análisis: De los desafíos y oportunidades que enfrenta en equipo operativo, del 100% de los colaboradores encuestados, la respuesta sobre reconocer y celebrar los éxitos del equipo se representó por un 27% manifestó reconocer y celebrar los éxitos del equipo, otro 20% de las respuesta se presentó por cultura de comunicación abierta donde los miembros del equipo se sientan cómodos, roles y responsabilidades de manera clara para evitar confusiones y fomenta una cultura que ve los fracasos como oportunidades de aprendizaje, un 13% indico la comprensión y comparten los objetivos generales.

4.3.3. Análisis FODA área operativa de la empresa Boncao S.A., año 2021-2022

FODA	
Fortalezas: • Producción consistente de productos (cacao)de alta calidad. • Capacidad para adaptarse rápidamente a cambios en la demanda del mercado. • Estrategias y prácticas que mitigan riesgos operativos y aseguran la continuidad del negocio. • Relaciones sólidas y colaborativas entre los proveedores - clientes internos y externos. • Instalaciones y ubicaciones estratégicas. • Relaciones sólidas con clientes que generan lealtad. • Flexibilidad en la configuración de la producción. • Eficiencia en la entrega de los lotes • Identificación de origen de los errores.	Oportunidades • Análisis de la situación del área operativa. • Renovación de tecnologías • Identificación de origen de los errores. • Reducción significativa de los tiempos de ciclo en la producción • Mejorar los procesos para mantener una ventaja competitiva • Interés del mercado en productos o servicios que sigan prácticas sostenibles • Fomenta una cultura que ve los fracasos como oportunidades de aprendizaje
Debilidades • Falta de comunicación • Personal poco capacitado • Desmotivación del personal operativo • Deficiencia de los procesos productivos • Implementar indicadores de rendimiento deficientes • Tuberías de gas industrial sin mantenimiento • Limitaciones de espacio y capacidad para atender a grandes cantidades de clientes	Amenazas • Pérdida de confianza del proveedor y cliente externo • Daño a la reputación de la empresa por incumplimiento de contratos • Impacto en la salud de los empleados • Cambios en la demanda del mercado • Restricciones gubernamentales que limitan la capacidad de operar normalmente • Interrupciones en las operaciones

Fuente: Área Operativa Boncao S.A.

Elaborado: Autora

4.3.4. Discusión del objetivo específico 3

Según Aliaga (2018), FODA es un método para analizar los principales factores de un producto, servicio u organización, con el fin de formular estrategias de acción que ayuden a la mejora. Herramienta válida para el diagnóstico y la planificación. Conuerdo con este autor en que el FODA es un método para el análisis e identificación de los factores que influyen tanto interno como externo, se logró el diagnostico con la ayuda de algunas respuestas de la encuesta, se estructuro la matriz donde se describen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para así poder establecer las mejoras necesarias.

Para Oña & Vega (2018), es una herramienta de planificación estratégica que permite clasificar los problemas en sus puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenazas. Utilizado para identificar los obstáculos y ventajas en los problemas internos y ternos de las organizaciones. Concertó con estos autores puesto que esta herramienta es fácil, respetable y común para hacer el diagnostico FODA permitiendo identificar las dificultades y atributos, la utilización de este método ayudo para sugerir mejoras en el área operativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

No temas, porque yo estoy contigo; no desmayes, porque yo soy tu Dios que te esfuerzo; siempre te ayudaré, siempre te sustentaré con la diestra de mi justicia. Isaías 41:10

5.1. CONCLUSIONES

Basado en los resultados obtenidos en el desarrollo de los objetivos específicos, se presentan las siguientes conclusiones:

- Mediante la implementación de los indicadores se conocieron los niveles de cumplimiento usando el manual de procedimientos de la empresa Boncao S.A., identificando la situación de cada subárea en los años 2021 y 2022, correspondiente al área operativa. En los años de investigación, las subáreas fueron ineficientes y no se obtuvo la productividad deseada, debido al incumplimiento del manual de procedimiento.
- Con la aplicación del COSO I en las subáreas de la empresa Boncao S.A para verificar la medida de control interno en los años 2021 y 2022, se obtuvo como resultados: en ambos periodos, el nivel de confianza se calificó como MODERADO y el nivel de riesgo se calificó como BAJO. Sin embargo, se deben priorizar los lineamientos basados en el manual de procedimiento para gestionar un control interno optimo que ayude a mejorar los procesos operativos.
- Para analizar los factores que influyeron en la producción del área operativa de los años 2021 y 2022, se aplicó el análisis FODA se identificó y evaluó las subáreas que afectan la productividad, se conoció que el área operativa tuvo falencias en los factores internos y externos, entre ellas estuvieron: bajos niveles de capacitación del personal, falta de comunicación, desmotivación laboral, cambios en la demanda del mercado, interrupción en las operaciones, causas que fueron un impedimento para crecer, también se resaltó una fortaleza importante la ubicación estratégica del local y relaciones sólidas con los proveedores y clientes.

5.2. RECOMENDACIONES

Con el análisis de las conclusiones se logró la redacción de las siguientes recomendaciones, realizadas por cada objetivo específico:

- Revisar y actualizar regularmente el manual de procedimientos para que refleje los estándares y prácticas más efectivos, lo que aumentará la eficiencia y la productividad en las subáreas del área operativa de Boncao S.A. Además, como medidas correctivas, se recomienda que el personal reciba capacitación continua para asegurarse de que comprenda y cumpla con los procedimientos establecidos, así como para realizar un seguimiento periódico del cumplimiento de los indicadores. Esto ayudará a abordar cualquier desviación y mejorar el rendimiento operativo.
- Realizar una revisión detallada de todos los procesos en las subáreas para identificar aquellos que no están alineados con el manual de procedimientos y la cultura organizacional, establecer metas claras y plazos para la implementación de mejoras en cada proceso identificado, asegurarse de que los cambios propuestos estén alineados con la cultura organizacional de Boncao S.A., promover una comprensión compartida de la importancia de cumplir con los procedimientos establecidos.
- Plantear la comunicación activa, plataformas de colaboración en línea para el área operativa, encuestas periódicas de satisfacción a proveedores y clientes, diseños de instalaciones modulares, certificar a un colaborador como calificador. También realizar estudios de mercado locales e internacionales según sea necesario para responder a los cambios en el entorno interno y externo, con el fin de identificar oportunidades emergentes y nichos específicos para poder expandir las operaciones del área operativa y el crecimiento de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava-Rosado, M., Molina-Loor, E., & Recalde-Aguilar, L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 161–171. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1680>
- Aliaga, F. M., Gutiérrez-Braojos, C., & Fernández-Cano, A. (2018). Revista en educación en análisis FODA. *Revista de Investigacion Educativa*, 36(2), 563–579. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.312461>
- Arroyo, N., Guzmán, F., & Hurtado, E. (2019). El Control Interno Y La Importancia De Su Aplicación Enlas Compañías. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–11. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Bruno de Jesús, R., Hernando, G. S., & José, S. G. (2020). Análisis comparativo de indicadores de capacidad multivariante. El caso del clúster manufacturero cartagenero. *Revista de Metodos Cuantitativos Para La Economia y La Empresa*, 29(29),172–189. <https://doi.org/10.46661/REVMETODOSCUANTECONEMPRESA.2961>
- CGE. (2022). Ley De La Contraloría General Del Estado. *Registro Oficial*, 211(2002), 1–24. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_23_ley_org_cge.pdf
- Correia, M. (2021). 5 tipos de indicadores más utilizados para la Gestión de la Calidad. *Paripassu*, 1–8. <https://www.paripassu.com.br/es/blog/indicadores-mas-utilizados-para-la-gestion-de-la-calidad>

- Douglas, P., Content, W., & Associate, S. E. O. (2023). [TOP 12] *Indicadores de productividad para empresas de éxito*. 1–13.
- ESCALE. (2019). Indicadores de la eficiencia interanual. *Estadística de La Calidad Educativa*, 1–9.
http://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=87f3cd74-80e3-4b48-8fcd-764c108cb63a&groupId=10156
- González, G., Rodríguez, L., Caballero, M., & Fonte, M. (2019). *Herramientas para la gestión por procesos*. XV.
- Hubspot. (2023). Los 5 indicadores de procesos más relevantes para las empresas. *Blog*, 1–13. <https://blog.hubspot.es/sales/que-son-indicadores-de-procesos>
- INEI. (2023). *Indicador De Rentabilidad*. 1–8. <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-indicador-de-cumplimiento>
- Luna, G. A., Alcívar, F. M., González, J. S., & Andrade Garófalo, C. (2019). Los sistemas de Control Interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial. In 2019. <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Manrique Plácido, J. M. (2019). Introducción a la Auditoria. In *Universidad Católica los Ángeles Chimbote*. <http://www.revista.unam.mx/vol.7/num7/art55/int55.htm>
- MarÃn, L. E. (2018). Control interno desde el enfoque contemporÃneo (modelo coso y coco). *Contribuciones a La Economía*, 2018–04, 1–13.
<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2018i2018-0415.html>
- Miaja Fol, M. (2019). *Auditoría y Gestión de los Fondos Públicos:Presente y futuro del*

- Control Interno en las Administraciones Públicas*. 74, 85–98.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7172015>
- Mondragón, A. (2023). ¿Qué son los indicadores? *Revista de Información y Análisis*, 19, 52–58.
<http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/economicas/indicadores.pdf>
- Morgan Ríos, R., Perilla Camelo, J., & Perilla Camelo, J. (2018). *Control interno y gestión gubernamental Situación actual y retos para consolidar la cultura del control interno y la legalidad en las instituciones públicas en México*.
- Oña, A., & Vega, R. (2018). Importancia del análisis FODA para la elaboración de estrategias en organizaciones americanas, una revisión de la última década. *Revista Digital Tambara*, 435–447. https://tambara.org/wp-content/uploads/2018/12/1.Foda_Oña_final.pdf
- Opiniones, L. A. S., En, E., Esta, L. O. S. A. D. E., Son, R., Sus, R. D. E., Carlos, R., Universidad, P. D., Misiones, N. De, Cruz, B., Intriago, F., Ph, D., Rota, F. De, Universidad, P. D., España, D. A. C., Aldrete, P. T., Universidad, P. D., Autónoma, N., México, D. M., Campo, P., ... Portoviejo, G. De. (2017). *CONSEJO EDITORIAL*.
- Presidencia de la República. (2018). Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. *Función Pública*, 4. www.funcionpublica.gov.co
- Quijia-Pillajo, J., Guevara Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17–26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>

- Quinde Rosales, V., Bucaram Leverone, R., Bucaram Leverone, M., & Bueno Quiñonez, M. (2020). Factores productivos de la producción de cacao nacional de la Provincia del Guayas. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(31), 104–115. <https://doi.org/10.31876/er.v3i31.720>
- Ramos, C. F. (2021). Normas Internacionales de Auditoría. *Manual De Auditoría De Estados Financieros En Niif*, 29–146. <https://doi.org/10.2307/j.ctv21hrdwm.4>
- Restrepo Medina, M. A. (2022). Caracterización y evaluación de la función preventiva del control interno en Colombia. *Vniversitas*, 71, 0–19. <https://doi.org/10.11144/javeriana.vj71.cefp>
- Rodríguez Rodríguez, A., & Bernal Gamboa, E. (2019). Gestión de la información cuantitativa en las universidades. In *Article*.
- Rojas, J. C., Saturnina, M., Basulto, G., & Mesa, A. P. (2018). *Theoretical approaches of the efficiency, efficacy and quality in the first level of primary health care of health in Costa Rica*. 2(2), 20–35. http://www.mfp.gob.cu/revista_mfp/Correo:revista@mfp.gob.cu Teléf. 53-7-8671904
- Schmidt, M., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Cea*, 2, 71–93. <file:///C:/Users/PC/Downloads/admin,+Libro+CEA+VOL+II+Nº2+ARTICULO+4.pdf>
- SYDLE. (2023). *Indicadores de proceso: ¿cuáles son los 17 tipos principales? ¿Cómo se controlan?* | Blog SYDLE. 1–13. <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-de-proceso-62042a46e45de05ff61b6e55>

unifikas. (2021). *Indicadores de Calidad: Todo lo que tienes que saber. 9001*, 1–7.
<https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-tienes-que-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad>

Westreicher, G. (2023). *Proceso*. 1–4.

Zambelli, R. (2022). ¿Qué son los indicadores de calidad? Conoce los 7 más importantes.
Checklist, 1–11. <https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/>

Álava Rosado María Ximena, M. L. (2023). Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización. *Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización*, 11.

Aseguramiento, C. d. (2018). *Normas de auditoría, para atestiguar, revisión y otros servicios relacionados*. Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Barnó, A. S. (2019). *EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD EN ARQUITECTURA*. MADRID: FUNDACION ARQUIA.

Cadena, C. E. (7 de Junio de 2020). *Google Libros*. Obtenido de Google Libros:
<https://www.google.com.ec/books/edition/Planeaci%C3%B3n/yKzpDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=concepto+de+control&printsec=frontcover>

Collado, S. Z. (Junio de 2020). *Estudio comparado del Control Interno en la Auditoría privada y Auditoría pública*. Sevilla. Obtenido de
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/111351/Sergio%20Zache%20Collado_

trabajo%20FM.pdf;jsessionid=513FDCA92B35FA96E995EE5BA12735AC?sequence=1

Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008).

Elizalde Marín, L. (11 de noviembre de 2018). *Eumed net*. Obtenido de Eumed net: <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>

Estupiñan Gaitan, R. (2022). *Auditoria bajo riesgos*. Bogota: Ediciones de la U.

FINDER, L. (2021). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Quito: Lexis Finder.

FRANCISCO, D. P. (2022). *PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO. HOTA0308*. MALAGA: IC EDITORIAL.

González-Rabanal, M. C. (2021). *Los indicadores como herramienta de evaluación de los programas sociales; algunas propuestas de aplicación en el ámbito del bienestar*. España: Aranzadi, S.A.U.

Inmaculada, S. P. (2018). *Aplicación de metodologías de trabajo en la informacion juvenil. SSCE0109*. Antequera Málaga: IC Editorial.

José, H. (07 de 08 de 2023). *Definición de Eficiencia*. Obtenido de Definición de Eficiencia: <https://conceptodefinicion.de/eficiencia/>

José, R. P. (2021). *Contabilidad y Fiscalidad*. Madrid: Paraninfo S.A.

LEXIS. (2022). *LEY DE SEGURIDAD SOCIAL*. Quito: Lexis.

Manuel, A. B. (2023). *Planificacion de la auditoria*. Malaga: IC Editorial.

- Marco, E. (26 de 10 de 2021). *Indicadores de eficacia o efectividad*. Obtenido de Indicadores de eficacia o efectividad: <https://tiposdeindicadores.com/indicadores-de-eficacia-o-efectividad/>
- Marcos, S. G. (2017). *UNA PRÁCTICA TEORÍA DE LAS OPERACIONES*. Santiago de Chile: ISBN .
- Millan, R. G. (2022). *Indicadores de desempeño en la persecucion del delito de operaciones con recursos de procedencia ilicita*. Mexico: INACPE.
- Nancy, Q., Verónica, P., II Sandra, M. M., Xavier, O., & Jazmín, P. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 274-276.
- Nelson Flores Ramirez, A. L. (2019). *Notas de control estadistico de calidad*. Cuba: Editoria Universal.
- Quijada, J. A. (2019). *Operaciones y procesos de producción*. España: Elearning S.L.
- Resultados, D. I. (2019). *Diofante Acevedo Gamboa*. Venezuela: Copyright.
- Ricardo, G. M. (2022). *Indicadores de desempeño en la persecución del delito de iperaciones con recursos de procedencia ilicita*. México: ISBN.
- Rincon Soto, C. A. (2022). *Auditoria a los sistemas de costos y presupuestos*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rodrigo, E. G. (202o). *Análisis financiero y de gestión*. Bogotá: ECOE.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado Antiplagió COMPILATO

Quevedo, 25 de marzo de 2024

Ingeniero M.Sc.
Byron Oviedo Bayas Ph.D.
DECANO UNIDAD DE POSGRADO UTEQ

En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el proyecto de investigación de la **ING. LUCAS PONCE EVELYN LUISANA**, Posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es: **“CONTROL INTERNO BASADO EN COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA BONCAO S.A., PERIODO 2021-2022”** fue analizada mediante COMPILATIO MAGISTER, la misma que emitió un porcentaje de 6%. por lo quea continuación se presenta captura de imagen de resultados.



Atentamente,



Ing. María del Carmen Guzmán Macías M.Sc.
DIRECTORA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Documento de solicitud para realizar la investigación en la Empresa Boncao S.A. del cantón Quevedo, años 2021-2022.

Quevedo, 05 de octubre de 2023

Sra.

Denisis Gabriela Arteaga Zambrano

GERENTE GENERAL BONCAO S.A.

Presente. -

Dentro de la formación de post grado de los estudiantes de la universidad técnica estatal de Quevedo, se considera muy importante la realización de actividades de investigación.

De nuestras consideraciones

Yo, LUCAS PONCE EVELYN LUISANA, con cedula de ciudadanía # 0940233059, me presento respetuosamente ante usted para exponerle: Que, actualmente me encuentro cursando el Masterado en Contabilidad y Auditoría, solicito de la manera más comedida, se considere mi petición de desarrollar la investigación de un proyecto titulado “CONTROL INTERNO BASADO EN COSO I Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA OPERATIVA DE LA EMPRESA BONCAO S.A., PERIODO 2021-2022”, me puedan ayudar con la información necesaria.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su empresa y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de los empleados.

A tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alto consideración y estima.

Atentamente.



Ing. Evelyn Lucas Ponce
C.I. 0940233059

Anexo 3. Documento de aprobación para realizar la investigación en la Empresa Boncao S.A. del cantón Quevedo, años 2021-2022.



EXPORTADORA BONCAO S.A.

RUC 1291781795001

Quevedo, lunes 09 de octubre de 2023

AUTORIZACIÓN

Yo, ARTEAGA ZAMBRANO DENISIS GABRIELA, con cedula 1207768597 en calidad de representante legal de la empresa Boncao S.A., con RUC 1291781795001, a petición verbal de la parte interesada.

Por medio de este documento autorizo a la señora Evelyn Luisana Lucas Ponce con cedula de ciudadanía N° 0940233049, la cual trabaja en la empresa en el puesto de asistente contable, a desarrollar su tema de proyecto de investigación en nuestra empresa previo a la obtención del grado Contabilidad y Auditoría.

Por la tanto, la interesada podrá empezar a desarrollar su trabajo cuando lo estime conveniente, teniendo de nuestra parte el apoyo y la información necesaria para el progreso de su trabajo CON FINES ACADÈMICOS.

Atentamente

BONCAO S.A.
GERENCIA

Denisis Arteaga Zambrano
CI 1207768597

Dirección: Km 3 ½ Vía a Buena Fe
Correo: contabilidad@exportboncao.com
Celular: 593 988347732

Anexo 4. Tabla de requisitos de calidad para granos de cacao utilizada por la empresa Boncao S.A.

5 REQUISITOS

Los granos de cacao deben cumplir con los siguientes requisitos:

- 5.1** Los granos de cacao no deben presentar olor o sabor a humo, mostrar signos de contaminación por humo;
- 5.2** Los granos de cacao no deben estar infestados;
- 5.3** El tamizado no debe exceder el 1,0 %, el cual se debe determinar de acuerdo con el ANEXO B;
- 5.4** Los granos de cacao deben cumplir con los requisitos de calidad indicados en la Tabla 1.

TABLA 1. Requisitos de calidad para los granos de cacao

REQUISITOS	GRANOS DE CACAO			MÉTODOS DE ENSAYO
	GRADO 1	GRADO 2	GRADO 3	
Humedad, máxima, % ^a	7	7	7	NTE INEN-ISO 2291
Peso de 100 granos, g	> 130	> 120 a 130	100 a 120	^b
Granos fermentados, mínimo, %	75	65	53	NTE INEN-ISO 1114
Granos violetas, máximo, %	15	21	25	NTE INEN-ISO 1114
Granos pizarnosos, máximo, %	9	12	18	NTE INEN-ISO 1114
Granos mohosos, máximo, %	1	2	4	NTE INEN-ISO 1114
TOTALES (análisis sobre 100 granos), mínimo	100	100	100	-
Granos defectuosos ^{c, d} , máximo, %	0,5	1,0	3,0	ANEXO C
Material relacionado con los granos de cacao, máximo, %	1,0	1,0	1,0	ANEXO C
Material extraño, máximo, %	0,75	0,75	0,75	ANEXO C
^a El símbolo % (por ciento) representa al número 0,01, que expresa a la fracción másica. ^b Masa determinada por medio de una balanza u otro instrumento equivalente. ^c Granos de cacao defectuosos (3.6) corresponden a los granos dañados por insectos, granos germinados, granos negros, granos planos-vano o granza y granos rotos. ^d Los valores para los granos defectuosos no deben corresponder solo a los granos de cacao dañados por insectos.				