



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA LUBRICADORA “LOS ALAMOS”
CANTÓN LA MANA, AÑO 2021.**

AUTORA

ING. GLENDA MARISELA ESQUIVEL GARCIA

DIRECTOR

LCDO. GERÓNIMO WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2021

CERTIFICACIÓN

LCDO. GERÓNIMO WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc., Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la ING. GLENDA MARISELA ESQUIVEL GARCIA, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA LUBRICADORA “LOS ALAMOS” CANTÓN LA MANA, AÑO 2018, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo 06 de julio, 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gerónimo', is written over a light gray rectangular background.

LCDO. GERÓNIMO WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, **GLENDA MARISELA ESQUIVEL GARCIA**, autora del Proyecto de Investigación titulado **“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA LUBRICADORA “LOS ALAMOS”, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021”**, declaro que esta investigación es de mi exclusiva responsabilidad, por ello extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Unidad de Posgrado, hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.

A handwritten signature in gold ink, featuring a large, stylized 'G' and 'E' that loop around each other, with the name 'Glenda Esquivel Garcia' written in smaller script below.

ING. GLENDA MARISELA ESQUIVEL GARCIA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por darme vida, fortaleza, sabiduría y fuerzas quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y permitiéndome llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser un pilar importante en mi vida que siempre me demostraron su confianza y sus enseñanzas fueron como un ejemplo a seguir apoyándome incondicionalmente gracias a sus fortalezas de siempre continuar con mis propósitos sin importar las dificultades que se presenten.

A mis hijos por ser mi inspiración durante toda mi carrera universitaria que me motivaron de una u otra manera para superarme profesionalmente sin importar las circunstancias siempre apoyándome y siendo mi fortaleza para seguir adelante, porque más que un lazo de sangre nos une un amor infinito.

Si bien ha requerido de mucho esfuerzo y dedicación no hubiese sido posible sin la cooperación desinteresada de todos y cada uno de mis amigos que contribuyeron con sus conocimientos y siempre dando su apoyo personal y de esta manera permitiéndome desafiar las situaciones difíciles en la trayectoria profesional de mi vida.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida brindándome sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas, en segundo lugar, a mis padres por ser un pilar fundamental y haberme apoyado, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Mi profundo agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a la Unidad de Posgrado por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimientos al realizar este proyecto de investigación.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado en el proceso de elaboración de este trabajo de titulación, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza, colaboración y paciencia se logró el objetivo, además a los docentes que me impartieron sus cátedras impartiendo sus enseñanzas para ser buenos profesionales.

A mis familiares y amigos que gracias al apoyo moral y espiritual brindado me permitieron continuar en los momentos de agotamiento y angustia y a todos quienes contribuyeron con un granito de arena para culminar con éxito el objetivo propuesto.

PRÓLOGO

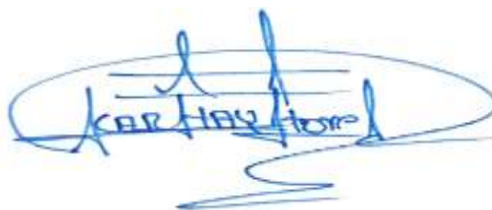
El desarrollo constante de las operaciones de la Industria en los últimos años, como han multiplicado del volumen de sus actividades, creando la necesidad de disponer de un instrumento que guíe las funciones de los empleados, cuyo objetivo principal es orientar a la empresa hacia una aplicación sistemática de normas y procedimientos de manera que faciliten el desarrollo de sus actividades diarias y en general que garanticen una organización eficiente.

Sus perspectivas futuras, y las exigencias frente a la obtención de un proceso de mejoramiento continuo, dan paso a que la alta dirección no cuenten con estrategias necesarias para enfrentar con solvencia los cambios contables y administrativos por la ausencia de un sistema de control interno, en el que se detallen las funciones, procedimientos, autorizaciones, supervisiones y políticas contables.

La implementación de un control interno financiero, permitirá contemplar las debilidades de la entidad y las respectivas recomendaciones, para solventar los problemas, permitiendo a la empresa, disponer de información financiera sistematizada en línea, lo cual facilitará la toma de decisiones; optimización de recursos, administración de riesgos, implementación de acciones correctivas y retroalimentación de procesos.

Para ello se requieren recursos tecnológicos que faciliten el manejo y control, asegurando a la alta dirección, el uso adecuado de los recursos financieros, humanos y

materiales, los mismos que estarán orientados a la rentabilidad y competitividad. Por lo tanto, un sistema de control interno representa una herramienta de mucha importancia, tanto para el desarrollo de las actividades administrativas como financieras, ya que todos los controles están orientados a obtener eficiencia y eficacia en las operaciones, proporcionando información confiable, dentro de una normativa legal.

A handwritten signature in blue ink, enclosed within a blue oval. The signature appears to read 'Carmen Hayman Moreira'.

ING. CARMEN HAYMAN MOREIRA M.Sc.

RESUMEN

Durante el presente trabajo de investigación se realizó un “Control interno y su incidencia en la productividad de la lubricadora los Álamos del cantón la Maná año 2021” Cabe mencionar que en la empresa es necesario mejorar cada uno de los procesos de controles administrativos y financieros, mediante estrategias que tiene como propósito principal aplicar políticas reglamentos y procedimientos y al mismo tiempo implementar una serie de recursos como son manuales de funciones, un sistema de control de inventario, capacitaciones y motivación a los trabajadores ya que se puede dar cuenta que es esto lo que falta para que la empresa para ser rentable. El objetivo es contribuir con los propietarios en las actividades de la empresa a través del estudio de un diagnóstico del control que se está dando en la Lubricadora se logró diseñar políticas y procedimientos cerciorándose que de estos cambios surjan efectos positivos dentro del área administrativas. En la lubricadora los Álamos, luego del análisis se presentó varias alternativas de mejoramiento a la eficiencia y a la productividad, por lo que se ha considerado que las personas son el lazo que une a la empresa con sus clientes por lo que surge la necesidad de mejorar el proceso productivo para que cada trabajador sea más eficiente en las actividades que realizan dentro de la empresa. Se detecta varias falencias dentro del entorno tanto interno como externo de la empresa por lo que se propone erradicar aquellas deficiencias que no permiten un desarrollo adecuado del negocio por lo que conduce a la empresa hacia una rentabilidad poco eficiente.

ABSTRACT

During this investigation, an “Internal control and its impact on the productivity of the Los Alamos canton La Maná year 2021” will be carried out. It should be mentioned that in the company it is necessary to improve each of the administrative and financial controls processes, through strategies Its main purpose is to apply policies, regulations and procedures and at the same time to implement a series of resources such as function manuals, an inventory control system, training and motivation for workers since it can be realized that this is what is missing for the company to become profitable. The objective is to contribute with the owners in the activities of the company through the study of a diagnosis of the control that is taking place in the Lubricator, it will be possible to design policies and procedures making sure that from these changes positive effects arise within the administrative area. In Los Alamos lubricator, after the analysis, several alternatives to improve efficiency and productivity have been presented, so it has been considered that people are the link between the company and its customers, so there is a need to improve the productive process so that each worker is more efficient in the activities they carry out within the company. It has been possible to detect several shortcomings within the internal and external environment of the company, so it seeks to eradicate those deficiencies that do not allow an adequate development of the business, which is leading the company towards an inefficient profitability.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PAGINA
PORTADA	i
HOJA EN BLANCO	li
COPIA DE LA PORTADA	lii
CERTIFICACIÓN	Iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	V
DEDICATORIA.....	Vi
AGRADECIMIENTO	Vii
PROLOGO	Viii
RESUMEN EJECUTIVO	Ix
ABSTRACT	X
ÍNDICE	Xi
ÍNDICE DE FIGURAS	Xii
INTRODUCCIÓN	

1.1	UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACION DE LA PROBLEMÁTICA	1
1.2	SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.3	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.4	Problema General.....	3
1.5	Problemas Derivados.....	3
1.6	DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
CAMPO: Control Interno.....		4
1.7	OBJETIVOS	4
1.7.1	Objetivo General.....	4
1.7.2	Objetivos Específicos.....	4
1.8	JUSTIFICACIÓN.....	5
L CAPÍTULO II MARCO TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		8
2	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1	Control Interno	9
2.2	Importancia del Control Interno.....	10

2.3	Características del Control Interno	10
2.4	Objetivos del Control Interno.....	11
2.5	Principios del Control Interno.....	12
2.5.1	Seguimiento de los controles internos.....	13
2.6	Ventajas del Control Interno	14
2.7	Desventajas del Control Interno.....	15
2.8	Tipos de Control Interno.....	15
2.9	Elementos del Control Interno	16
2.10	Clases de Control Interno	17
2.11	Seguimiento de los Controles Internos.....	18
2.12	Componentes del Control Interno.....	19
2.13	Ambiente de Control	20
2.14	Actividades de Control.....	21
2.15	Métodos para evaluar el Control Interno.....	21
2.16	Control de Gestión.....	22
2.17	Sistemas de Control Interno	23
2.18	Área de Compras para Proveedores	24
2.19	Área de Ventas	25
2.20	Servicio al Cliente	26
2.21	Área de contabilidad.....	27
2.22	Área de Talento Humano.....	28
2.23	Aspectos Financieros	29
2.24	Procesos Operativos.....	29
2.25	Rendimiento financiero	30
2.25.1	Riesgo de control.....	30
2.25.2	Riesgo del negocio	31
2.25.3	Riesgo inherente.....	32
2.25.4	Riesgo de detección.....	32
2.25.5	Eficiencia	33
2.25.6	Eficacia.....	34
2.26	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	35
2.26.1	Antecedentes del Control	35
2.26.2	Control en América Latina.....	37
2.26.3	El desarrollo del Control en el Ecuador	38
2.26.4	Antecedentes del Control Interno.....	39
2.26.5	Definición del Control Interno	40
2.26.6	Principios generales del Control Interno	41
2.26.7	Alcance del Control Interno	44
2.26.8	Beneficios del Control Interno	45
2.26.9	Normas del control Interno 4.....	46
2.26.10	Control Interno para evaluar el nivel de productividad 9	49
2.27	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	51
2.27.1	Constitución de la República del Ecuador.....	51
2.27.2	Códigos Tributarios.....	51

2.27.3	Código de Trabajo	52
2.28	NIIF 2 NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA EN EL ECUADOR.....	53
3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1	Investigación estadística.....	54
3.1.1	Investigación descriptiva.....	54
3.2	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	54
3.2.1	Método histórico – lógico	54
3.2.2	Método inductivo	55
3.2.3	Método deductivo	55
3.2.4	Método sintético.....	55
3.3	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .	55
3.4	Población y muestra	55
3.5	Técnicas de investigación	56
3.6	Instrumentos de la Investigación.....	57
3.7	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	59
3.8	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	59
3.9	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	60
	CAPÍTULO IV	61
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
		64
4	CONTROLES INTERNOS EN LA LUBRICADORA LOS ALAMOS	63
4.1	Entrevista realizada al Gerente de Lubricadora Los Álamos.	63
	Cuestionario control interno Departamento de Contabilidad.....	66
	Cuestionario control interno Departamento Operativo	68
	Cuestionario control interno Departamento de Proveedores	70
	Cuestionario control interno Departamento de Clientes	72
4.2	INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA Y LA TOMA DE DECISIONES.....	79
4.3	NIVEL DE APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL MANEJO INTEGRAL DE LA EMPRESA	83
	<i>Discusión de resultados</i>	<i>83</i>
	CAPÍTULO V.....	86
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
5.1.	CONCLUSIONES.....	86
5.2.	RECOMENDACIONES	88
	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	89

INTRODUCCIÓN

Es indudable que el segmento de las empresas de Lubricantes y Autoservicio influye en gran magnitud en la economía del cantón la Maná, debido a que existe un número considerable de ellas, que indiferentemente de su tamaño o ubicación son catalogadas como fuentes generadoras de empleo y de ingresos, sin embargo, a lo largo de este análisis es importante contar con una herramienta que permita evaluar el rendimiento de las operaciones que se llevan a cabo en dichas empresas.

En la actualidad se evidencia posibles falencias debido a la carencia de un sistema formal de control interno lo que genera que su productividad no sea la deseada o a su vez se mantengan en un estado de confort que les impulse a salir de lo habitual, dicha situación no quiere decir que no estén generando ingresos o mediante otras técnicas analizando su comportamiento económico u operacional, sin embargo, el resultado podría ser otro.

La administración en conjunto de los trabajadores deben concientizar cuán importante es su existencia en el mercado y cuanto influye el aplicar los procesos en un orden y tiempo adecuado para obtener información verídica para que una vez analizada se hagan las correcciones pertinentes y todos apunten a un mismo fin, esto beneficia a la empresa y clientes puesto que el servicio recibido tendrá mejores características al ser sometido a un proceso de control y análisis antes de ser entregado al consumidor final.

Aunque existan otros medios de importancia significativa para generar productividad muy conocida, de fácil aplicación o común en el ámbito empresarial, con esta investigación demostré la incidencia del control interno en la productividad de los procesos operacionales;

un adecuado sistema de control interno formal que generó informes que les permitirá analizar las áreas que requieren especial atención.

Para sustentar lo expuesto anteriormente, la investigación fue desarrollada en los siguientes capítulos:

CAPITULO I.- Marco contextual de la investigación. Representa la situación por la que están atravesando la empresa en cuanto al control interno, su origen y descripción del tema, su evolución desde una perspectiva a general hasta describir las características de nuestro cantón, las causas y consecuencias que se presentan al no aplicar las medidas correspondientes, objetivos y los motivos que consideramos son justificativos en cuanto a su importancia, relevancia y aporte en general.

Capítulo II.- Marco teórico de la investigación, puntualiza: fundamentación conceptual, fundamentación teórica, fundamentación legal. Se fundamenta con un marco referencial, conceptual legal y constitucionalmente que se ha considerado terminología apropiadas y que tienen estrecha relación con la investigación objeto de estudio y que está relacionado con el control interno y la productividad.

Capítulo III.- Metodología de la investigación. En esta unidad se determinará: tipo de investigación y métodos, fuentes de recopilación de información, instrumento de

investigación, procesamiento y análisis de la población y muestra, fuentes de recopilación de información, instrumento de investigación, procesamiento y análisis de la información.

Capítulo IV.- Resultados y Discusión. Permite conocer los resultados obtenidos luego del uso de los instrumentos de investigación que nos permitieron llegar a un análisis e interpretación de los mismos; así como presentar las conclusiones y recomendaciones que de acuerdo a las circunstancias y en nuestra opinión creímos son relevantes y que beneficiarían en la salud financiera, económica y rentabilidad de las empresas.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones. En este capítulo se recogen las conclusiones en síntesis de los resultados relevantes de la investigación. Al final, se dejan insertas las recomendaciones en relación con los resultados y la discusión del proyecto de investigación.

En la parte final se observa la bibliografía y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Que no hayamos asimilado acabadamente el concepto de la palabra independencia se debe a que la forma social en la que vivimos todavía es servil”

Montesso

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACION DE LA PROBLEMÁTICA

La Lubricadora “Los Álamos”, creada en la ciudad de La Maná, provincia de Cotopaxi, en el barrio los Álamos en las calles Avenida 19 de Mayo Ruc 0501307771001 y los Álamos es una empresa mediana que ha permitido el crecimiento del cantón generando el desarrollo económico y brindando fuentes de trabajo a 8 personas y tiene como actividad principal la venta de productos como son filtros de aceite y de combustible, aceites, bujías, refrigerantes y además venta de servicios mecánicos y técnicos como es lavado, cambio de aceite, pulverizada que ofrecen a empresas públicas, privadas y personas particulares.

Desde el inicio de sus actividades, la lubricadora los Álamos, se ha convertido en una de las principales y más reconocidas a nivel local debido a la venta de productos de calidad y servicios de asesoramiento que brindan profesionales especializado ubicándola en el mercado como una de las más rentables, ya que además cuenta con tecnología de punta y cumple con las normas de conservación del medio ambiente.

Debido al crecimiento en ventas de productos y servicios en la lubricadora los Álamos, la actual investigación realizara una valoración de los departamentos, para encontrar puntos débiles existentes, como pueden ser carencia de organización, falta de manuales de procedimientos, incumplimiento de políticas y lineamientos .Ya que es probable que con el paso del tiempo afecte las actividades de los departamentos operativos de la empresa como Contabilidad, Ventas, Cobranzas, Producción y Comercialización, lo que

finalmente puede perturbar el normal desenvolvimiento de las actividades diarias de la organización. Es así entonces que el control interno permite optimizar recursos, proteger activos, evitar riesgos, fraudes, mejorar el desempeño de la organización y obtener más rentabilidad.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las lubricadoras en el cantón la Maná son consideradas empresas que poseen un capital humano y financiero más bajos que las grandes, de igual forma sus ingresos, por ende, sus controles en los procesos operacionales son menores, lo cual puede llegar a afectar la productividad de estos, y así mismo no permite que la organización llegue a alcanzar un nivel mayor.

En nuestro cantón observamos que a los procesos operacionales de las lubricadoras no se les realiza un constante seguimiento o control para alcanzar efectivamente los objetivos propuestos. Gran parte de estas empresas no realizan control interno adecuado y periódico que les permita reconocer falencias y aciertos.

El establecimiento del orden, cantidad y forma de los procesos requiere necesariamente de un manual de gestión administrativa que abarque todas las áreas de la empresa por lo que su análisis antes de la creación de los procesos operacionales es de vital importancia, y esto a su vez se convierte en una herramienta de mejora continua.

En la actualidad numerosas lubricadoras como la Lubricadora “Los Álamos”, se mantienen en el mercado con procesos o mecanismos empíricos, es decir no innovan, lo que impiden su crecimiento empresarial y que se mantengan en un estado de confort, en determinado momento esto se debe a que muchas veces sus propietarios y empleados no han adquirido los conocimientos necesarios que aporten a un desempeño óptimo en cada una de sus funciones. Esta situación que presenta la empresa es que sus procesos son manejados empíricamente, carecen de un manual de procesos, políticas y demás reglamentos que ayuden a obtener mejores resultados para la organización.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.4 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo el Control Interno, incide en la productividad de La Lubricadora Los Álamos periodo 2021?

1.5 PROBLEMAS DERIVADOS.

¿De qué manera incide los controles administrativos en la productividad de la Lubricadora Los Álamos?

¿De qué manera la escasa comunicación por parte de los responsables internos impacta en el cumplimiento de los objetivos de la Lubricadora” Los Álamos?

¿De qué manera la inadecuada aplicación de indicadores económicos financieros impacta en la productividad de la empresa?

1.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Control Interno

ÁREA: Operaciones

LUGAR: Lubricador Los Álamos

TIEMPO: Año 2020-2021

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

Evaluar la incidencia de la aplicación de control interno y su influencia en la productividad en la Lubricadora Los Álamos de la ciudad de La Maná.

1.7.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el nivel de aplicabilidad de los controles internos en la Lubricadora Los Álamos de la ciudad de La Maná.
- ✓ Establecer los indicadores económicos financieros aplicados para la toma de decisiones.
- ✓ Investigar el nivel de aplicación del control interno en el manejo integral de la lubricadora.

1.8 JUSTIFICACIÓN

La lubricadora los Álamos, es una empresa confiable con años de experiencia y reconocida a nivel local, la cual presenta problemas de acuerdo con los procesos empresariales que se generan en sus operaciones, dando lugar a un alto índice de incumplimientos en productos y servicios.

Por tal motivo se establecerá las deficiencias existentes en el control interno de todos los procesos que impidieran la toma de decisiones de la gerencia, en la adquisición de productos, inventario desactualizados, registros contables y la falta de comunicación entre los diferentes departamentos operativos de la empresa, son algunas de las carencias derivadas de la ausencia de un control interno periódico, la cual permitió priorizar y definir las vías de mejora que permitan la correcta toma de decisiones hacia un mejoramiento integral de la cadena de abastecimiento y por ende encamine a una mejor en su rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

“De la vida no quiero mucho. Quiero apenas saber que intenté todo lo que quise, tuve todo lo que pude, amé lo que valía la pena y perdí apenas lo que nunca fue mío”

Pablo Neruda

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

Se incluye la fundamentación conceptual de los siguientes temas relacionados con el desarrollo de la presente investigación.

1.9 CONTROL INTERNO

El control interno es el conjunto de acciones cuyo objetivo es proporcionar mayor seguridad, promoviendo el cumplimiento de metas, confiabilidad de la información financiera y salvaguardar los recursos, es un sistema establecido por la compañía para garantizar el cumplimiento de los objetivos de organización y control que la misma tiene planteados (Valderrama, 2017, pág. pag.507).

Influye directamente a la manera cómo van a ser desarrolladas las actividades de la empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos dentro de una entidad; el ambiente de control es la base de los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. (Mantilla L. C., 2016, pág. pg.33)

El control interno es un proceso que comprende un plan de organización con la utilización de métodos y procedimientos que se forman de manera coordinada que adoptan las empresas para salvaguardar sus activos y verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera.

1.10 IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno es de vital importancia para la estructura administrativa contable de una empresa ya que esto asegura que tanto son confiables sus estados contables, frente a los fraudes y eficiencias operativas. (Chiguano, 2016, pág. 160)

La importancia del control interno en cualquier organización es obtener información financiera de las operaciones , en un período determinado de los recursos (humanos, materiales, y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente (Chavarría, 2014).

El control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

1.11 CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO

El Control Interno, como ya pudimos observar, es una de las herramientas más importantes con que pueden contar una organización, por tal motivo debe cumplir con algunas características fundamentales (Valencia J. R., 2015, pág. 60)

- ☐ Deben ser oportunos.
- ☐ Seguir una estructura orgánica.

- ☐ Debe comprender una ubicación estratégica.
- ☐ Su adaptación debe lo más económica posible.
- ☐ Procurar revelar tendencias y aplicaciones.

Debe ser dinámica y responder de forma eficaz a los cambios que se den en el entorno y a la demanda que se de en el mercado además se caracteriza por la forma de operar en las diferentes organizaciones, según su naturaleza, tamaño, estructura en el sector económico conformando el sistema de control interno debe ser flexible y de fácil comprensión para el personal, para que tomen conciencia de los controles implantados, ya que ellos deciden aplicarlo u omitirlo. (Maldonado, 2015, pág. 10)

Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.

1.12 OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

La implementación de un sistema de control interno eficiente debe buscar:

El control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras, toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos, es una fortaleza de Control Interno. (Cabeza, 2015, pág. 22)

El control Interno es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo. (Estupiñan Gaitan, 2015)

Por lo general los objetivos de toda empresa es implementar sistemas de control interno que sean eficientes que cumplan con los objetivos planteados por las mismas para que exista una buena rentabilidad y rendimiento.

1.13 PRINCIPIOS DEL CONTROL INTERNO

Comprende el plan de organización, métodos y procedimientos de la empresa para conseguir el cumplimiento de la Dirección, desarrollar eficientemente la actividad proteger los bienes activos, restringir la creación de pasivos, mantener unos registros contables e información económica financiera de calidad (Mejia, 2016, pág. 4)

Los principios del control interno comprenden la responsabilidad, separación de funciones, carácter incompatible así como la responsabilidad en la realización de cada las funciones concernientes a cada una de sus responsabilidades (Chavarría, 2014).

Los principios de control interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional.

1.13.1 Seguimiento de los controles internos

Proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Incluye la valoración del diseño y del funcionamiento de los procedimientos de control oportunamente, así como la adopción de las acciones correctoras que sean necesarias debido a los cambios en las condiciones de funcionamiento. El seguimiento de los controles (internos) es un elemento del sistema de control interno (García, 2013).

Es preciso aclarar que el seguimiento de los controles internos se refiere a actividades corrientes que comprenden controles regulares así como tareas que las personas realizan en el cumplimiento de sus funciones (Thévenet, 2013).

Los procedimientos de seguimiento deben diseñarse y ejecutarse para que funcionen con base en información competente sobre el funcionamiento de los controles claves que administran los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

1.14 VENTAJAS DEL CONTROL INTERNO

Sistema de control interno, el cual eliminará por completo las inconsistencias más usuales de una organización. Si bien es cierto que a los problemas hay que darle soluciones, es más cierto que los problemas hay que evitarlos, por consiguiente, para prevenir no todos, pero si en un gran porcentaje el riesgo de que se presenten inconvenientes en las actividades diarias de una organización es recomendable la creación e implantación de un sistema de control interno (MANTILLA A. , 2016, PÁG. 3)

Podemos definir como ventajas del control interno estableciendo sistemas para la compañía para garantizar el cumplimiento de los objetivos de organización y control que la misma tiene planteados en orden a conseguir una optimización de los fines, lograr la máxima eficacia en la gestión, proteger a los activos y dejar constancia razonable y veraz, en términos de imagen fiel, de las actividades realizadas. (FERNÁNDEZ, 2010, PÁG. 277)

La ventaja del control interno consiste en hacer una operación objetiva a la entidad, mediante pruebas efectuadas, la cual tiene la finalidad de establecer si está realizando y aplicando de forma correcta los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la entidad.

1.15 DESVENTAJAS DEL CONTROL INTERNO

Como desventaja del control interno tenemos que su veracidad, alcance y confiabilidad pueden ser limitados, debido a que puede haber cierta injerencia por parte de las autoridades de la institución sobre la forma de evaluar y emitir el informe por parte del auditor (MARTIN, 2016, PÁGS. 14-15).

Comprende la parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales y reportes contables. (MEZA, 2015, PÁG. 13).

Cabe destacar que el control interno puede presentar una serie de desventaja, como, por ejemplo, que exista una mala indicación por parte de los líderes o no estén claros los manuales creados para que el sistema laboral funcione PERTINENTEMENTE.

1.16 TIPOS DE CONTROL INTERNO

Los “Principios de la Administración señala que” tenemos 3 tipos de controles que se puede aplicar dentro de cualquier organización: - Pre control o preliminar - Control Concurrente - Control Retroalimentativo Según el autor (Terry, 2017, pág. 44)

En una organización, según (Valencia J. R., 2018, pág. 36) en su libro “Introducción a la administración con enfoque de sistemas” editado en el año 2018, señala que existen 3 tipos de controles, los cuales son:

Control Previo. -Es que control que como su palabra lo indica, trata de prevenir los problemas o desviaciones de las normas de manera anticipada. Este tipo de control está dirigido al futuro.

Control concurrente. -Éste tipo de control se ejecuta a la marcha, es decir mientras el trabajo se está ejecutando, de esta manera, la administración puede identificar y corregir los errores de manera rápida y oportuna antes de que éstos se vuelvan demasiado costosos

Control posterior o de retroalimentación. -Este tipo de control tiene lugar cuando el hecho ya ocurrió, es decir, las correcciones se suscitan después de ocurrido el error. Es el tipo de control más usado en la práctica, pero su principal desventaja es que el administrador tiene la información del error cuando este ya se cometió.

Los procedimientos de seguimiento deben diseñarse y ejecutarse para que funcionen con base en información competente sobre el funcionamiento de los controles claves que administran los riesgos relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

1.17 ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Aunque estos elementos se aplican en todas las entidades, las empresas pequeñas y medianas los implementan de manera diferente a las grandes empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, aunque una pequeña empresa puede, sin embargo, tener un efectivo control interno. (Dueñas, 2016, pág. 62)

Constituyen los diferentes factores que deben ser tomados en cuenta en la elaboración de los procedimientos de control, entre los cuales se menciona los siguientes: (Gallegos, 2015, pág. 70)

1. Plan de Organización.
2. Sistema de Autorización y Procedimientos de Registro.
3. Adecuada estructura contable.
4. Planes de Capacitación.
5. Grado de idoneidad del personal.
6. Auditoría interna efectiva.

Los elementos del control interno en cualquier entidad, son todos aquellos pasos que realiza una compañía para que sus operaciones sean eficientes, eficaces y cumplan con el objetivo corporativo enmarcado en el marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la misma.

1.18 CLASES DE CONTROL INTERNO

El control interno se clasifica en:

Control interno administrativo: Comprende métodos, medidas y procedimientos que tiene que ver directamente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

El control interno contable: Comprende métodos, medidas y procedimientos que tiene que ver directamente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad operaciones (Meza, 2015, pág. 80)

El control interno incluye controles que pueden ser descritos como contables o administrativos. Controles administrativos “Los controles administrativos se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa, vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la Dirección y normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables” contables “Los controles internos contables comprenden el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contable” (Vallejos, 2015, pág. 16)

El control interno se clasifica en contable y administrativo y se los utiliza en cualquier entidad, son pasos que se realizan para que sus operaciones sean eficientes, eficaces y cumplan con el objetivo.

1.19 SEGUIMIENTO DE LOS CONTROLES INTERNOS

Proceso para valorar la eficacia del funcionamiento del control interno a lo largo del tiempo. Incluye la valoración del diseño y del funcionamiento de los procedimientos de control oportunamente, así como la adopción de las acciones correctoras que sean necesarias debido a los cambios en las condiciones de funcionamiento. El seguimiento de los controles (internos) es un elemento del sistema de control interno (García, 2013).

Es preciso aclarar que el seguimiento de los controles internos se refiere a actividades corrientes que comprenden controles regulares así como tareas que las personas realizan en el cumplimiento de sus funciones (Thévenet, 2013).

El seguimiento de los controles internos comprende una serie de actividades, las cuales pueden ser continuas o periódicas a ser aplicadas dentro de la organización realizando pruebas de control particulares influyen el tipo de procedimientos que se requieren para obtener evidencia para conocer el grado de efectividad de las mismas.

1.20 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

Los componentes del sistema de control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad. (Santillana, 2015, pág. 2)

Los componentes del sistema de control interno son:

1. Ambiente de control: el ambiente de control fija el tono de una organización al influir en la concientización del personal sobre el control interno pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para evaluar el control interno y determinar su efectividad.

2. Evaluación del Riesgo: la gerencia debe identificar y analizar cuidadosamente los factores que afectan el riesgo de que los objetivos de la organización no sean alcanzados y luego tratar de manejar esos riesgos.

3. Sistema de información (contable) y comunicación: el sistema de información y la forma en cómo se comunican a lo largo de la organización, las responsabilidades del control interno en la presentación de informes financieros son de gran importancia. Para

ayudar a la gerencia a cumplir con los objetivos de la organización se necesita información en todos sus niveles (Whittington, 2016, pág. 44)

El componente del control interno evalúa la calidad del proceso ya que es importante monitorearlo para determinar si está o no funcionando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones, para esto se puede utilizar actividades de monitoreo permanentes supervisión en forma regular como la revisión de la razonabilidad de las cuentas o informes de gerencia y evaluaciones separadas.

1.21 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo la conciencia del control de la gente. Constituye el fundamento de los otros componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura (Estupiñán, 2015, pág. 7)

Es considerado la base para los demás componentes del Control Interno, este componente es el encargado de aportar con disciplina a la estructura organizativa, al ser la base de lo demás debe ser eficaz y eficiente dentro del ambiente de control se consideran factores importantes como la integridad los valores éticos, la capacidad del personal, estilo de dirección, estilo de gestión, las políticas y prácticas adoptadas por la empresa. (Ricalde, 2016, pág. 20)

Las organizaciones deben establecer un entorno que permita el estímulo y produzca influencia en la actividad del recurso humano respecto al control de las diferentes actividades.

1.22 ACTIVIDADES DE CONTROL

La actividad de control consiste en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección. Pueden tener forma e aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones. (Quiroz, 2017, pág. 22)

Son las políticas y procedimientos de control que imparte el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. (Christopher, 2014)

Establecen una matriz que relacione los riesgos seleccionados con los controles establecidos por la organización, brindará una seguridad razonable de que los riesgos se mitigan y de que los objetivos se alcanzarán con razonable seguridad de que no existan errores o irregularidades

1.23 MÉTODOS PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO

La aplicación de distintos métodos de evaluación del control interno resulta de gran utilidad y es ventajosa, por ejemplo, la combinación de cuestionarios y flujogramas, puesto que puede servir como complemento uno del otro y además pueden agilizar cada método

empleado y de esta manera los dos métodos combinados suplen las desventajas de ambos. (Estupiñán, 2015, pág. 40)

La evaluación del control interno tiene por objetivo conocer como están operando todas las políticas, normas internas, y procedimientos que se llevan a cabo diariamente y que se traducen en el accionar del personal y ello es no solamente en los planes de la dirección sino en la ejecución real de las operaciones cotidianas donde señala que los métodos para evaluar el sistema de control interno organizacional, son tres: método descriptivo, método gráfico, método del cuestionario. (Estupiñán, 2015, pág. 107)

Para que las personas encargadas de evaluar el control interno de una organización dispongan de la información referente a su estructura y diseño, es necesario tener una visión amplia de lo que este implica y ello solo se logra mediante conversaciones y entrevistas con la alta dirección de la empresa y con las demás personas involucradas en los procesos que serán sujetos a evaluación

1.24 CONTROL DE GESTIÓN

El control de gestión es el proceso administrativo que sirve para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos organizacionales previstos por la dirección o gobierno corporativo. Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión. La primera es aquella que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos,

mientras que la segunda integra muchos más elementos y contempla una continua interacción (Pérez, 2015, pág. 9)

El control de gestión se relaciona con la eficiencia de las operaciones establecidas por entidad, sin embargo, este tipo de control no está limitado al plan organizacional y los procedimientos que se relacionan con el proceso de decisión que lleva a la autorización de las distintas operaciones (Meza, 2015, pág. 80)

El Control de gestión toma en cuenta controles como análisis estadísticos, reportes de operaciones, programas de entrenamientos para el personal y los controles de calidad por mencionar algunos; en este sentido se aprecia que este tipo de control hace referencia a los 12 métodos, medidas y procedimientos que tiene que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las medidas de gestión administrativa impuestas por la gerencia

1.25 SISTEMAS DE CONTROL INTERNO

Los sistemas y métodos de control interno hacen referencia al conjunto principios normas, métodos prácticas y técnicas que sirven para organizar, controles e interpretar el lenguaje de los negocios n adecuados a las necesidades de cada entidad económica. Dentro del sistema de organización contable, comprenden su aspecto teórico, técnico y el hecho o fenómeno contable. (Ezequiel, 2016, pág. 6).

El sistema de control interno es un elemento fundamental que consiste en las actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, también incluye el entorno y actitudes que desarrolla el personal a cargo, con el principal objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la organización, es decir, la implementación del sistema de control interno es responsabilidad de la organización. ((Atehortúa, 2015)

Los Sistema de Control Interno son conjuntos de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los miembros de una institución con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.

1.26 ÁREA DE COMPRAS PARA PROVEEDORES

El departamento de compras, tiene la misión de ocuparse de tareas como la adquisición de mercancías en las cantidades adecuadas para mantener el ritmo continuo del proceso productivo y satisfacer la demanda de los clientes, el ejercicio de una gestión eficiente en la relación con los proveedores a la búsqueda de fuentes alternativas de aprovisionamiento. (Hernández, 2015, pág. 1).

Los proveedores pueden ser también una amenaza para la empresa, cuando están en capacidad de imponer el precio que se debe pagar por los insumos o pueden reducir la calidad del mismo. Esto ocurre mayormente cuando:

- El insumo tiene pocos sustitutos.

- La empresa no es un cliente importante para el proveedor.
- Cuando los costos de cambiar un proveedor son muy altos. (Larsen, 2016, pág. 22)

Proveedor es “toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa.

1.27 ÁREA DE VENTAS

El departamento de ventas detenta las funciones dirigidas al diseño de la estrategia comercial por vía de la creación de nuevos productos, la captación de nueva cliente y mejorando la distribución de los productos, la gerencia en el diseño de las políticas de precios, una vez será acorde con los fines, pero sociales y respetará la estructura de costes, pero otras veces será más agresivas vía de disminución del precio de venta concesión de descuentos y vinificaciones a la flexibilidad del cobro vía incremento del plazo de créditos o exigiendo menores garantías a clientes. (Hernández, 2015, pág. 88)

Un área de ventas es un conjunto contiguo de rutas de venta, es decir es la suma de las rutas de ventas las que constituyen un territorio área de ventas, desde el punto de vista de la empresa y del responsable del área, esta debe ser considerada también como un centro diferenciado de ingresos y gastos y por lo tanto de beneficios, con su propia cuenta de resultados. (Bobadilla, 2016, pág. 287)

En esta área de ventas se registran todas las ventas de mercadería que realiza la empresa a precio de venta y esta cuenta se debita por descuentos en ventas, por el valor de las ventas netas en el asiento de regulación, y se acredita por todas las ventas de mercaderías sean al contado o a crédito.

1.28 SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente es planifica y dirige las acciones del equipo de servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y sustentar las operaciones de la compañía desarrolla procedimientos, establece estándares y administra actividades para asegurar la precisión de la toma de pedidos, la eficiencia del seguimiento de los envíos y la entrega a tiempo de los productos a los clientes. (Telcol, 2017, pág. 4) .

Los clientes se pueden considerar una amenaza competitiva cuando tienen el poder de obligar a las empresas a bajar sus precios, mejorar la calidad y servicios de los productos. Esto sucede cuando los compradores son pocos y compran en gran magnitud y los productores son numerosos. (Rodríguez M. , 2016, pág. 55)

La experiencia lograda por los profesionales que conforman la Lubricadora Los Álamos ha permitido satisfacer las necesidades de sus clientes del sector público y privado, siendo estos últimos el mercado objeto de la empresa. De esta manera las condiciones de negocio se establecen tomando muy en cuenta las necesidades y la calidad de sus clientes.

1.29 ÁREA DE CONTABILIDAD

La contabilidad es un instrumento de comunicación de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa, sujeto a medición, registración e interpretación para la toma de decisiones empresariales de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, transacciones y eventos que son en parte, por lo menos, de carácter financiero e interpretar los resultados. (Omeñaca, 2017, pág. 2).

El panorama económico actual presenta connotaciones muy variadas, aspecto este que condiciona que los diferentes agentes económicos estén interesados en la obtención de información de muy diversa índole para tomar decisiones de carácter muy diverso. Por ello, la información solicitada por los usuarios contables puede ser de distinta naturaleza y referirse a distintos sujetos económicos. De ahí, que puedan distinguirse, entre otras, las siguientes áreas contables, tomando como base los ámbitos de aplicación que estableció Richard Mattessich. (Mattessich, 2015, pág. 120)

El área contable es una de las partes más importantes de la empresa, puesto que es en esta área es donde se produce la información financiera que permite y facilita la toma de decisiones para la alta gerencia. Esta área es la encargada del análisis, registro y control financiero de todas las actividades comerciales realizadas por la empresa, analiza periódicamente las transacciones para obtener auxiliares contables que son el soporte de los

estados financieros, además tiene a su cargo la elaboración de reportes del estado de las cuentas por cobrar clientes y cuentas por pagar a proveedores, impuestos, ingresos y gastos.

1.30 ÁREA DE TALENTO HUMANO

Afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel del conocimiento y habilidades para la obtención de los resultados. (Chiavenato, 2016, pág. 6)

La administración del talento humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Alles, 2017)

La gestión humana es un área que se encuentra presente en muchas compañías y empresas. En efecto, es el área en donde se brinda apoyo en los diferentes procesos laborales, con el propósito de fortalecer las relaciones laborales. También, se encarga de generar un espacio de cultura organizacional y de proyección, para lograr con éxito, la ejecución de programas y planes para el alcance de los objetivos propuestos.

1.31 ASPECTOS FINANCIEROS

Los estados financieros son los documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un periodo los aspectos financieros también, son necesarios para la toma de decisiones, que beneficien a la empresa. (Martinez, 2015, pág. 15)

Los estados financieros deben revelar las políticas adoptadas para cuantificar inventarios, incluyendo el método de costo utilizado, como la cantidad en libros registradas a su valor neto realizable. (Greuning, 2016, pág. 12)

Aspectos financieros son los responsables de garantizar la obtención de recursos asegurando su uso optimo.se encarga de la administración de riesgos financieros del manejo eficiente de la tesorería la contabilidad corporativa.

1.32 PROCESOS OPERATIVOS

Los procesos operativos básicamente son los procesos de realización del producto o la prestación de servicio, además, se debe indicar que el proceso y procedimiento puntualizado y los procesos operativos muestran paso a paso los requerimientos para posteriormente ejecutarlos. (Rodríguez O. M., 2017)

Consiste en el examen de los métodos, los procedimientos y los sistemas de Control Interno de una empresa u organismo, público o privado; en definitiva, se fundamenta en analizar la gestión. (Hevia, 2015, pág. 4)

Los procesos operativos son una forma de gestión compuesta por diferentes metodologías cuya única finalidad es mejorar el desempeño de una empresa.

1.33 RENDIMIENTO FINANCIERO

El rendimiento financiero es la ganancia que permite obtener una cierta operación se trata de un cálculo que se realiza tomando la inversión realizada y la utilidad generada de un cierto periodo el rendimiento financiero relaciona el lucro conseguido con los recursos empleados. (Moreno, 2015, pág. 10)

La noción de rendimiento está vinculada a la proporción existente entre los **recursos** que se emplean para conseguir algo y el resultado que luego se obtiene. De este modo, el rendimiento se asocia al beneficio o la utilidad. Financiero, por su parte, es lo que se relaciona con las finanzas (dinero, capital o caudal). (Porto, 2016). Utilidad o ganancia que produce una inversión o negocio. Usualmente se expresa en términos de porcentaje anual sobre la inversión .

1.33.1 Riesgo de control

Riesgo de que una incorrección que pudiera existir en una afirmación sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra relevación de información, y que pudiera ser material ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, no sea prevenida, o detectada y corregida oportunamente, por el sistema de control interno de la entidad (Mercado, 2013).

El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en conjunto con otras, no sea prevenida o detectada

y corregida oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno (Antún, 2014).

El riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea, que pudiera ser de importancia relativa individualmente o en conjunto con otras, no sea prevenida o detectada y corregida oportunamente por los sistemas de contabilidad y de control interno

1.33.2 Riesgo del negocio

Riesgo derivado de condiciones, hechos, circunstancias, acciones u omisiones significativos que podrían afectar negativamente a la capacidad de la entidad para conseguir sus objetivos y ejecutar sus estrategias o derivado del establecimiento de objetivos y estrategias inadecuados (Paui , 2013).

Se define al riesgo del negocio como los riesgos de las decisiones estratégicas sobre los productos y servicios o sobre la propia organización. El riesgo de negocios es resultado de eventos, circunstancias, acciones o inacciones que afectan de manera adversa a la entidad lesionando su capacidad de lograr sus objetivos (Fonseca, 2014).

En todos los negocios existen una serie de riesgos empresariales que generar una incertidumbre a la hora de intentar crecer o intentar plantear soluciones a los diferentes problemas que se plantean en el día a día. Cada una de las decisiones que se toman en una empresa, sin importar la importancia que tengan, posee un riesgo para la empresa.

1.33.3 Riesgo inherente

Susceptibilidad de una afirmación sobre un tipo de transacción, saldo contable u otra revelación de información a una incorrección que pudiera ser material, ya sea individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones, antes de tener en cuenta los posibles controles correspondientes (Rangel, 2013).

En auditoría, "Riesgo inherente" es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados (Roux, 2013).

Un riesgo inherente es uno que se encuentra en el ambiente y afecta a varias categorías o clases de transacciones. Riesgo residual: Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Es importante advertir que el nivel de riesgo al que está sometido una compañía nunca puede erradicarse totalmente.

1.33.4 Riesgo de detección

Es el riesgo de que un auditor no detecte una representación errónea que exista en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas. (Thévenet, 2013)

Desde el punto de vista técnico, el riesgo de detección se deriva de dos factores, a saber: 1) riesgo de muestreo: es el riesgo de que transacciones o saldos que contienen representaciones erróneas de importancia relativa no sean seleccionados como parte de las muestras que el auditor independiente utiliza para el desarrollo de sus procedimientos de auditoria; y 2) riesgos no asociados con el muestreo: representan el riesgo de que un auditor independiente no sea capaz de detectar representaciones erróneas de importancia relativa, producto de su falta de pericia, conocimiento, experiencia, diligencia y cuidado profesional en diseño y desarrollo de sus procedimientos de auditoria (Ballou, 2014).

Tal y como se desprende de las anteriores definiciones, el riesgo de detección es responsabilidad directa del auditor independiente y consiste, fundamentalmente, en la posibilidad de que éste cometa errores a lo largo del desarrollo de la auditoría de los estados financieros de una entidad, los cuales lo conduzcan a emitir una opinión equivocada.

1.33.5 Eficiencia

Eficiencia representa manejo correcto de los recursos utilizables puede detallarse en la ecuación $E=P/R$, en la cual P es el producto resultante y R el recurso empleado que la eficiencia es la capacidad con la que se utiliza racionalmente los medios, para la realización de un proceso. (Gómez, 2016, pág. 5)

La eficiencia es un término económico usado para referir el hecho de que no se malgasten los recursos, es decir, a no permitir la existencia de recursos productivos ociosos.

Al igual que el significado anterior, la eficiencia implica algunos significados, pero en términos empresariales, es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos evitando de cualquier forma que existan desperdicios, procurando usar el mínimo de energía y el mínimo de tiempo posible (Lerner, 2015, pág. 120).

Son aquellos que nos brindan resultados cuantitativos a cerca del cumplimiento de los objetivos dentro de un período de tiempo determinado, para este cálculo Milton presenta las siguientes fórmulas de cálculo:

1.33.6 Eficacia

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecida la eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo esto es debido a que la eficacia es la capacidad de lograr los resultados. (Gómez, 2016, pág. 6)

La eficiencia se la puede clasificar de tres maneras:

Eficiencia social: se determina por la medida del nivel de aseguramiento de las necesidades de la sociedad, en los bienes materiales y espirituales y los servicios incluyendo la creación de las comisiones necesarias para el desarrollo libre multilateral y armónico de todos los miembros de la sociedad.

Eficiencia de la producción: significa alcanzar los mayores resultados económicos con los menores gastos de trabajo social, siendo elementos fundamentales para su elaboración

Eficiencia económica: refleja la relación entre los gastos y los resultados que se obtienen; esta se caracteriza por la magnitud y dinámica de la renta nacional. (Salguero, 2015, pág. 52). La eficacia no es brindar un servicio al 100% de efectividad es, valorar el impacto de lo producto o servicio que prestamos con calidad, para así lograr realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

1.34 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.34.1 Antecedentes del Control

En el mundo desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc., por este motivo las organizaciones impulsadas por los avances tecnológicos y la globalización de los mercados, han incremento en volumen de operaciones delegando funciones, lo que ha significado que la gestión empresarial se oriente a establecer planes de organización y un conjunto de métodos y procedimientos que asegure la protección de sus activos. (Ballesteros, 2015)

Existen antecedentes del control en las culturas orientales, los cuales son desconocidos en nuestro medio, del cual se perciben solo algunos elementos incipientes

ligados a tradiciones místicas, indicando la preocupación por las causas antes que por los problemas derivados de ellas dando origen a la práctica del ascetismo, logrando, al eliminar o reprimir las causas, evitar problemas, haciendo que las acciones humanas se orienten a la perfección: “a la excelencia dirían los administradores”. (Ruiz, 2015)

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se observaba la Contabilidad de partida simple, en la Edad Media aparecieron los libros de Contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, y es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble en la revolución industrial, cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas. (Perdomo, 2015)

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partid doble, que fue una de las medidas del control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuado para la protección de sus intereses. (Medina, 2015)

El Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el

auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito. (Rojas, 2015)

1.34.2 Control en América Latina

El Control en América es un producto de la investigación aplicada a normas sobre la materia por lo que los organismos profesionales de contadores con especialidades en negocios, derecho, finanzas, economía y contabilidad se interesan por los nuevos conceptos integrados de control interno por lo que su difusión tomará un tiempo importante hasta crear la cultura, conocimiento y aplicación de los criterios como una práctica que promueve el manejo eficiente y eficaz de las operaciones de cualquier naturaleza. (Gestiopolis, 2015)

El control interno en América Latina esta generalmente avanzando y cumpliendo las normas internacionales y su aplicación en la práctica en la gestión diaria en las entidades publica dada una tradición similar en la administración pública, muchos países latinoamericanos se enfrentaron a retos comparables con la gestión de riesgos. (Petrei, 2015)

La noción de “control” ha variado significativamente a lo largo de las últimas décadas, para pasar de una visión tradicional basada en verificaciones detectives o correctivas, hacia una orientación más amplia que prioriza la necesidad de establecer sistemas preventivos de control. Desde siempre, ha existido una sustancial diferencia en cuanto al entendimiento del concepto de control entre la cultura latina y la cultura anglosajona. (Laski, 2016)

Según la primera de ellas el control (originada principal mente en los países latinos de Europa y luego difundida hacia el continente americano), control se asocia con “verificación o examen”, contribuyendo a constatar desviaciones entre lo previsto y lo realizado. En cambio, considerando los principios de la cultura anglo-sajona, control significa “guía, impulso correctivo”, donde subyace la idea de acción correctiva inmediata. (Cuevas, 2018)

1.34.3 El desarrollo del Control en el Ecuador

En el Ecuador el Control Interno ha tenido mayor firmeza en el sector público como un proceso integral. (Chapman, 2015)

Según la Contraloría General del Estado, 2009 “Será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de 6 recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos”. (Chapman, 2015)

Las empresas ecuatorianas, principalmente aquellas cuyas actividades están relacionadas con el control interno directamente con organizaciones nacionales, para mantener un alto nivel competitivo acorde a estas deben mantener una adecuada estructuración en sus procesos administrativos y contables. (Chapman, 2015)

Es responsabilidad de la gerencia el establecer políticas para aplicar procedimientos, crear planes, definir estrategias y tomar decisiones adecuadas que encaminen al cumplimiento de sus objetivos, al aprovechamiento eficiente de sus recursos y a lograr un alto posicionamiento dentro de los mercados nacionales a partir del control. (Chapman, 2015)

1.34.4 Antecedentes del Control Interno

El origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades.

Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados

por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales. Por eso en el presente trabajo se aborda la evolución del mismo y sus antecedentes. (Sotomayor A. , 2015)

1.34.5 Definición del Control Interno

El control interno es un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos en la Efectividad y Eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y ordenamientos. (COSO, 2015)

Según Moreto el control interno es:

1. El corazón de una organización.
2. La cultura, las normas sociales y ambientales que gobierna a la misma.
3. Los procesos del negocio, los mecanismos por medio de los cuales una organización proporciona bienes y/o servicio de valor agregado.
4. La infraestructura, entendiendo dentro a los sistemas, la tecnología de información, las facilidades, las políticas y los procedimientos. (Moreto, 2015)

Control Interno es un proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Gerencia y otro personal de la Organización, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento. Dedicadas al estudio de los sistemas de control y análisis de riesgos empresariales ha

desarrollado un proyecto para la elaboración de una metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas con un enfoque integrador. (Leyes, 2015)

La gestión de riesgos corporativos es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y su restante personal, aplicable a la definición de estrategias a toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización. (Galarce, 2015)

1.34.6 Principios generales del Control Interno

Los principios del control interno son los siguientes:

Responsabilidad delimitada. - Las organizaciones deben establecer formalmente las responsabilidades, funciones, deberes y atribuciones que cada empleado debe realizar en la organización.

Separación de funciones de carácter incompatible. - La segregación de funciones es primordial para el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades dentro de la compañía y esto quiere decir separar las funciones de autorización, ejecución, aprobación, custodia, cobro o pago de una transacción para evitar fraudes o desviaciones dentro de los procedimientos.

Selección de empleados hábiles y capacitados. - La selección correcta de los empleados en una organización ayuda a mantener un mejor rendimiento a nivel de procedimientos, costos reducidos, cumplimiento de los objetivos, para esto se debe tomar en consideración la capacidad técnica, profesional y la experiencia comprobable por medio de evaluaciones rigurosas.

Pruebas continuas de exactitud. - Todas las operaciones financieras que realiza una persona deben ser periódicamente revisadas ya que esto conlleva a la corrección oportuna de los errores cometidos por los empleados.

Rotación de deberes. - La rotación de funciones de los empleados ayuda a evitar errores que se puedan cometer y adicionalmente esta medida permite capacitar a los empleados en otras áreas y con ello la identificación de posibles desviaciones en los procesos.

Fianza. - El personal que se encuentran a cargo de manejar y custodiar recurso financiero y valores de la empresa deberán presentar una garantía, Es conveniente hacer uso de pólizas de seguro contra siniestros para evitar posibles pérdidas y de esta manera asegurar la recuperación del bien que se encuentra a cargo del trabajador.

Instrucciones por escrito. - Las instrucciones al personal se deberá realizar formalmente (escrito) ya que esto evitará desviaciones o mal interpretaciones, con esto se pretende evitar costos innecesarios y el cumplimiento de las actividades asignadas.

Control y uso de documentos pre numerados. - Todos los documentos que respaldan las operaciones financieras en el momento de su registro deben ser impresos con una pre numeración ya que esto permitirá su secuencia y archivo lógico, los documentos que no son utilizados o estén dañados deben ser anulados y archivados con el fin de evitar el uso posterior y controlar la secuencia del documento.

Evitar el uso de dinero en efectivo. - El uso de efectivo debe ser lo más limitado posible, los pagos que se realicen con caja se lo hará de acuerdo a la política de la empresa.

Depósitos intactos e inmediatos. - Todo lo recaudado será depositado el mismo día o

máximo al día siguiente de manera íntegra, esta medida permitirá controlar las operaciones y evitar el fraude o el mal uso del efectivo.

Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias. - Se debe evitar la utilización de muchas cuentas bancarias ya que crea confusión en el control financiero. el uso de las cuentas bancarias debe ser limitado para operaciones específicas como cobros, pagos a proveedores, pago de nómina.

Uso de cuentas de control. - El sistema de contabilidad en las cuentas generales y cuentas auxiliares deberá ser amplio para facilitar el control de las operaciones de la compañía. Uso de equipos mecánicos con dispositivos de control y prueba. Constituye un principio informático de gran importancia, cajas registradoras, equipos de comunicación poseen la seguridad para cada uno de los usuarios con el objeto de evitar la mala utilización de los recursos de la compañía.

Rendición de cuentas. - La rendición de cuentas de los empleados que tengan a su cargo capital humano, recursos materiales financieros y tecnológicos, es de gran importancia ya que corresponde a la base y evidencia de la gestión de mencionados recursos en el desarrollo de las operaciones de la Compañía.

Conducta ética de funcionarios y empleados. - Toda empresa debe dar las facilidades de acceso al personal de la normativa, políticas, código de conducta y de ética a su personal con el fin de evitar riesgos de fraude dentro de la organización.

Utilización de indicadores de desempeño y rendimiento. - Este principio menciona que es indispensable que las compañías dispongan de métodos de medición y evaluación del desempeño y rendimiento, que permitan la preparación de indicadores de gestión.

Registro de control para actividades importantes. - Es de vital importancia que la organización controle las actividades que realiza el personal mediante la elaboración de un registro, en el que constarán los procedimientos establecidos para elaborar las tareas según lo planeado para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Supervisión de actividades críticas y riesgosas. - Las actividades dentro del flujo de los procedimientos críticos deben ser correctamente supervisadas especialmente aquellas que puedan considerarse riesgosas o que tengan un nivel de fallo alto.

Coordinación entre unidades organizacionales. - Cada unidad administrativa de la compañía debe conocer las distintas unidades administrativas existentes en la entidad ya que de ello se mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad, un área debe contribuir a la entidad como un todo.

Legalidad y legitimidad de los actos. - La empresa mantiene normativas y guías de acción que deben ser aplicados por los miembros de la organización.

Establecimiento de políticas, objetivos y metas.- Toda entidad debe tener su misión en función a las características de una misión misma que sea la directriz para la determinación de los objetivos y metas, tanto la misión como las políticas y metas deben estar enmarcados en estatutos mismos que deberán ser comunicados a todos los integrantes de la empresa. (Fundamentos del Control Interno, 2016)

1.34.7 Alcance del Control Interno

El alcance del control interno, existen dos posibilidades que determinan: cuando se efectúa auditoría por vez primera a una empresa determinada, resulta conveniente hacerlo

totalmente, abarcando todos los aspectos posibles con relación al trabajo de auditoria. En auditorias subsecuentes puede prepararse un plan rotativo, es decir, examinar en un año unos aspectos y en el año siguiente los aspectos restantes, completando siempre con ratificaciones generales a los aspectos en los que no se profundiza por el conocimiento anterior, o en los que hubieren mostrado cambios. (Jimenez, 2017)

El control interno abarca toda la estructura organizacional, los sistemas integrados generales y específicos y todas las operaciones de los entes que conforman el Sector Público Independiente en donde estas se realicen y quienes intervengan, por ello se dice que su alcance es institucional. (Celada, 2015)

Desde hace algunos años se considera que su alcance va más allá de los asuntos que tienen relación con las funciones de los departamentos de contabilidad, dado que incluye también en el mismo concepto aspectos de carácter gerencial o administrativo. Aun cuando es difícil delimitar tales áreas, siempre es apropiado establecer algunas diferencias entre el alcance del:

- * Control interno financiero, y
- * Control interno gerencial. (Huamani, 2015)

1.34.8 Beneficios del Control Interno

El control interno es importante para la compañía ya que se establecen las políticas y procedimientos Reducir los riesgos de corrupción tiene los siguientes beneficios:

- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones

- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados (Horngren, 2015)

El Sistema de Control Interno en la Entidad permitirá que:

- Lograr objetivos y metas
- Promover desarrollo organizacional
- Asegura el cumplimiento normativo
- Reducir riesgos de corrupción
- Genera cultura de prevención
- Contar con información contable y oportuna (Rosa, 2016)

1.34.9 Normas del control Interno 4

Normas de Control Interno cuenta con las pautas necesarias para contar con una estructura de control interno adecuada a las particulares características del sector público proporcionadas por el segmento general de las Normas y adicionalmente presenta un conveniente nivel de detalle para actividades específicas vinculadas con la administración financiera del Estado. Comprenden los requerimientos básicos aceptables para una estructura de control interno operativa, de obligatorio cumplimiento en el sector público gubernamental. Estas Normas son aplicables a cualquier tipo de gestión, operación o función administrativa

y no deben limitarse a las operaciones exclusivamente financieras. Así mismo, sirven para todos los sistemas, ya sean automatizados o manuales. (Montero, 2016)

Las Normas de Control Interno para el Sector Público de la República del Ecuador constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a promover una adecuada administración de los recursos públicos y a determinar el correcto funcionamiento administrativo de las entidades y organismos del sector público ecuatoriano, con el objeto de buscar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional. Se instrumentan mediante procedimientos encaminados a proporcionar una seguridad razonable, para que las entidades puedan lograr los objetivos específicos que se trazaron; tienen soporte técnico en principios administrativos, disposiciones legales y normativa técnica pertinente. (CGE, 2016)

En cuanto a las normas a considerar al diseñar un sistema de control interno, existen normas generales, comunes a todos los procesos de una organización, y propias de cada sistema en particular. Estas pautas de control interno deben ser ajustadas por las empresas de acuerdo a su modalidad operativa, el avance tecnológico y redefinirse cuando sea necesario de acuerdo con las nuevas realidades.

Entre las normas generales a tener en cuenta se destacan:

- Separación de funciones.
- Niveles de autorización.
- Asignación de responsabilidades.

- Seguridad en el manejo de activos.
- Integridad de la información.
- Diseño de formularios, archivos y registros.
- Control de formularios y comprobantes. (Shewhart, 2015)

Procesos del Control Interno 2

Este componente es la base para el resto de los procesos del control interno; Algunas áreas clave al analizar este componente por parte del auditor se enlistan a continuación:

Integridad y valores éticos: Existe en la empresa desde la alta dirección hasta los niveles iniciales de personal un compromiso con valores de integridad y éticos.

Compromiso con la competencia: La empresa toma medidas para que su personal operativo y directivo conozca cómo realizar su trabajo de una manera eficiente y adecuada.

Participación efectiva de los responsables del gobierno de la entidad: Existen órganos independientes que efectivamente estén vigilando el adecuado funcionamiento de la empresa.

Estructura organizacional y asignación de autoridad y responsabilidad: Existe una estructura organizacional adecuada para llevar a cabo los objetivos, definiéndose los niveles de autoridad y responsabilidad para cada uno de los elementos de esta estructura.

Proceso de valoración de riesgo de la entidad: El componente del proceso de valoración de riesgo de la entidad consiste en que el auditor evalúe lo adecuado del proceso interno de la entidad para identificar los riesgos de negocio de la empresa. (Sotomayor R. , 2016)

1.34.10 Control Interno para evaluar el nivel de productividad 9

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas.

Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

Inclusive, muchos podrían pensar que esto no se aplica a su empresa o emprendimiento porque “nosotros somos chicos todavía”. Sin embargo, la envergadura de la organización no es un factor que defina la importancia o existencia del sistema de control, ya que en organizaciones donde existe un solo dueño, que toma las decisiones, participa en la operación y lleva el sistema contable, igualmente debe contar con un sistema de control interno, adecuado al tamaño y actividades de la organización. (Servin, 2018)

Los niveles del control interno, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.

El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.

El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.

El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

El Control interno ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a) La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b) La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c) El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que la promuevan.
- d) La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos. (Charry, 2015)

1.35 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Los documentos legales en los cuales se basa la instigación.

1.35.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

1.35.2 Códigos Tributarios

Art. 15.- Concepto obligación tributaria. - Obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el Estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley.

Art. 23.- Sujeto activo. - Sujeto activo es el ente público acreedor del tributo.

Art. 25.- Contribuyente. - Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas.

1.35.3 Código de Trabajo

Art. 81.- Estipulación de sueldos y salarios. - Los sueldos y salarios se estipularán libremente, pero en ningún caso podrán ser inferiores a los mínimos legales, de conformidad con lo prescrito en el artículo 119 de este Código.

Art. 95.- Sueldo o salario y retribución accesorio.- Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio. Se exceptúan el porcentaje legal de utilidades, los viáticos o subsidios ocasionales, la décima tercera, décima cuarta y décima quinta remuneraciones, la compensación salarial y la bonificación complementaria, y el beneficio que representan los servicios de orden social.

Art. 97.- Participación de trabajadores en utilidades de la empresa. - El empleador o empresa reconocerá en beneficio de sus trabajadores el quince por ciento (15%) de las utilidades líquidas. Este porcentaje se distribuirá así: El diez por ciento (10%) se dividirá para los trabajadores de la empresa, sin consideración a las remuneraciones recibidas por cada uno de ellos durante el año correspondiente al reparto y será entregado directamente al trabajador.

El cinco por ciento (5%) restante será entregado directamente a los trabajadores de la empresa, en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge, los hijos menores de dieciocho años y los hijos minusválidos de cualquier edad. El reparto se hará por

intermedio de la asociación mayoritaria de trabajadores de la empresa y en proporción al número de estas cargas familiares, debidamente acreditadas por el trabajador ante el empleador. De no existir ninguna asociación, la entrega será directa.

1.36 NIIF 2 NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA EN EL ECUADOR

Esta NIIF 2 establece tres tipos de transacciones de pagos basados en acciones que son los siguientes:

1.-Transacciones de pagos basadas en acciones liquidadas con instrumentos de patrimonio neto, en cuyo caso la entidad recibe bienes o servicios como contrapartida por los instrumentos de patrimonio de la entidad.

2.-Transacciones de pagos basadas en acciones liquidadas con efectivo, en las que la entidad adquiere bienes o servicios incurriendo en pasivos con el proveedor de dichos bienes y servicios.

3.-Transacciones en las que la entidad recibe o adquiere bienes o servicios, y los términos del acuerdo proporcionan a la entidad o al proveedor de bienes o servicios.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Las personas no son recordadas por el número de veces que fracasan, sino por el número de veces que tienen éxito.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.1 INVESTIGACIÓN ESTADÍSTICA

La investigación estadística consistió en el análisis de gráficos y cuadros estadísticos, permitiendo evaluar la incidencia del control interno en la productividad de la Lubricadora “Los Álamos”, año 2019

2.1.1 Investigación descriptiva

El uso de la investigación descriptiva, permitió representar o aproximarnos a una dificultad, y a la vez detectar la carencia de un control interno y como incide en la productividad de la lubricadora Los Álamos, año 2019.

2.2 MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación estipulo un conjunto de procedimientos y técnicas de manera metodológica y sistemática utilizando los métodos en las etapas en que duro el presente trabajo de investigación.

Se aplicaron diversos métodos en la presente investigación entre ellos consta el método inductivo, analítico, histórico- lógico y sintético.

2.2.1 Método histórico – lógico

Con este método de investigación me permitió recopilar información de mayor relevancia de la empresa, de años anteriores, con la finalidad de verificar los problemas y beneficios de forma muy detallada, que me sirvieron de base para mejorar el cumplimiento del tema de investigación, enfocada en el área financiera de la empresa.

2.2.2 Método inductivo

Este método se lo utilizó durante el proceso de identificación y análisis de los controles internos utilizados en los departamentos operativos de la empresa, para fortalecer la veracidad a las conclusiones planteadas.

2.2.3 Método deductivo

Fue utilizado para determinar la utilización de las herramientas tecnológicas para el manejo de la información, deduciendo conclusiones lógicas para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

2.2.4 Método sintético

Por medio de la utilización del método sintético se estableció los indicadores económicos financieros aplicados de la lubricadora Los Álamos, realizando criterios formales para la toma de decisiones mediante la ejecución de un diseño que admita alcanzar los objetivos trazados.

2.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La construcción metodológica del objeto de la investigación es un ambiente de conocimientos, se ocupa de construir y desarrollar conocimientos; En la lubricadora Los Álamos es necesario realizar los procedimientos adecuados.

2.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población**

- En la investigación se encontró 26 integrantes del personal que labora internamente entre ellos está el gerente general, jefes departamentales y demás colaboradores de la Lubricadora “Los Álamos”

- **Muestra**

Se aplicó el muestreo aleatorio, en el que se consideró a los involucrados en la investigación, en este caso son 13 integrantes, los que trabajan en la lubricadora Los Álamos, este muestreo se basó en la comodidad del trabajo de campo y se solicitó a las personas que participen activamente.

Tabla 1. Población Lubricadora Los Álamos

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Departamento de Contabilidad	2
Departamento Operativo	10
Proveedores	7
Clientes	200
TOTAL	220

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Como parte de las técnicas de investigación, se manejaron las técnicas de la observación, encuesta y entrevista.

La técnica de la entrevista se utilizó para tener un encuentro verbal con el Gerente General Sr. Berlín Reyes, trabajadores y responsables directos de cada uno de los

departamentos, y de esta manera recoger información a través de las opiniones acerca del control interno y su incidencia en el rendimiento financiero de la lubricadora Los Álamos, año 2021.

La técnica de cuestionarios se empleó a los diferentes departamentos que forman parte de la Lubricadora Los Álamos. Para conocer sus impresiones sobre los beneficios de un control interno y su incidencia en la productividad de la lubricadora.

Finalmente, la técnica de la observación es una percepción de la realidad que permitió observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener conocimientos e información necesaria sobre la situación planteada del control interno y su incidencia en la productividad de la Lubricadora Los Álamos, año 2021.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las herramientas de investigación utilizadas fueron cuestionarios de control interno, la entrevista, encuestas y observación.

Para la aplicación del cuestionario de entrevista, se procedió a la elaboración de preguntas abiertas dirigidas al Gerente General de la Lubricadora los Álamos, Sr. Berlín Reyes, para conocer sus opiniones sobre los controles existentes en los procesos operativos que se realizan, así como implantar la incidencia del nivel de aplicabilidad de los controles internos utilizados en los departamentos operativos de la lubricadora.

Para realizar los cuestionarios, se procedió a la elaboración de preguntas cerradas dirigidas a los jefes departamentales para saber sus opiniones sobre el control interno y su

incidencia en la productividad del rendimiento económico de la lubricadora Los Álamos, año 2019.

2.7 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para elaborar el capítulo II que trata acerca del marco teórico de la investigación, se procedió a segmentar este capítulo en tres partes:

La fundamentación conceptual involucra la conceptualización de las definiciones más relevantes concernientes al tema de investigación, citando el autor con el año de publicación de la fuente de información.

Para la preparación de la fundamentación teórica, se recopiló información para sustentar teóricamente la investigación realizada, para lo cual se recurrió a libros, ensayos, folletos, revistas y demás material bibliográfico que apoya los planteamientos expuestos en la elaboración de la presente investigación.

Para concluir la elaboración del marco teórico se procedió a realizar la fundamentación legal, la cual aporta con la base legal en la cual se sustentará la investigación, citando Constitución, leyes y artículos contenidos, Código tributario y Código de trabajo.

2.8 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se alcanzó a recolectar la información que permitió crear la propuesta, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación, gracias a la utilización de las técnicas e instrumentos de investigación anteriormente citados.

Se empleó la técnica de la entrevista por medio de un cuestionario de preguntas abiertas encaminadas al Gerente General de la lubricadora, para saber su opinión acerca de los procesos operativos que se

sobre los controles de los procesos operativos que se están utilizando y a la vez implantar la aplicabilidad de los controles internos y la incidencia en la productividad en los departamentos operativos de la lubricadora.

Se utilizaron cuestionarios de control interno a los jefes departamentales para conocer los acontecimientos del control interno y la incidencia en la productividad de los estados financieros de la lubricadora, año 2019.

2.9 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez conseguida la información cualitativa y cuantitativa procedente del uso de las técnicas e instrumentos de investigación que se emplearon en la presente investigación, se realizó el procesamiento y análisis de la información obtenida mediante la utilización del programa operativo Excel.

Mediante el uso del programa operativo Excel permitió realizar análisis comparativos sobre el proceso de entrega eficiente de productos a clientes, indicadores de evaluación, análisis de los rendimientos económicos financieros de la lubricadora y la tabulación y análisis respectivo de los resultados de los cuestionarios de control interno aplicados a los jefes departamentales de la lubricadora Los Álamos.

Los efectos logrados del procesamiento y análisis de la información obtenida, fueron reducidos en tablas, cuadros y gráficos estadísticos elaborados en hojas electrónicas del programa operativo Excel, para la generación de información actualizada para la correcta toma de decisiones por parte de la gerencia de la lubricadora.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El fracaso es parte de la vida, si no fracasas, no aprendes y si no aprendes no cambias.

CONTROLES INTERNOS EN LA LUBRICADORA LOS ÁLAMOS

3.1 ENTREVISTA REALIZADA AL GERENTE DE LUBRICADORA LOS ÁLAMOS.

La entrevista aplicada al Gerente General de la Lubricadora Los Álamos, sobre las normas y procedimientos de control interno que se aplican en los diferentes departamentos que conforman la empresa, sus componente fueron 10 cada una con sus respuestas, luego se ubica en el porcentaje de la formula en la escala de 3, basada en la matriz de evaluación.

Tabla 1. Entrevista realizada al Gerente de Lubricadora Los Álamos.

Nº	COMPONENTE	RESPUESTAS
1	¿Se aplican normas de Control Interno en la lubricadora Los Álamos?	Los diferentes departamentos que forman parte de la lubricadora Los Álamos. Se emplean normas de control interno de manera inquebrantable, las mismas que son expuestas y controladas por el departamento de Contabilidad.
2	¿Se ha determinado componentes para informar a la Gerencia y empleados de los diferentes departamentos sobre la importancia del Control Interno?	Se efectúan reuniones periódicas con la Gerencia, Jefes Departamentales y los empleados de los diferentes departamentos para darles a conocer el valor de cumplir las disposiciones de control interno presentadas por el Departamento de Contabilidad.
3	¿Edifica oportunamente la Gerencia las insuficiencias identificadas en el Control Interno?	El Gerente se reúne con el departamento de Contabilidad todos los días antes de empezar la jornada laboral, para conocer los diferentes acontecimientos de Control Interno que pudieron originarse en los diferentes departamentos. Después de haber ocurrido informan a Gerencia sobre las novedades descubiertas siempre y cuando estas no sean graves, envía la Gerencia comunicados internos acordando disposiciones a los jefes de los diferentes Departamentos para la realización oportuna, las mismas que son presentadas de manera más detallada en la reunión mensual con todo el personal.
4	¿Tienen la experiencia suficiente en la realización de las actividades los jefes de cada departamento?	Los jefes departamentales fueron seleccionados de acuerdo al personal que requería la empresa para desempeñar las áreas de una manera eficaz, todos ellos tienen experiencia e incluso llevan trabajando más de 5 años.
5.	¿Es adecuada la organización interna de la	La empresa ofrece el servicio de lavado, lubricado y venta de productos para autos, en

	empresa según la ambiente de sus actividades?	un mercado tan competitivo, por este motivo se estableció la organización de los departamentos de acuerdo a la actividad que se dedica la empresa.
6.	¿Los jefes departamentales son autónomos tanto así que el departamento de Contabilidad con qué frecuencia indaga y planea consultas cuando es inevitable a Gerencia?	Existe apertura por parte de Gerencia para despejar las diversas inquietudes que existen por parte de los jefes departamentales acerca del manejo que se está realizando en la empresa. Por parte de la Gerencia existe integral independencia en el desarrollo de las funciones y labores destinadas en cada área.
7.	¿Existe una apropiada supervisión y monitoreo de las procedimientos ejecutados en cada departamento?	Es responsable de la actividad interna de cada departamento el jefe departamental , son totalmente independientes de realizar el monitoreo de sus procedimientos las veces que sea preciso.
8	¿El desempeño del trabajo es evaluado y revisado periódicamente con cada empleado?	Los jefes departamentales son los encargados de examinar y evaluar al personal que está a su cargo cuando ellos crean necesario y envían a gerencia un informe del desempeño del personal por lo menos una vez al año
9.	¿Por parte de la Gerencia existe una cultura de rendición de cuentas?	Por parte de Gerencia existe información confidencial y delicada que solo se da a conocer al propietario de la empresa que es el Sr. Berlín Reyes, y en caso de existir disposiciones, se comparte la información con el personal
10.	¿Existen estrategias y procedimientos para la autorización y aprobación de transacciones de cada uno de los departamentos que conforman la empresa?	Cada jefe departamental tiene determinado un nivel de aprobación en las transacciones que están bajo su cargo, si pasa el límite los jefes departamentales tienen la obligación de dar a conocer a Gerencia para que consulten con el Sr. Berlín Reyes para conocer si procede a su autorización.

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Tabla 3. Entrevista realizada al Gerente de Lubricadora Los Álamos.

COMPONENTE	RESPUESTAS			OND	CALF
	SI	NO	/A		
1. ¿La Empresa cuenta con personal capacitado para desempeñar sus actividades encomendadas?				10	8

2. ¿Los empleados al momento de ingresar a sus labores registran la hora de entrada y de salida?				10	7
3. ¿Los trabajadores son sometidos a los tres meses de prueba?				10	8
4. ¿Al momento de ingresar a formar parte de la entidad los empleados reciben los beneficios de ley?				10	9
5. ¿El personal recibe capacitaciones por lo menos una vez al año?				10	9
6. ¿La Lubricadora mantiene una estructura formal de organización?				10	5
7. ¿El personal toma vacaciones por lo menos una vez al año?				10	8
8. ¿Para la contratación de trabajadores se toma en cuenta la experiencia laboral que posee?				10	7
9. ¿Los trabajadores conocen la misión y visión de la entidad?				10	8
10. ¿Los empleados sienten cierta presión para hacer lo correcto y tomar decisiones rápidas?				10	7
TOTALES				100	76

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

La entrevista realizada al Gerente de Lubricadora Los Álamos, según la matriz de evaluación se demuestra la calificación total de 100, su ponderación de 76 y su riesgo ponderado de 24, con un nivel de confianza (NC) de 76%, según lo demuestra la formula.

Formula

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

PT

$$NC = \frac{76 * 100}{100}$$

NC= 76%

Tabla 4. Determinación Riesgo de Control

Determinación Riesgo de Control			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 98%	Alto	Bajo	84%

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

La encuesta, al gerente demuestra que la Estación de Servicios y Lubricantes Los Álamos, presenta un bajo riesgo de control y por lo tanto el nivel de confianza es alto, esto es gracias a que el personal que labora en la entidad se encuentra debidamente capacitado para realizar los trabajos encomendados a cada uno de ellos, por tal motivo la Lubricadora cuenta con una gran afluencia de clientes (Tabla 4).

Cuestionario control interno Departamento de Contabilidad

De acuerdo al cuestionario de control interno aplicado para conocer sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento de Contabilidad, se aplicó 10 componente cada una con sus respuestas, luego se ubica en el porcentaje de la formula en la escala de 3, basada en la matriz de evaluación donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 5. Control interno departamento de Contabilidad

COMPONENTE	RESPUESTAS			POND	CALF
	SI	NO	N/A		
1. ¿Considera que las actividades que se realiza en su dependencia deban estar basadas en un manual de funciones?	X			10	7

2. ¿Se debe elaborar un calendario en el cual se controle las actividades que realiza la entidad?	X			10	6
3. ¿La administración es la adecuada para el funcionamiento de la Lubricadora?	X			10	8
4. ¿Cree usted, que es importante que se realicen los pedidos de mercadería a tiempo para satisfacer las necesidades de los clientes?	X			10	7
5. ¿El manual de funciones deberá contener políticas, actividades que estén acorde a las necesidades de la Lubricadora?				10	7
6. ¿Se lleva un control adecuado en los libros contables?				10	8
7. ¿Los balances son presentados en las fechas establecidas?				10	7
8. ¿Los empleados cumplen al 100% la actividad encomendada?	X			10	8
9. ¿Las personas que laboran en la entidad son las necesarias para cumplir con todas las actividades?	X			10	6
10. ¿Usted colaboraría en la elaboración del mencionado manual de funciones?	X			10	8
TOTALES				100	72

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

La entrevista aplicada al Control interno al departamento de Contabilidad; en base a la matriz de evaluación demuestra la calificación total de 100, su ponderación de 72 y su riesgo ponderado de 28, con un nivel de confianza (NC) de 72%, según lo demuestra la formula.

Formula

NC= $\frac{CT*100}{PT}$

PT

$$NC = \frac{72 \times 100}{100}$$

$$100$$

$$NC = 72\%$$

Tabla 6. Determinación Riesgo de Control

Determinación Riesgo de Control			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75 %	Moderado	Moderado	72%
76 – 98%	Alto	Bajo	

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

En el cuestionario aplicada al departamento de contabilidad, la Estación de Servicio y Lubricantes Los Álamos presenta un riesgo de control moderado, por lo tanto el nivel de confianza es moderada, el departamento contable las actividades están controladas, porque las persona encargada se encuentra debidamente capacitada para ocupar este puesto, sin embargo es necesario que se elabore un manual de funciones que permita distribuir las actividades de la entidad de una forma ordenada y adecuada para mejorar el desarrollo de la empresa (Tabla 6).

Cuestionario control interno Departamento Operativo

Del cuestionario de control interno aplicado, para conocer los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento de Operativo, se aplicó 10 componente cada una con sus respuestas, luego se ubica en el porcentaje de la formula en la escala de 3, basada en la matriz de evaluación donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 7. Control interno del departamento Operativo

COMPONENTE	RESPUESTAS			POND	CALF
	SI	NO	N/A		
1. ¿Están especificadas con el suficiente detalle las funciones y responsabilidades que desempeña?	X			10	8
2. ¿Mantiene una buena comunicación y relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo?	X			10	9
3. ¿Recibe capacitación para el desempeño de sus funciones?	X			10	9
4. ¿Existe algún tipo de presión en la realización de sus actividades?	X			10	8
5. ¿Se considera sus opiniones y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la entidad?	X			10	7
6. ¿Se siente a gusto en su lugar de trabajo?	X			10	8
7. ¿Sus remuneraciones son canceladas a tiempo?	X			10	7
8. ¿Al momento de ingresar a la entidad son afiliados al seguro social?		X		10	6
9. ¿Usted conocen la misión y visión de la entidad?	X			10	7
10. ¿Cuenta con un horario de entrada y salida en sus labores?	X			10	8
TOTALES				100	76

Fuente: Lubricadora Los Álamos**Elaborado por:** Esquivel Glenda

La entrevista aplicada al Control interno del departamento Operativo; tomando como base a la matriz de evaluación demuestra la calificación total de 100, su ponderación de 76 y su riesgo ponderado de 24, con un nivel de confianza (NC) de 76%, según lo demuestra la formula.

Formula

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

PT

$$NC = \frac{76 * 100}{100}$$

100

$$NC = 76\%$$

Tabla 8. Determinación Riesgo de Control

Determinación Riesgo de Control			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 98%	Alto	Bajo	76%

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Este cuestionario, indica que la entidad presenta un bajo riesgo de control, por lo tanto, el nivel de confianza es alto, por ende, se puede observar que dentro de la lubricadora existe un ambiente de trabajo muy bueno y las relaciones laborales son llevaderas día tras día lo que permite que los trabajadores se despeñen de la mejor manera posible y brinden una atención correcta y adecuada a los clientes (Tabla 4).

Cuestionario control interno Departamento de Proveedores

Del cuestionario de control interno aplicado, para conocer sobre los diferentes procesos que se llevan a cabo en el departamento de Proveedores, se aplicó 10 componente cada una con sus respuestas, luego se ubica en el porcentaje de la formula en la escala de 3, basada en la matriz de evaluación donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 9. Control interno departamento de Proveedores

COMPONENTE	RESPUESTAS			POND	CALF
	SI	NO	N/A		
1. ¿Proporciona a la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán en sus proformas un detalle de las caracterizaciones de sus productos y servicios?				10	8
2. ¿Mantiene una buena relación comercial con la entidad?				10	9
3. ¿Cada qué tiempo la entidad hace pedidos de mercadería?				10	8
4. ¿Existe algún tipo de presión por parte de la entidad para la entrega de mercaderías requeridas?				10	7
5. ¿Usted proporciona a la entidad una proforma con precios y demás detalles de la mercadería que va hacer vendida?				10	8
6. ¿Qué tiempo viene trabajando con la Lubricadora?				10	8
7. ¿Los pedidos requeridos por la entidad son entregados en forma rápida y oportuna?				10	7
8. ¿La cancelación de la mercadería es rápida?				10	6
9. ¿Mantiene una buena relación comercial con la entidad?				10	9
10. ¿Considera usted, que habiendo políticas y reglamentos facilitara la implementación de estrategias para ser más competitivo dentro del mercado automotriz?				10	7
TOTALES				100	7

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

La entrevista aplicada al Control interno departamento de Proveedores; se tomando como base a la matriz de evaluación y demuestra la calificación total de 100, su ponderación de 77 y su riesgo ponderado de 23, con un nivel de confianza (NC) de 77%, según lo demuestra la formula.

Formula

$$NC = \frac{CT * 100}{PT}$$

PT

$$NC = \frac{77 * 100}{100}$$

100

$$NC = 77\%$$

Tabla 10. Determinación Riesgo de Control

Determinación Riesgo de Control			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 98%	Alto	Bajo	76%

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Los resultados de demuestran que el riesgo de control es bajo con un 76%, por lo tanto el nivel de confianza es alto permitiendo a los proveedores y la entidad lleve una relación comercial amena y amistosa, respetando las condiciones comerciales establecidas entre las partes (Tabla 10).

Cuestionario control interno Departamento de Clientes

Del cuestionario de control interno aplicado para conocer las diferentes técnicas que ejecuta la empresa, se aplicó 10 componente cada una con sus respuestas, luego se ubica en el porcentaje de la formula en la escala de 3, basada en la matriz de evaluación donde se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11. Control interno departamento de clientes

COMPONENTE	RESPUESTAS			POND	CAL F
	SI	NO	N/A		
1. ¿Los servicios que proporciona la Lubricadora están acorde a sus necesidades?				10	
2. ¿Existe la atención correcta por parte de las personas que laboran en la entidad?				10	
3. ¿Los precios establecidos en mercadería son justos?				10	
4. ¿Le gustaría recibir algún tipo de servicio adicional dentro de la entidad?				10	
5. ¿Se considera sus opiniones y sugerencias para la toma de decisiones y el establecimiento de los objetivos de la entidad?				10	
6. ¿Se siente a gusto con los servicios que le ofrece la Estación de Servicios y Lubricantes Manuel Albán?				10	
7. ¿Cuándo usted recibe un servicio o la adquisición de mercadería el valor asignado es cancelado inmediatamente?				10	
8. ¿El personal que labora en la Lubricadora es el indicado para brindar un servicio?				10	
9. ¿Considera que el espacio de la lubricadora es el adecuado para la atención al cliente?				10	
TOTALES				100	6

Fuente: Lubricadora Los Álamos**Elaborado por:** Esquivel Glenda

La entrevista aplicada al Control interno del departamento de clientes; se tomando como base a la matriz de evaluación y demuestra la calificación total de 100, su ponderación de 76 y su riesgo ponderado de 24, con un nivel de confianza (NC) de 76%, según lo demuestra la formula.

Formula

$$NC = \frac{CT \cdot 100}{PT}$$

PT

$$NC = \frac{76 \cdot 100}{100}$$

100

$$NC = 76\%$$

Tabla 12. Determinación Riesgo de Control

Determinación Riesgo de Control			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	
76 – 98%	Alto	Bajo	76%

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Los resultados demuestran que la empresa en estudio, presenta un 15-50 %, su riesgo es bajo en el control, por lo tanto, el nivel de confianza es alto con un 76%, esto se logra gracias al desempeño y capacidad que poseen las personas que laboran en la entidad ya que brindan una correcta atención al cliente y por ende la entidad ha tenido gran acogida comercial dentro de la ciudad.

Determinación Riesgo De Control

Para el cálculo del riesgo de control de los procedimientos aplicados en los departamentos de Contabilidad, Ventas, Cobranzas y colaboradores se obtuvo los siguientes resultados, que están basados en la entrevista realizada en la empresa a los diferentes departamentos:

Tabla 13. Evaluación Riesgo de Control

Componentes	Ponderación	Calificación
Gerente	100	76
Contabilidad	100	72
Operativo	100	76

Proveedores	100	77
Clientes	100	76
TOTALES	500	337

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Tabla 14. Valoración

Valoración		Nivel de Confianza			Nivel de Riesgo		
Ponderación Total (PT) =	500	NC=	$\frac{CT}{PT}$	x 100	NR=	100%	- NC
Calificación Total (CT) =	500	NC=	$\frac{337}{500}$	x 100	NR=	100%	- 67
Calificación Porcentual =	100%	NC=	67%		NR=	33%	

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Tabla 15. Determinación Riesgo de Control

Determinación Riesgo de Control			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75%	Moderado	Moderado	67%
76 – 98%	Alto	Bajo	

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Para el análisis e interpretación del riesgo de control obtenido, se obtuvo la siguiente ponderación:

Los resultados de la encuesta aplicada a cada uno de los departamentos demuestran que el nivel de confianza es de 67%, el mismo que se considera como Moderado, el nivel de riesgo se alcanzó un resultado del 33% el mismo que se considera como Alto. Esto significa que no se tiene

que descuidar ningún departamento de la empresa, para continuar como un negocio productivo con gran escala económica.

Determinación Riesgo Inherente

Para determinar el cálculo de riesgo inherente de los procedimientos aplicados en los departamentos “Gerencia, Departamentos de Contabilidad, Operativo, Proveedores y Clientes”, se obtuvo la siguiente ponderación tomando en cuenta las amenazas externas de la empresa:

Tabla 16. Evaluación Riesgo Inherente

No.	Descripción	Puntaje Óptimo	Puntaje Obtenido
1	Inestabilidad de los precios de los productos que se adquiere para su venta	20	15
2	Instalación de nuevas lubricadoras por parte de la competencia en sitios cercanos dentro de la ciudad	20	15
3	Oferta de los mismos servicios a precios inferiores de los que se ofrece	20	15
4	Existen muchos impuestos por parte del estado para que funcione la lubricadora	20	10
5	Situación económica del país afecta de alguna manera a la rentabilidad	20	10
TOTAL		100	65

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Tabla 17. Valoración del Riesgo Inherente.

Ponderación / Calificación		Nivel de Confianza		
Ponderación Total (PT)	100	NC=	$\frac{CT}{PT}$	x
Calificación Total (CT) =	65	NC=	65	x
			100	100
Calificación Porcentual =	100%	NC=	65%	

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

Tabla 18. Determinación del Riesgo Inherente.

Determinación Riesgo Inherente			
Calif. Porcentual	N. Confianza	N. Riesgo	Resultado
15 – 50%	Bajo	Alto	
51 – 75 %	Moderado	Moderado	65%
76 – 98%	Alto	Bajo	

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

En los riesgo inherente se consideró los resultado de la evaluación de las amenazas externas de la empresa, donde se analizó el puntaje obtenido del 65 el cual se lo divide para la calificación porcentual de 100%, lo que dio como resultado el 65% de riesgo inherente, determinándose el nivel de confianza del mismo como Moderado, esto se debe a la incidencia de la competencia de nuevas instalación en sitios cercanos a zonas , oferta de los mismos servicios a precios inferiores con promociones, impuestos altos por parte del gobierno y situación económica del país.

Riesgo aceptable de auditoría

Tabla 19. Ponderación Riesgo Aceptable de Auditoría

Riesgos	Calificación Cuantitativa	Calificación Cualitativa
Riesgo de Control (RC)	67%	Moderado
Riesgo Inherente (RI)	65%	Moderado
Riesgo de Detección (RD)	7%	Alto

Fuente: Lubricadora Los Álamos

Elaborado por: Esquivel Glenda

En los riesgos aceptables de auditoria, se realizó la ponderación de todos los cálculos realizados, en lo que se refiere al Riesgo de Control se obtuvo un porcentaje del 67%, el Riesgo inherente con un porcentaje de 65% y el Riesgo de Detección con un porcentaje del 7%,

procediéndose al cálculo del riesgo aceptable de auditoría, se multiplica los tres resultados porcentuales entre sí y el valor total multiplicado por el valor porcentual del 100%, da como resultado 3,05 %, considerándolo como un Riesgo de Control Bajo. Se obtuvo el riesgo de la detección del 7%, por el motivo de que el puesto del contador tienen un alto porcentaje de rotación.

Según, DICKSEE L.R. en 1905. Determina la referencia más antigua al término de Control Interno Comprobación Interna (Internal check). Indicando que un Sistema apropiado de comprobación obvia frecuentemente la necesidad de una auditoria detallada. Este concepto incluye tres elementos: División de labores, utilización de los registros de contabilidad y rotación de personal. Aun cuando el estudio y evaluación de controles internos puede parecer un problema de desarrollo reciente, los auditores han discutido sobre el problema durante más de un siglo. Con esta información puedo determinar que es importante aplicar un control interno, muy minucioso y detallado a cada área de la empresa, para poder evaluar cuales son los pro y contras que presentan la lubricadora.

Según, GEORGE E. en 1930, define el Control Interno, como: Un sistema de comprobación interna puede definirse como la coordinación del sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado llevando a cabo sus labores delineadas en una forma independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude. Con esta información corroboro, que es fundamental la utilización y aplicación de un sistema de control tecnificado, donde se le dé seguimiento, para su cumplimiento total, por ende, obtener buenos resultados económicos.

Según Barquero (2013), el control interno comprende en el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. Con esta información puedo determinar, que un control interno en cada área de la empresa, se puede evaluar el desenvolvimiento de los empleados por secciones, para una futura aplicación de planes y estrategias tecnificadas, en beneficio de la entidad por ende la clientela.

3.2 INDICADORES FINANCIEROS DE LA EMPRESA Y LA TOMA DE DECISIONES

En los indicadores financieros y la toma de decisiones de la empresa en estudio se consideró, el margen neto de utilidad, rentabilidad sobre el patrimonio, razón corriente o índice de liquidez, Capital de trabajo, Solidez, Prueba ácida, Endeudamiento y Estructural; los resultados de cada indicador en investigación se detallan a continuación.

Margen neto de utilidad

El sumario del margen neto de utilidad aplicado correspondiente al año 2020 de la lubricadora Los Álamos S.A, establece que una vez concluidos los impuestos, se ha conseguido un margen neto de utilidad del 45.39% en función de las ventas. Esta consecuencia refleja el nivel de éxito que ha tenido la empresa con relación a sus competidores, resultado que respalda la gestión que ha arribado la Gerencia en el posicionamiento de la lubricadora.

$$\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = \frac{42.768,13}{94.218,57} \times 100 = 45.39\%$$

Rentabilidad sobre el patrimonio

La rentabilidad sobre el patrimonio correspondiente al año 2021 aplicado a la Lubricadora Los Álamos S.A. indica que por cada dólar que se ha invertido en la empresa se ha obtenido una rentabilidad de \$5,35 con respecto al patrimonio. Este indicador permite identificar a la Gerencia la rentabilidad que se ha obtenido sobre el patrimonio sin tomar en cuenta los gastos financieros y los impuestos, lo que puede utilizar a su favor para optimizar su gestión para el próximo periodo contable.

$$\frac{\text{Utilidad líquida}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100 = \frac{42.768,13}{80.000,00} \times 100 = \$5,35$$

Razón corriente o índice de liquidez

La razón corriente de la Lubricadora Los Álamos S.A correspondiente al período 2021, establece que por cada dólar de pasivo corriente existe una capacidad de pago de \$1,61 cubiertas por el activo corriente para cancelar sus obligaciones conforme vencen las mismas. Este resultado le brinda a Gerencia en caso de ser necesario, la oportunidad de transformar sus activos en dinero para poder cubrir sus pasivos.

$$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{149.894,71}{92.827,06} = \$1,61$$

Capital de trabajo

El índice de capital de trabajo aplicado a la Lubricadora Los Álamos S.A. correspondiente al año 2021, establece que una vez canceladas las obligaciones, quedó un capital de trabajo de \$57.067,65 que le permite tener un fondo a la empresa para poder manejar sus operaciones. Es recomendable que la Gerencia en cada período contable aumente el total de los activos corrientes

para poder obtener más capital de trabajo disponible que le permita a la empresa poder desempeñar sus actividades con normalidad.

Activo corriente – Pasivo corriente

$$149.894,71 - 92.827,06 = \$57.067,65$$

Solidez

El índice de solidez aplicado a la Lubricadora Los Álamos S.A. refleja que por cada dólar que se adeuda del pasivo total se tiene 1,37 \$ del activo total para poder cancelar lo adeudado en el corto y largo plazo. Este resultado permite a Gerencia demostrar su consistencia financiera a las entidades bancarias en caso de requerir liquidez para poder ampliar las operaciones de la empresa.

$$\frac{\text{Activo total}}{\text{Pasivo total}} = \frac{16.449,83}{119.850,75} = \$1,37$$

Prueba ácida

La prueba ácida aplicada a la Lubricadora Los Álamos S.A. correspondiente al año 2019, dio como resultado que por cada dólar que se debe al pasivo corriente se cuenta con \$0,74 para cancelar sin la necesidad de recurrir a la venta de los inventarios. Este resultado permitirá a la Gerencia incrementar sus operaciones debido a que se cuenta con la cantidad suficiente para cubrir pasivos de corto plazo, ya que los ingresos por ventas de cada unidad son significativos y le permiten cumplir con sus obligaciones

$$\frac{\text{Activo Corriente – Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}} = \frac{149.894,71 - 80.483,27}{92.827,06} = \$0,74$$

Endeudamiento

El índice de endeudamiento aplicado a la Lubricadora Los Álamos S.A. durante el período 2021, indica que se tiene 0,74 centavos para cancelar cada dólar que haya sido financiado por los acreedores. La Gerencia puede utilizar la información que le brinda este índice para conocer cuál es el porcentaje del total de activos que ha sido financiado por los acreedores para tomar la decisión de reducir los pasivos en el menor tiempo posible.

$$\frac{\textit{Total Pasivo}}{\textit{Total Activo}} = \frac{119.850,75}{161.949,83} = \$0,74$$

Estructural

El índice estructural aplicado a la Lubricadora Los Álamos S.A. indica que, por cada dólar invertido en la empresa, 0,49 \$ corresponden a capital propio. Este resultado permite a la Gerencia tener un respaldo de los activos para poder ampliar las operaciones de la empresa sin tener que recurrir a los flujos de ventas.

$$\frac{\textit{Patrimonio}}{\textit{Total activos}} = \frac{80.0000,00}{161.949,83} = \$ 0,49$$

Estos Indicadores financieros nos permite a la empresa tomar decisiones, con bases técnica para mejorar el funcionamiento de la empresa, esta acción nos brindara mejorar la atención al cliente con calidad y eficiencia.

Según la Superintendencia de Compañías (2013) de acuerdo a la clasificación Internacional Industrial Uniforme, estable las varias clasificaciones de las razones Financieras para todas las

Empresas. Basándome en el contexto puedo determinar que esta clasificación de indicadores nos permite determinar qué área está funcionando correctamente y cual tiene déficit, para crear un plan de mejora.

Según Camacho (2011): determina que los indicadores “meden la capacidad de la empresa para el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo, determinar el nivel de endeudamiento, el peso de los gastos financieros en el estado de resultado y el nivel de apalancamiento financiero que tiene la compañía”. Corroboro con este criterio porque puede evaluar el estado financiero de la empresa basándome en cada indicador.

Según Meza (2013) para “adoptar decisiones se utilizan modelos como una representación simplificada de una parte de la realidad, porque en muchos casos la realidad es tan compleja que, para comprenderla hay que simplificarla tomando los aspectos más relevantes para el análisis”. Es importante saber que las decisiones se presentan en todos los niveles de la sociedad, sean de mayor o menor incidencia; pero estas implican una acción que conlleva a un determinado fin u objetivo propuesto.

Según Bernal, Sanchez, & Martinez (2006) una decisión es una “elección consciente y racional, orientada a conseguir un objetivo, que se realiza entre diversas alternativas”. En definitiva, la toma de decisiones es el acto de escoger o seleccionar entre diferentes alternativas.

3.3 NIVEL DE APLICACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN EN EL MANEJO INTEGRAL DE LA EMPRESA

Discusión de resultados

La lubricadora Los Álamos S.A. Es una empresa que fue formada por el señor Berlín Reyes, la misma que presta servicios de limpieza interior y exterior de vehículos, el mantenimiento básico del mismo (Aceites, bujías, filtros) y por último el servicio de pulida que le da un rejuvenecimiento a los vehículos de los clientes.

Además de prestar los servicios a personas particulares sus mayores ingresos son provenientes de actividades de venta de productos y servicios en mayor escala a empresas públicas, el punto fuerte de la Lubricadora Los Álamos S.A, es que sus personales operativos se encargan de realizar entrega de los vehículos en los lugares que soliciten los usuarios tanto para llevarlos a la lubricadora como para realizar la entrega del mismo.

Los trabajadores reciben capacitación, pero ellos piden que se haga con más frecuencia en lo relacionado atención al cliente y a la vez manifiestan que existe un organigrama interno definiendo las funciones de cada departamento, pero por desconocimiento no se pone en práctica.

Como resultado del margen neto de utilidad aplicado correspondiente al año 2021 de la lubricadora Los Álamos S.A, establece que se ha conseguido un margen neto de utilidad del 45.39% en función de las ventas. Esto refleja el nivel de éxito que ha tenido la empresa con relación a sus competidores.

Según Matailo L. en 2012, Con tos estos datos obtenidos puedo deducir que esta empresa requiere tomar decisiones efectivas basadas en información válida, confiable y oportuna con relación a sus políticas, programas y proyectos. Su importancia radica también en poder realizar la evaluación del cumplimiento de los objetivos del plan estratégico, para realizar esta evaluación es necesario determinar un seguimiento y ajuste permanente del plan estratégico. En tal sentido, pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa, y como consecuencia de la ejecución de la planificación se encuentra el presupuesto que refleja el resultado obtenido de la aplicación de todos los tipos de planes, como complemento de lo indicado hay que considerar que es fundamental conocer y ejecutar correctamente los objetivos para poder lograr las metas trazadas por las empresas y de esta forma reflejar en el presupuesto el cumplimiento de las mismas, hay que tener en cuenta que la empresa debe precisar con exactitud y cuidado el norte que se va regir la empresa, la misión es fundamental, ya que esta representa las funciones operativas que va a ejecutar en la comunidad.

Según Matailo L. en 2012, los indicadores de gestión constituyen un conjunto de medidas que permiten medir el nivel de eficiencia, efectividad, productividad y calidad de los productos generados a través de los distintos procesos. En tanto se cuente con un adecuado diseño, se podrá disponer de referentes que permitan en forma permanente evaluar y controlar el conjunto de acciones individuales y grupales.

También considero que “Para lograra una gestión eficaz y eficiente es conveniente diseñar un sistema de control de gestión que soporte la administración y le permita evaluar el desempeño de la empresa. Considerando que el nivel de aplicación de indicadores tiene como objetivo facilitar a los administradores con responsabilidades de planeación y control de cada grupo operativo, información permanente e integral sobre su desempeño, que les permita a estos autoevaluar su gestión y tomar correctivos del caso”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La educación es el arma más poderosa
que puedes usar para cambiar el mundo.

Nelson Mandela

5.1. CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis sobre la investigación realizada, se emiten las siguientes conclusiones:

- Mediante la entrevista realizada, se comprobó que en todas las áreas que forman parte de la lubricadora, se aplican todas las normas de control interno, de manera permanente, las mismas que son emitidas y supervisadas por el departamento de Contabilidad mediante la realización de reuniones mensuales con la Gerencia, Jefes Departamentales y los empleados que forman parte de la misma para darles a conocer la importancia de cumplir con dichas normativas, considerando que la aplicación de todos estos controles, en cada uno de los departamentos son de vital importancia en el desarrollo económico de la empresa investigada.
- Según los resultados de mi investigación, puedo determinar que los indicadores financieros: margen neto de utilidad, rentabilidad sobre el patrimonio, índice de liquidez, capital de trabajo, índice de solidez, prueba ácida índice de endeudamiento e índice estructural, son fundamentales en la toma de decisiones de la empresa, utilizándolos de forma adecuada en cada departamento para tener un excelente capital por ende una buena capacidad de pago, de esta forma cumplir con sus obligaciones financieras.
- El nivel de aplicación de control interno fue completa para la lubricadora, en la cual se emplearon indicadores con eficiencia y cumplimiento para cada una de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, en el cuales reflejaron el cumplimiento de las metas y objetivos propuesto la empresa para elevar su productividad económica y mejorar el rendimiento del personal, para brindar una excelente atención y servicio al cliente.

5.2. RECOMENDACIONES

Una vez realizadas las conclusiones del presente trabajo de investigación, se emiten las siguientes recomendaciones:

- Se debe designar a la gerencia mayor intervención, seguimientos periódicos y contantes, en los procesos de control interno de la lubricadora Los Álamos S.A., para la realización y aplicación de planificaciones y programas, que controlen de forma interna la empresa, de esta forma les permitirá evaluar de forma rápida, los procedimientos de cada departamento, áreas y unidades, con la finalidad de implantar estrategias y mejor la calidad del productos y servicios.
- Conservar el nivel de eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos de los indicadores financieros, los mismos que manifiestan la manera positiva acerca de la gestión que se ha venido realizando en cada uno de los departamentos operativos que forman parte de la lubricadora, lo cual incidirá en fortalecer la toma de decisiones por parte de la Gerencia y sus colaboradores.
- Fortificar la utilización de los indicadores de gestión, en la atención de los clientes internos y externos, como parte importante del control interno de la lubricadora Los Álamos S.A, lo cual les permitirá evaluar el cumplimiento de sus metas y objetivos, mejorando el servicio al cliente, de esta forma incrementar el número de usuarios y por ende mejorar los resultados económicos de la empresa.

- se recomienda diseñar un sistema de monitoreo y evaluación, con base en los indicadores de gestión para que mida periódicamente el cumplimiento del plan y determine los ajustes necesarios. La participación de los niveles estratégico, táctico y operativo es crucial para lograr el éxito de la entidad. Es conveniente solicitar con anticipación la generación de reportes y documentos de análisis que contribuyan a tomar decisiones. La evaluación debe hacerse periódicamente. La práctica más común es que las sesiones de evaluación deben realizarse cada tres meses. Debe cumplirse con el cronograma para lograr credibilidad por parte de los funcionarios.

6.1 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

Alles, M. A. (2017). ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO. Grupo Soluciones Horizonte, 1-2.

Antún, J. (2014). Logística Inversa. México: Editorial UOC.

Atehortúa, F. (2015). Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas. Antioquía - Colombia: Editorial UOC.

Augusto, B. Z. (2018). Estrategias para la Planificación y Presupuesto en las Organizaciones. Bogotá, Colombia: CECSA.

Ballesteros, L. (2015). Control Interno. Peru: WordAds.

Ballou, R. (2014). Logística: administración de la cadena de suministro. México: Editorial Pearson Educación.

Bobadilla, G. (2016). Ventas. Peru: ESIC .

Cabeza, J. A. (2015). Control interno en auditoria. España: Works.

CÁRCAVA, G. A. (2018). Análisis financiero de las entidades locales mediante el uso de indicadores. Quito-Ecuador.

CARLBERG, C. (2015). Análisis de los negocios. México: : Prentica Hall. Décima edición. 515 p.

CAROD, M. Á. (2015). Administración de Empresas. Editorial Editores Argentina S. A.

Celada, M. (2015). Control Interno. Colombia: Educación.

CGE. (2016). NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO. Ecuador.

Chapman, W. (2015). Control Interno. Buenos Aires: Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal.

Charry, F. (2015). Sistemas de control interno. Perú: Publicidad & Matiz.

Chavarría, C. (2014). Auditoría Administrativa. México: Editorial Digital UNID.

CHIAVENATO, I. (2016). Administración de Recursos Humanos. México:.

Chiavenato, I. (2016). Introducción a la Teoría General De La Administración. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Chiguano, L. F. (2016). Modelo de Control Interno Financiero-Contable aplicado a la Empresa de Seguridad "ASEIP CÍA. LTDA.". Quito: Quito: UCE.

CHIRIGOBA, L. (2014). Sistema Financiero. Quito Ecuador.: Segunda Edición.

CHIRINOS, R. M. (2017). Gestión de Cobranzas. Lima-Peru.

Christopher, M. (2014). Logística: aspectos estratégicos. Madrid - España: Editorial Limusa.

COSO. (2015). Gestión de Riesgos Corporativos -. Estados Unidos: coso.

COY BELTRAN, H. V. (2017). Módulo Plan de Negocios. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. UNAD.

Cuevas, L. (2018). Control Interno. Buenos Aires: Lyrasis.

DEMING, D. d. (2015). Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid.

Dueñas, N. (2016). El sistema de control interno y el aseguramiento de la calidad. Quito-Ecuador: UTPL.

Estupiñán, R. (2015). Estados de flujo de efectivo y de otros flujos de fondos: con base NIC 7 Y FASB 95. Colombia: Ecoe.

Ezequiel, E. (2016). Guía para la Gestión del Sistema de Control Interno. Matanzas: UPS.

Fernández, S. (2010). Teoria y practica de la Auditoria I. Madrid: Pirámide.

Fonseca, A. (2014). Auditoria de gestión - papeles de trabajo: Guía para la auditoria de gestión en el proceso de mejoramiento de la calidad en el cometido de las organizaciones. Madrid - España: Editorial UOC.

Fundamentos del Control Interno. (2016). ASSB- NIAAS., 302.

Galarce, Y. (2015). Gestión de riesgos. Colombia: Ebook.

Gallegos, I. L. (2015). Diseño de un manual de proyectos para la administracion y control de inventarios, con base en el riesgo operativo , aplicado a la empresa electrica Azoques. Cuenca, Ecuador: UPS.

García, A. (2013). Programa de logística inversa. Madrid - España: Editorial UOC.

Gestiopolis. (2015). El sector financiero. Revista de investigación de Ciencias Contables, 43.

GITMAN, L. (2017). Principios de Administración Financiera. México Pg. 72. 114: Edición PEARSON EDUCACIÓN.

Gómez, H. (2016). Auditoría de Control Interno. Nicaragua: Juridica S.A.

Gonzales., L. M. (2012). Control Interno.

Goodstein, N. P. (2015). Planeación Estratégica Aplicada. Santa Fé de Bogotá - Colombia: McGraw-Hill.

Greuning, H. v. (2016). International Financial Reporting Standards: A Practical Guide. España: World Bank Publications.

Hernández, A. J. (2015). El control interno operativo del área de compras. Madrid: Ediciones de la U.

Hernández, J. A. (2015). El control interno operativo del área de compras. Murcia: Catellana.

Hevia, E. V. (2015). Manual de auditoria interna. España: Centrum.

Horngren, C. (2015). ntroduccion a la Control inerno. México: Marisa de Anta.

Huamani, G. (2015). El control interno. Perú: works.

Jimenez, L. (2017). Control interno. Colombia: Educación.

JURAN, J. m. (2016). Manual de control de Control Finaciero. Madrid.: McGraw-Hill.

Larsen, M. (2016). Principios de Auditoría. . México: Diana.

Laski, J. (2016). El Control Interno Como Estrategia . Reino Unido: Irca.

Lerner, A. P. (2015). Economía del pleno . España: Espasa.

Leyes, C. d. (2015). 2015. 44.

López, A. (2018). El control interno en el sector público Ecuatoriano. Habana: On-line ISSN .

Maldonado, J. Á. (2015). Estrategia empresarial. Formulación, planeación e implantación. gestiopolis, 10.

Mantilla, A. (2016). Control interno de los nuevos instrumentos financieros. Bogotá, Colombia: ECOE.

Mantilla, L. C. (2016). Control Interno. Santa Fé de Bogotá- Colombia.: Ecoediciones.

Martin, C. (2016). Logística: Aspectos estratégicos. Madrid: Limusa.

Martinez, O. R. (2015). Estados financieros básicos. México: Gestiopolis.

- Mattessich, R. (2015). Contabilidad y métodos analíticos. Italia: La Ley.
- MATUS, C. (2017.). Análisis de Riesgo. . Editorial México.
- Medina, M. (2015). Control interno, antecedentes, objetivos y ciclos. Estados Unidos : issuu.
- Mejia, B. G. (2016). Gerencia de procesos para el control interno. Bogotá, Colombia: Ecoe.
- Mercado, S. (2013). Administracion aplicada/ Applied Management. México: Noriega Editores.
- Meza, E. (2015). Control Interno. Mexico: education.
- Montero, K. (2016). Normas de control interno. Perú: linkedln.
- Moreno, A. P. (2015). Elementos Basicos de Administracion Financiera. España: International Thomson Editores, S. A.
- Moreto. (2015). Fundamentos de Control Interno. . Estados Unidos: Thomson.
- Omeñaca, J. (2017). Contabilidad General. España: AbeBooks.
- Paui , J. (2013). Manual de logística integral. Madrid - España: Editorial Díaz de Santos.
- Perdomo, A. (2015). Fundamentos de control interno. España: Thomson Editores, S. A.
- Pérez, J. (2015). Control integrado de gestión. Chicago: Trillas, S.A.
- Petrei, H. (2015). Presupuesto y control: pautas de reforma para América Latina. Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Porto, J. P. (2016). Rendimiento Financiero. Peru: Imprenta y Editorial Minerva.
- Quiroz, B. J. (2017). DETERMINACIÓN DE COSTOS POR PÉRDIDAS GENERADOS. IBARRA - ECUADOR: UTN.
- Rangel, J. (2013). Modelo de Auditoría Administrativa Para Medianas Empresas Comerciales. Madrid - España: Editorial UOC.
- Ricalde, . d. (2016). Proceso Administrativo. México: Digital UNID.
- Rico, R. R. (2014). Calidad Estratégica Total. Diseño Implementación y Gestión del Cambio Estratégico. México.: Ediciones Macchi. .

Rodríguez, M. (2016). Diagnóstico y Análisis para la propuesta de Formulación. Bogotá: Mineeducación.

Rodríguez, O. M. (2017). Procedimiento para la documentación de los procesos en los sistemas . Cuba: On-line ISSN.

Rojas, Y. (2015). Auditoría en la Administración Pública Control Interno. Cuba: mailxmail.

Romero, J. (2015). Control interno según COSO. Bogotá: gestiopolis.

Rosa, B. (2016). CONTROL INTERNO. Perú: adventure.

Roux, M. (2013). Manual de logística para la gestión de almacenes: Las claves para crear o mejorar su almacén. Madrid - España: Gestión 2000.

Ruiz, R. (2015). Evolución histórica del control. Colombia: C-CINCO.

Salguero, E. (2015). Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana SA.

Santillana, J. R. (2015). Sistemas de Control Interno. España: Pearson .

Senlle, S. A. (2015). Calidad y Excelencia. México. : McGraw-Hill Ediciones. Auditoría Administrativa. .

Servin, L. (2018). El control interno en las empresas. Paraguay : LATCO.

Shewhart, W. (2015). NORMAS DE CONTROL INTERNO. ECUADOR: UIDE.

Sotomayor, A. (2015). Control Interno y la Auditoría. Nuevo León: Facpya.

Sotomayor, R. (2016). Evaluación del Control Interno y sus Procesos. México: CONAA.

Telcol, J. (2017). Control y seguimiento . México: CEF.

Terry, G. (2017). Principios de administración. México: Continental.

Thévenet, M. (2013). Auditoría de la cultura empresarial. Madrid - España: Editorial Díaz de Santos.

Valderrama, S. F. (2017). Teoría y práctica de la auditoría I concepto y metodología. Madrid-España: Ediciones Pirámide.

Valencia, J. R. (2015). Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: México D.F. - México Trillas.

Valencia, J. R. (2018). Introducción a la administración con enfoques de sistemas. Colombia: BabelLibros.

Vallejos, R. (2015). Control interno y efectividad institucional. Peru: Universidad de San Martín de Porres.

Whittington, P. (2016). Principios de auditoria (14ta ed). México D.F.: McGraw-Hill.

ANEXO

Anexo 1. Análisis URKUND

	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO QUEVEDO-LOS RIOS	
---	--	--

Quevedo, 10 de Junio de 2021

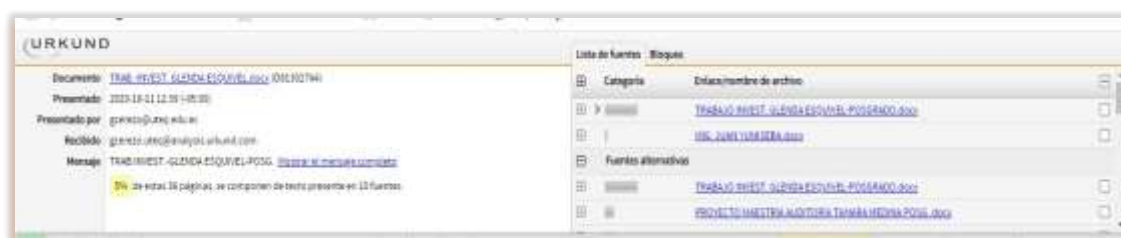
Ingeniero.

Roque Vivas Moreira MSc.

DECANO DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Trabajo de Investigación cuyo tema es: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA LUBRICADORA “LOS ALAMOS” CANTÓN LA MANA, AÑO 2021.** Presentado por la

Ingeniera, **GLENDA MARISELA ESQUIVEL GARCIA** maestrante del Programa de Maestría en **CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, que fue dirigido y revisado bajo mi dirección, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 95%, y de similitud 5%, del trabajo investigativo.



Valido este documento para que el consejo académico de la Unidad, siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Cordialmente,



Firmado electrónicamente por:

GERONIMO WILSONCEREZO SEGOVIA
DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACION.

Anexo 2. Carta de Aceptación de la Empresa



La Maná, agosto del 2019

Ing. Glenda Esquivel

De mis consideraciones,

En mi calidad de Gerente General de la Lubricadora Los Álamos, yo Berlín Asunción Reyes Mendoza con CI 0501307771001, en atención de la solicitud planteada por usted en torno a que se le permita ejecutar en nuestra institución su Proyecto de Tesis para la obtención de su título de Magister, con el tema : **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA LUBRICADORA "LOS ALAMOS" DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2018**, me permito comunicarle que se aprobó su solicitud por lo tanto se brindara todas las facilidades para que pueda cumplir sus objetivos.

Particular que pongo en su conocimiento para los fines pertinentes

Atentamente,

Sr. Berlín Reyes

Gerente General

Lubricadora Los Álamos