



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA-CPA**

TÍTULO

**EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA OPERATIVA EN AREDAN S.A. A
TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO, AÑO 2015.**

Autora: Valarezo Serrano Ana Virginia

Tutor: Lcdo. Guerrero Rivera Absalón Wilberto. MSc.

**MILAGRO, DICIEMBRE 2016
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es “Evaluación de la eficiencia operativa en AREDAN S.A. a través del Control Interno, año 2015” presentado por la estudiante Valarezo Serrano Ana Virginia, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016.

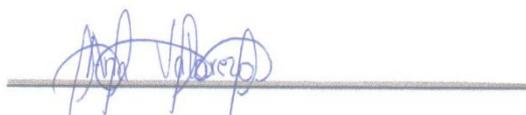


Lcdo. Absalón Guerrero R.
C.I. 0603274994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 06 días del mes de diciembre del 2016.



Valarezo Serrano Ana Virginia

CI: 0928994656

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “Evaluación de la eficiencia operativa en AREDAN S.A. a través del Control Interno, año 2015” y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de diciembre del 2016



Valarezo Serrano Ana Virginia

CI: 0928994656

ABREVIATURAS

S.A.: Sociedad anónima.

Kg.: Kilogramos

kWh.: Kilovatios-hora

%: Por ciento

m³: Metros cúbicos

Uds.: Unidades

Inv.: Inventario

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	ii
ABREVIATURAS.....	iii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Objetivos	3
1.2.1. Objetivo General.....	3
1.2.2. Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO II	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	4
2.2. Marco Teórico y Referencial	4
2.2.1. Marco Teórico.....	4
2.2.2. Marco Referencial.....	9
2.3. Marco Metodológico	10
2.4. Población y Muestra.....	10
2.5. Métodos y Técnicas	11
2.6. Resultados	11
CAPÍTULO III	14
PROPUESTA	14
3.1. Descripción de la Propuesta	14
3.1.1. Desarrollo de la Propuesta	14

3.2. Conclusiones.....	21
3.3. Recomendaciones.....	23
BIBLIOGRAFÍA	24
ANÁLISIS DE PLAGIO.....	27
AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA	28
APÉNDICES.....	29
Apéndice 1 Cuestionario de control interno.....	30
Apéndice 2 Entrevista	32
Apéndice 3 Aplicación de indicadores.....	34
Apéndice 4 Informe de control interno	37
Apéndice 5 Fotos	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nómina área de producción.	15
Tabla 2: Matriz de indicadores.	19

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Componentes del proceso de producción	15
Ilustración 2: Calificación de la eficiencia.	16
Ilustración 3: Matriz de confrontación de resultados con los niveles óptimos. .	17
Ilustración 4: Matriz nivel de riesgo y confianza.	18

EVALUACIÓN DE LA EFICIENCIA OPERATIVA EN AREDAN S.A. A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO, AÑO 2015.”

RESUMEN

El presente trabajo se realizó con el fin evaluar la eficiencia operativa del área de producción de la empresa AREDAN S.A. ubicada en el cantón Durán provincia del Guayas, en la que a través de su análisis se pudo identificar la falta de organización y control en las actividades que realizan, debido a que con el pasar de los años se ha descuidado el sistema de control interno, convirtiéndose en una amenaza para la entidad, al no estar conscientes de cuáles son los objetivos que persiguiendo como área y los logros alcanzados en el desarrollo de sus funciones; lo que solo se podrá conocer o identifican si se concibe una evaluación a la eficiencia operativa del área.

Es por ello que se decidió aplicar la evaluación de la eficiencia operativa a través del análisis del control interno, utilizando los método inductivo-deductivo y el analítico-sintético para analizar cada uno de los componentes del procesos productivo con la ayuda de herramientas como la entrevista y el cuestionario de control interno que hicieron posible la obtención de información, misma que es de vital importancia para la aplicación de los ratios de eficiencia y llevar a cabo el análisis respectivo, logrando identificar el nivel de riesgo y confianza, lo que nos permite afirmar que el área se encuentran en una ponderación media al alcanzando una puntuación de 54%, identificando como los principales factores de riesgo a la la ausencia de capacitaciones del personal y a la inexistencia de seguridad industrial lo que imposibilitan alcanzar un nivel óptimo de eficiencia en funciones desarrolladas.

Palabras clave: Control Interno, eficiencia operativa, evaluación.

ABSTRACT

The present work was carried out in order to evaluate the operational efficiency of the production area of the company AREDAN S.A. Located in the canton Durán province of Guayas, where through its analysis could identify the lack of organization and control in the activities they perform, due to the passing of the years has neglected the internal control system, Becoming a threat to the entity, not being aware of what the objectives are pursuing as an area and the achievements in the development of its functions; Which can only be known or identified if an evaluation of the operational efficiency of the area is conceived.

That is why it was decided to apply the evaluation of the operational efficiency through the analysis of internal control, using the inductive-deductive method and the analytical-synthetic to analyze each of the components of production processes with the help of tools such as the interview and the internal control questionnaire that allowed us to obtain information, which is vital for the application of efficiency coefficients and perform the respective analysis, identifying the level of risk and confidence, which allows us to state that the area is in a weight average at 54%, the main risk factors for the lack of training of personnel and the lack of industrial safety are identified, which makes it impossible to achieve an optimal level of efficiency in the functions performed.

Keywords: Internal Control, operational efficiency, evaluation.

INTRODUCCIÓN

El control interno apoyo a la administración de la empresa a realizar sus actividades bajo un ambiente de supervisión; su aplicación es de vital importancia para el funcionamiento normal de toda empresa y su distribución administrativa y financiera, entre sus finalidades se enfatiza el procurar que la información entregada a los directivos para que la toma de decisiones sea adecuada y veraz (CEDEÑO , 2015).

Las empresas mediante el control interno instauran los procedimientos y normas que deben adoptarse a fin de salvaguardar sus bienes y proporcionar seguridad y razonabilidad que le permitan alcanzar la eficiencia en el desarrollo de sus operaciones ya que esta depende su permanencia en el mercado a lo largo de los años.

Es por esto que, se desarrolla la evaluación de la eficiencia operativa en el área de producción de la empresa "AREDAN" S.A. utilizando métodos y técnicas de investigación tales como el inductivo-deductivo y el analítico-sintético que permitieron conocer, analizar y evaluar los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno al personal del área y respectiva entrevista con el gerente propietario de la entidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

AREDAN S.A. es una empresa dedicada a la producción y comercialización de cubetas para huevos ubicada en el cantón Durán vía Yaguachi, misma que ha contribuido a la activación de la economía de éste sector desde el año 2005, fundada por el señor Fausto Andrade Vela gerente propietario, caracterizándose por ser la única en su línea de producción en la provincia.

La empresa en mención carece de una organización eficiente, generada por su crecimiento acelerado a lo largo de los años, llegando al punto en que el gerente realizaba trabajos operativos y el descuide las funciones de evaluación del control interno, lo que incitaba a los trabajadores u operarios inmersos a esta jerarquía a no aportar con ideas creativas que permitan mejorar la eficiencia en las operaciones, reducir costos y demás; por lo que es necesario delimitar los componentes de esta sección para establecer un proceso de cambio que permita hacer de los trabajadores, la base primordial en la ejecución de la estrategias de la empresa y realizar cambios inmediatos con resultados que puedan ser vistos a corto y mediano plazo.

Ésta actividad de evaluación del control interno se verá reflejada en su respectivo informe que describa los principales hallazgos obtenidos y permita visualizar los indicadores de gestión aplicados para medir los riesgo en las actividades diarios y posibles frenazos del crecimiento económico.

1.1.1 Delimitación

La evaluación de la eficiencia operativa se desarrollará en el área de producción de la empresa AREDAN S.A., ubicada en el Cantón Durán Provincia del Guayas a través del control interno año 2015.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Evaluar la eficiencia operativa de AREDAN S.A. a través del control Interno.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Delimitar los componentes de la sección operativa de AREDAN SA. a ser evaluada.
- Elaborar cuestionarios de control interno en función al componente determinado.
- Elaborar informe de los resultados de obtenidos en la evaluación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.2 Marco Teórico y Referencial

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Eficiencia

Según, SILVA(2002) eficiencia significa “operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada” (pág. 20). C

Por otro lado se menciona que la "Eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados" (IVAN THOMPSON, 2012).

2.2.1.2 Eficiencia operativa

La eficiencia operativa es aquella que se ocupa de minimizar las pérdidas y maximizar la capacidad de los recursos que posee la empresa, con el fin de entregar productos y servicios de calidad para los clientes; también está relacionada con la identificación de los procesos y recursos que desperdician los beneficios de la organización y al diseño de nuevos procesos de trabajo que optimizan la calidad y productividad de la entidad (VARADAN & ARJONES, 2016).

2.2.1.3 Evaluación

Se denomina evaluación al proceso dinámico a través del cual una empresa puede conocer su nivel de rendimiento, especialmente sus logros y debilidades y así reorientar sus propuestas para hacerlas aún más productivas (Definición abc, 2016).

2.2.1.4 Control

El control es el “Proceso de verificar el desempeño áreas o funciones de una organización; usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz para tomar acciones correctivas” (ANZIL, 2010).

2.2.1.5 Control interno

El control interno abarca todas las medidas que adopta la administración para dirigir y controlar las operaciones que realiza la entidad, tomando en consideración aquellos controles financieros, contables, de custodio de activos, mejora de eficiencia operativa y cumplimiento de las políticas de la organización (Universidad de Buenos Aires , s.f).

2.2.1.6 Historia del control interno

En lugares como Egipto, Fenicia, Siria, entre otros surgió la contabilidad de partida simple, lo que dio lugar a que aparecieran los primeros libros de contabilidad con el objetivo de controlar las operaciones de los negocios; con la revolución industrial nace la necesidad de inspeccionar las operaciones que por su capacidad eran ejecutadas por máquinas operadas por diversas personas.

Es por esto que se cree que el comienzo del control interno, surge con la partida doble, siendo una de las medidas de control, pero solo hasta fines del siglo XIX los empresarios u hombres de negocios como fueron conocidos se preocupan por crear e instaurar procedimientos adecuados para la amparo de sus intereses (GONZÁLEZ, 2002).

2.2.1.7 Objetivos del control interno

Se conoce que el control interno es el conjunto de actividades que abarca el propósito de la entidad, los procedimientos aplicados para salvaguardar los activos, el registro de las transacciones y las acciones para el desarrollo eficaz en la consecución de las metas propuestas por la administración, es por esto que se destacan los siguientes objetivos:

“Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas, lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (ESPUPÍÑÁN, 2011, pág. 19).

2.2.1.8 Métodos de evaluación de control interno

Al momento de evaluar el control interno en las organizaciones se la puede ejecutar a través de tres métodos:

Descriptivo.- Se lo realiza con la elaborando un memorando donde se evidencian los diferentes pasos de un aspecto operativo.

Cuestionarios.- Consiste en formular y aplicación de preguntas sobre aspectos básicos del componente a investigar, para identificar debilidades en el control interno.

Gráfico.- tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos; en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos y en general el flujo de la información de las diferentes operaciones hasta afectar la cuenta del mayor genera (MARCILLO, 2014).

2.2.1.9 Cuestionario de control interno

Es un documento en el que se expresan interrogantes congruentes al argumento examinado, en el que las respuesta positivas demuestre un punto óptimo y las negativas indican una debilidad o aspecto poco confiable, mismas que deben ser contestadas por el personal responsable del área se estudia (ESPUPIÑÁN, 2011, pág. 171).

2.2.1.10 Informe de Control interno

El informe es el producto final de la evaluación y constituye el medio por el cual se da a conocer por escrito al interesado las observaciones, conclusiones y recomendaciones, aguantados en la evidencia del trabajo realizado (Universidad de Buenos Aires , s.f).

2.2.1.11 Hallazgos

Los hallazgos son aquellos resultados que se obtiene al confrontar las condiciones del área, actividad o trabajo examinado y el criterio del evaluador, es decir es toda información que consiente la identificación de circunstancias importantes que afectan la gestión de la entidad (Universidad de Buenos Aires , s.f).

2.2.1.12 Riesgo

Se define al riesgo como “la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro” (RODRIGUEZ, 2016).

2.2.1.13 Evaluación de riesgo

En el concepto de evaluación de riesgo menciona que:

Todas las organizaciones y empresas independientemente de su tamaño o estructura, se enfrentan a riesgos. Los riesgos afectan la posibilidad de la organización de sobrevivir, de compartir con éxito para mantener su poder financiero y la calidad de sus productos o servicios. El riesgo es inherente a los negocios. No existe forma práctica de reducir el riesgo a cero. La dirección debe tratar de determinar cuál es el nivel de riesgo aceptable y mantenerlo dentro de los límites marcados. (ESLAVA, 2013, pág. 28)

Lo que nos da a entender que el riesgo siempre estará presente en las organizaciones como una amenaza constante a las actividades que realiza y lo único que pueden hacer los administradores es mitigar sus efectos en la mayor cantidad posible.

2.2.1.14 Indicadores

Según la interpretación de FRANKLIN (2007) un indicador es:

Es una relación cuantitativa entre cantidades que corresponden a un mismo proceso o procesos diferentes. Por sí solos no son relevantes, pues solo adquieren importancia cuando se los comparan con otros de la misma naturaleza,[...] pretende caracterizar el éxito o la eficiencia de un sistema, programa u organización. (pág. 147)

2.2.1.15 Indicadores de eficiencia

Son aquellos indicadores que se encargan de medir el grado de realización de los procesos, es decir que se centra en el cómo se realizaron las cosas para medir el rendimiento de los recursos utilizados en el proceso; están relacionados con la productividad (COELLO CALUDIO, 2016).

2.2.1.16 Ambiente laboral

Al ambiente laboral o clima laboral se lo puede definir como:

El medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno (RUBIO N., s.f.).

2.2.2 Marco Referencial

Con el objetivo de realizar la evaluación de la eficiencia operativa del área de producción de la empresa AREDAN S.A a través del control interno, se ha tomado como referencia los siguientes proyectos de investigación:

Tesis "Auditoria de Gestión al área de producción de la planta industrial GUAPÁN, por el año 2013" elaborada por NUBE GLORIA PAUCAR TIGRE en la cual se plantea efectuar una Auditoria de Gestión en el área de producción, con el propósito de valorar los niveles de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos evaluando los procesos y documentación base para determinación del cumplimiento de los objetivos planteados; y para su ejecución inicia con una planificación preliminar en la que identifica las circunstancias existentes, luego evalúa el sistema de control interno con la utilización de un cuestionario que le permitió obtener la calificación del riesgo del área en mención y proceder a la elaboración del respectiva informe de control interno, seguido a esto ejecuta la auditoria para obtener evidencia suficiente y relevante que admite la comunicación de los hallazgos de manera objetiva en el respectivo informe de auditoría, para finalmente realizar el seguimiento a las recomendaciones realizadas, pasos que fueron considerados para efectuar la evaluación de la eficiencia operativa del área de producción de la empresa AREDAN S.A. (PAUCAR, 2015).

Tesis “Control interno y su incidencia con la eficiencia operativa del banco Machala, sucursal Quevedo, año 2013” realizada por YANINA LISSETH CEDEÑO AGUIRRE, mismo que se usó como referencia porque expresa que la entidad evaluada posee deficiencias en sus controles internos, lo que ocasiona que las actividades desarrolladas por la entidad no se las efectuó de manera adecuada, es por esto que la autora consideró conveniente determinar la incidencia que tienen los controles internos en la eficiencia operativa del ente, mismo que lo realizó a través del estudio del proceso operativo en correspondencia con la eficiencia operativa, aplicando el cuestionario de control interno para luego realizar la consolidación del riesgo y finalmente presenta los hallazgos mediante un informe de control interno, mismos que fueron considerados para el desarrollo de la evaluación de la eficiencia operativa y de los niveles de riesgo y confianza del área de producción de la entidad (CEDEÑO , 2015).

2.3 Marco Metodológico

La descripción que determina el tipo de proyecto que se ha venido estudiando y analizando a través del control interno con la finalidad de medir la eficiencia operativa del área de producción de la empresa “AREDAN” S.A. se caracteriza por ser de tipo cualitativo porque se enfoca en los controles que se aplican para su implementación respectiva, así mismo cuantitativa porque determinara el nivel de cumplimiento y compromiso por parte de la empresa hacia un mejoramiento de ambiente laboral.

2.4 Población y Muestra

Para el adecuado desarrollo de este proyecto sobre la empresa “AREDAN” S.A, se ha considerado una población finita conformada por sus 21 empleados, que se encuentran distribuidos de acuerdo a sus funciones y obligaciones dentro de la empresa. Como muestra se tomó en cuenta al todo el personal

que representa el área de producción con el fin de establecer su eficiencia operativa a través de controles internos.

2.5 Métodos y Técnicas

Los métodos que se usaran en el desarrollo de este proyecto son:

Analítico – Sintético.- Aporto a realizar la tabulación de los datos que se obtengan mediante el cuestionario de control interno aplicados al personal del área operativa de la entidad.

Inductivo – Deductivo.- Permitted deducir los procesos operativos que se desarrollan en la empresa y la información resultante de la investigación de campo, misma que hizo posible la realización de las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

Las técnicas de investigación a emplear son:

Cuestionario de Control Interno.- Aplicado a modo de encuesta al personal del área de producción de la empresa, misma que permitió la recopilación de la mayor cantidad de información posible de los procesos operativos llevados a cabo y todos aquellos controles de carácter administrativo que mantiene la entidad.

Entrevista.- Ayudó a la recopilación de información fundamental para el desarrollo del trabajo, misma que fue aplicada al gerente propietario de la entidad, mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas abiertas, que permitieron conocer a profundidad cada una de las interrogantes planteadas.

2.6 Resultados

Con la evaluación de la eficiencia operativa del área de producción se encontraron aspectos tanto positivos como negativos que contribuyen a que el área se encuentre en un nivel de riesgo y confianza moderado al obtener una calificación del 54%.

Los principales aspectos positivos detectados son:

Realización de una óptima de verificación de calidad del producto, ya que presentan una desviación de 2,7% del estándar establecido como aceptable para la producción defectuosa.

Niveles éticos elevados de los empleados y la entidad, ya que sus actividades están en función a valores y respeto con la naturaleza, también existe respeto a la propiedad privada por parte de los trabajadores ya que su mayoría manifiestan nunca se les ha perdido ningún objeto dentro de la empresa.

Rotación del inventario aceptables en el año 2015, a pesar de presentarse una declinación de 12 puntos en comparación con el nivel estándar, ya que todo producto terminado que ingresa a bodega es vendido en corto tiempo lo que da lugar a tener ventas elevados.

El nivel de desempeño de los trabajadores se encuentra en el 80% en lo que está considerado como un nivel de rendimiento elevado, además de mantener una buena comunicación entre compañeros lo que produce un ambiente laboral agradable.

Limitaciones o aspectos negativos encontrados:

La principal limitación detectada en la evaluación es la falta de capacitación de los trabajadores, ocasionando el desconocimiento del uso adecuado de las maquinarias y herramientas que emplean para la producción ya que desarrollan sus labores de forma empírica.

La entidad no se preocupa por transmitir la energía y motivación necesaria a sus trabajadores que los impulse a desarrollar de manera adecuada las labores diarias que requiere su puesto de trabajo, lo que ocasiona que se sientan desmotivados y no se identifiquen con la visión de la empresa.

Otro punto importante es la ausencia de controles de las actividades que se realizan ya que la empresa no tiene establecido ningún tipo de seguimiento para la verificación del desarrollando adecuada las tareas que requiere cada función.

Como último punto tenemos que la entidad no les proporciona a sus empleados el equipamiento de seguridad industrial necesario para el desarrollo de sus actividades laborales, poniendo en riesgo su bienestar y mantienen una alta probabilidad de que ocurran accidentes laborales y daños en la salud de los trabajadores a largo plazo.

Todo estos puntos permiten deducir que la empresa goza de un nivel de eficiencia medio y que si toma en consideración las recomendaciones realizadas en el informe de Control interno podrá elevar sus niveles eficiencia operativa en el área lo que se podrá ver reflejado en el aumento del desempeño de la producción y por ende en la consecución de mayores márgenes de utilidad.

CAPÍTULO III PROPUESTA

3.1. Descripción de la Propuesta

La propuesta para el desarrollo de este proyecto es evaluar la eficiencia operativa de la empresa AREDAN S.A. a través del cuestionario de control interno, mismo se realizará con la ejecución de los siguientes puntos:

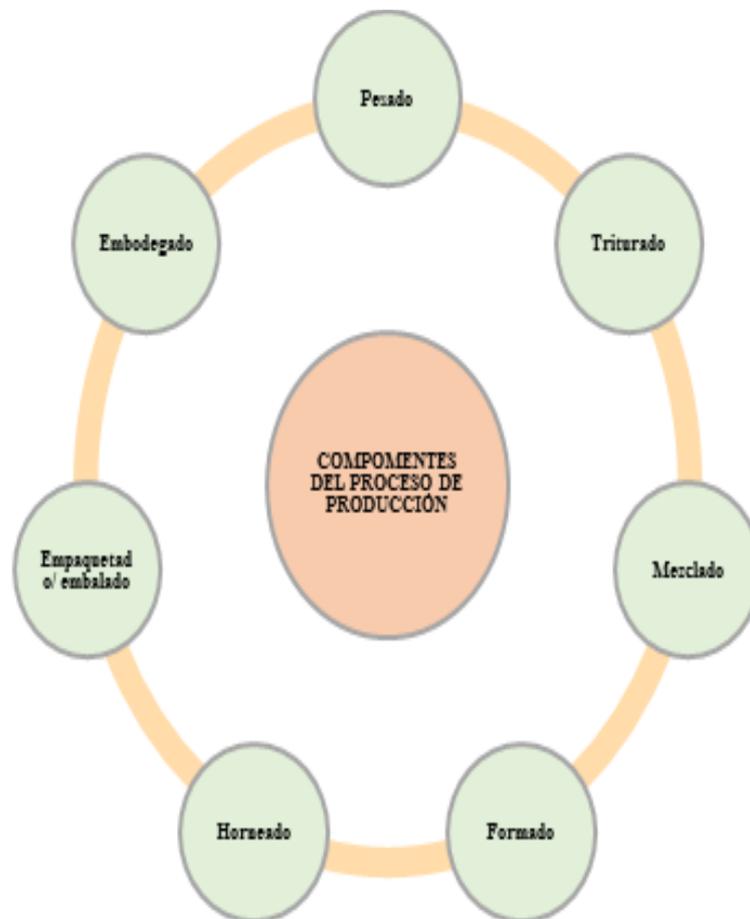
1. La Delimitación de los componentes de estudio, en este caso se lo desarrollara en el área de producción de la empresa, que está integrada por 16 personas distribuidos en dos turnos de 8 horas cada uno.
2. Elaboración del cuestionario de control interno con el objetivo de medir la eficiencia de las operaciones desempeñadas en el área de producción de la empresa, mismo que servirá de respaldo para la elaboración del respectivo informe.
3. Finalmente se realizará el informe de control interno como medio para darle a conocer al gerente de la entidad los hallazgos encontrados mediante la evaluación.

3.1.1. Desarrollo de la Propuesta

El desarrollo de esta propuesta tiene como objetivo principal brindarle un instrumento de evaluación constante (Cuestionario de Control Interno), que le permita a la empresa identificar las falencias y determinar el nivel de riesgo que se presenta su área de producción.

Delimitación de los componentes de estudio: El área de producción de la empresa está integrada por 16 operarios mismos que en su conjunto desarrollan el proceso productivo, por lo que fue necesario determinar cada uno de los componentes a estudiar en la evaluación de la eficiencia operativa, aplicándoles el cuestionario de control interno para conocer el grado de riesgo y confianza que posee la entidad en dicha área, también se desarrolló indicadores de eficiencia o gestión en cada uno de los componentes, mismos que servirán para controlar las operaciones, identificar desviaciones, y medir el desempeño del proceso.

Ilustración 1: Componentes del proceso de producción



Fuente: AREDAN S.A.
Elaborado por: La autora.

Tabla 1: Nómina área de producción.

NOMINA DE TRABAJADORES DEL AREA DE PRODUCCION	
SECCION: DIURNA (07h00 - 15h00)	
Nº	NOMBRES
1	AGUIRRE MURILLO JOSE LUIS
2	BUSTAMANTE PÈREZ WIMPER GONZALO
3	HARO ROMERO ITALO ALCIDES
4	HERRERA FERNÀNDEZ JAIME OVIDIO
5	MORALES LOPEZ JORGE MOISES
6	REDROVAN MERCHAN CARLOS GABRIEL
7	TIGUARO ESPINOZA JOSE IGNACIO
8	TUMBACO PIBAQUE OLGER
SECCION: NOCTURNA (15h00 - 23h00)	
9	CALDERON NAVARRETE CESAR PATRICIO
10	LADINESS GALÀN WILLONGTON HUMBERTO
11	MEDINA CHEVEZ LUIS ENRIQUE
12	REDROVAN PEREZ ORLANDO RAUL
13	SANCHEZ QUINDE NARCISO EVARISTO
14	SALAZAR PINEDA ALEJANDRO AGUSTIN
15	TUAREZ HARO MICHAEL FRANCISCO
16	TIGUARO ESPINOZA JAIME DAVID

Fuente: AREDAN S.A.

Elaborado por: La autora.

Aplicación del Cuestionario de Control Interno: Para la confrontación de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de control interno con los niveles óptimos, se utilizó la siguiente calificación, misma que fueron determinados según el criterio de la autora:

Ilustración 2: Calificación de la eficiencia.

RESPUESTAS	VALORES ASIGNADOS	
	 EFICIENCIA	 EFICIENCIA
SIEMPRE	3	0
CASI SIEMPRE	2	1
ALGUNAS VECES	1	2
NUNCA	0	3

Elaborado por: La autora.

Ilustración 3: Matriz de confrontación de resultados con los niveles óptimos.

MATRIZ DE CONFRONTACION DE RESULTADOS CON LOS NIVELES OPTIMOS								
Nº	PREGUNTA	RESPUESTAS				TOTAL PUNTAJACION	PONDERACION	
		1 Nunca	2 Algunas veces	3 Casi siempre	4 Siempre		OBTENIDA	OPTIMA
COMPROMISO							15,31	21
1	En los últimos tres meses, su inasistencia al trabajo es	45	2	0	0	47	2,94	3
2	Cuando se presenta un problema entre sus compañeros, usted aporta con ideas o soluciones	0	9	6	12	27	1,69	3
3	Posee una buena comunicación con sus compañeros		1	2	42	45	2,81	3
4	Al realizar sus actividades laborales, ¿Usted siente que está contribuyendo a que la empresa cumpla con su objetivo de ser cada día mejor?	0	4	18	6	28	1,75	3
5	Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa, su desempeño ha sido en aportar a la empresa	0	0	6	39	45	2,81	3
6	El grado de motivación que le brinda la empresa es representativo para transmitirle energía que le permita sostener y dar sentido al esfuerzo del trabajador	0	4	2	0	6	0,38	3
7	Respeto los lineamientos de las reglas establecidas por la empresa	0	0	1	45	46	2,94	3
DESEMPEÑO							15,63	27
8	Generar algún reporte en el que conste la actividades que realizada	0	2	0	9	11	0,69	3
9	El reporte de actividades entrega puntualmente como lo determina la empresa	0	0	6	6	12	0,75	3
10	Cuando le asignan una tarea determinada, está la ha cumplido	0	0	0	48	48	3,00	3
11	Si se presenta un problema con sus compañeros, este influya en su desempeño laboral.	15	18	2	0	35	2,19	3
12	Si se presenta un problema con sus compañeros, lo resuelve amigable mente	0	0	6	39	45	2,81	3
14	Cumple a cabalidad con los requerimientos principales de su actividad laboral	0	0	4	42	46	2,88	3
15	Se encuentran establecidos los niveles de autoridad y responsabilidad en la empresa, para llevar a cabo acciones coordinadas	0	13	4	3	20	1,25	3
16	Cuando se ha requerido, ha reemplazado a sus compañeros en sus labores	0	5	4	3	12	0,75	3
17	Su jefe inmediato, ¿toma una actitud abierta con su punto de vista y escucha sugerencias respecto a cómo realizar sus funciones?	0	2	16	3	21	1,31	3
CAPACITACIÓN							3,00	15
18	Ha recibido capacitaciones que contribuyan a mejorar el desempeño de sus actividades laborales.	0	0	0	0	0	0,00	3
19	Tiene un elevado interés en capacitarse, desarrollarse y superarse.	0	3	16	15	34	2,13	3
20	Posee conocimientos sobre el uso adecuado de las maquinarias empleadas en el proceso de producción.	0	3	8	0	11	0,69	3
21	Según su criterio, ¿cree usted que la empresa incentiva al personal a superarse?	0	0	0	0	0	0,00	3
22	Ha recibido una inducción preliminar al hacerse cargo de su puesto de trabajo	0	3	0	0	3	0,19	3
ÉTICA							11,25	15
23	Cuando usted encuentra un objeto dentro de la institución que no le pertenece, se lo entrega a su jefe para que pueda entregárselo a su dueño.	0	0	4	42	46	2,88	3
24	Se le ha desaparecido algún bien dentro de su trabajo.	15	22	0	0	37	2,31	3
25	La entidad usa valores éticos en la realización de sus actividades	0	2	2	39	43	2,69	3
26	Los administradores de la empresa se han insinuado en alterar el proceso productivo en beneficio de la empresa.	18	14	0	0	32	2,00	3
27	En caso de observar alguna persona en acción sospechosa usted informa a la brevedad posible a sus jefes.	0	13	6	3	22	1,38	3
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO							8,69	18
28	La empresa le ofrece el equipo apropiado para ejecutar sus actividades laborales.	0	14	4	0	18	1,13	3
29	La empresa le da a conocer medidas de prevención de accidentes laborales.	0	0	0	0	0	0,00	3
30	Han ocurrido accidentes laborales debido a la falta de medidas de seguridad laboral.	0	28	2	0	30	1,88	3
31	Usted contribuye al cuidado de las instalaciones de la empresa	0	7	12	0	19	1,19	3
32	Considera usted que la empresa busca proteger a sus trabajadores y a la naturaleza.	0	5	16	3	24	1,50	3
33	Usted utiliza seguro social en el momento de sufrir algún accidente	0	0	0	48	48	3,00	3
TOTAL							53,88	100

Fuente: ARELAN S.A.

Elaborado por: La autora.

A continuación se muestra el cálculo del nivel de riesgo y confianza en el área de producción de la empresa AREDAN S.A. con base a la ponderación obtenida que fue de 54 puntos entre 100.

$$NIVEL DE RIESGO = \frac{PONDERACION\ OBTENIDA}{PONDERACION\ TOTAL}$$

$$NIVEL DE RIESGO = \frac{54}{100}$$

$$NIVEL DE RIESGO = 0,54 * 100 = 54\%$$

Ilustración 4: Matriz nivel de riesgo y confianza.

RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15 % - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
CONFIANZA		

Fuente: Contraloría General del Estado.
Elaborado por: La autora

Nota: El nivel de riesgo y confianza del área de producción de la empresa AREDAN.S.A se encuentran en una ponderación media y entre los principales factores que imposibilitan a la institución alcanzar un nivel óptimo se encuentran:

La ausencia de capacitaciones del personal que da carta abierta a que en que las tareas encomendadas no se las realice de manera adecuada y la falta de protección de los trabajadores ya que entidad no les entrega ningún tipo de equipos de seguridad industrial lo que contribuye a la disminución su rendimiento y tiende a ocasionar accidentes laborales, lo que con el tiempo se ve reflejado en el nivel de productividad de la empresa.

Aplicación de indicadores: La elaboración de los ratios a continuación descritos pretende medir el nivel de desviación que tiene cada uno de las etapas del proceso de producción de la empresa, con base a los estándares establecidos por el gerente propietario de la empresa.

Tabla 2: Matriz de indicadores.

AREA DE PRODUCCION ARELAN S.A.								
INDICADORES DEL PROCESO DE PRODUCCION								
MATRIZ DE INDICADORES								
ETAPAS DEL PROCESO	INDICADORES	FORMULA	CALCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VARIACIÓN	ANÁLISIS
Pesado	Pesado de papel	Nº de días que pesa /Días que labora	1	1	mensual	días	0%	El pesado de papel de la empresa se encuentra en un nivel apropiado.
Triturado	Trituración de papel	Kg. Triturados por turno / Kg. trituración estandarizada	84,49%	100%	turno de 8 horas	porcentaje	15,51%	Se evidencia un cumplimiento del 84,49%, manteniendo una brecha de 15,51% del nivel estándar.
Mezclado	Consumo de energía eléctrica por metros cúbicos de pulpa	kilovatio-hora/Nº de metros cúbicos de pulpa	23,28	23	diario	KWh/m3	0,28	En la etapa de mezclado de materia prima se utiliza 23,28 kWh. por cada m3 de elaboración de pulpa.
Formado	Producción por maquinas	Unds. Producidas diarias/Nº de maquinas	51.200	64.000	diario	unidades	12.800	En comparación con el estándar establecido existe una desviación de 12.800 unidades diarias en la producción.
Horneado	Capacidad instalada	(Unds. Producidas diarias / Nº de unds. Establecidas de producción)*100	80%	100%	diario	porcentaje	20%	La empresa actualmente posee una capacidad ociosa 20%.

AREA DE PRODUCCION AREDAN S.A.								
INDICADORES DEL PROCESO DE PRODUCCION								
MATRIZ DE INDICADORES								
ETAPAS DEL PROCESO	INDICADORES	FORMULA	CALCULO	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VARIACIÓN	ANÁLISIS
Empaquetado y embalado	% calidad	$(\text{N}^\circ \text{ de unds. Desechadas} / \text{total unds. Producidas}) * 100$	0,31%	3%	diarias	porcentaje	2,69%	Según lo analizado el nivel de productos defectuosos que posee la empresa actualmente es relativamente bajo en comparación con estándar.
	Empaquetado	$(\text{N}^\circ \text{ de unds. empaquetadas} / \text{N}^\circ \text{ de unds. Establecidas}) * 100$	80%	100%	turno de 8 horas	porcentaje	20%	Se presenta una desviación del 20% frente al nivel estandarizado para esta etapa.
Embodegado	rotación de inventario	$[\text{N}^\circ \text{ de unds. Vendidas} / (\text{Inv. Inicial} + \text{Inv. Final}) / 2]$	129,4	141,54	anual	veces	12	La rotación del inventario en el año 2015 presento una pendiente negativa de 12 puntos en comparación con el estándar fijado.

Fuente: AREDAN S.A.

Elaborado por: La autora.

Presentación del informe de Control Interno: Finalmente como medio formal de comunicación con el gerente de la empresa se elaboró el informe de control interno en el que se exponen las debilidades encontradas y se sugiere medidas correctivas a implementar, el cual es presentado en el anexo # 5 debido a la extensión del documento.

3.2. Conclusiones

De la realización del trabajo, mismo que consistió en efectuar la evaluación de la eficiencia operativa en el área de producción de la empresa AREDAN S.A., se derivan las siguientes conclusiones:

- La determinación de los componentes del proceso de producción fue importante para efectuar la evaluación eficiencia del área, ya que permitió controlar las operaciones desempeñadas por el personal, para luego poder determinar con la aplicación ratios el nivel desempeño e identificar las deficiencias.
- El cuestionario de control interno fue aplicado de acuerdo a las necesidades de la empresa, a través del cual se obtuvo la información para la evaluación y análisis del nivel riesgo y confianza, mismo que se encuentra en un nivel medio.
- El informe está vislumbrado por él compendio de los aspectos de confianza y riesgo encontrados mediante la evaluación, así como de sus respectivas recomendaciones que la entidad podrá aplicar para mejorar y elevar su nivel de confianza, y perder disminuir el riesgo del área de producción, que con el tiempo representarían la obtención de mayores ingresos para la entidad.
- La evaluación de la eficiencia, se realizó conforme a las operaciones y actividades que se desarrollan en el área de producción, analizando sus debilidades bajo los componentes de compromiso, desempeño, capacitación, ética y salud y seguridad en el trabajo instaurados en el cuestionario de control interno, también se midieron los niveles de

rendimiento de cada uno de los componente del proceso de producción con el objetivo de poder determinar el grado de eficiencia que presenta esta sección de la empresa.

3.3. Recomendaciones

Con las conclusiones expuestas anteriormente se recomienda a la administración de empresa AREDAN S.A. lo siguiente:

- Implementar un sistema adecuado de control interno, ya que actualmente lo desempeñan de manera empírica, lo que ocasiona un inadecuado manejo de los bienes, así como una viciada interpretación de funciones e información de la entidad.

- Realizar evaluaciones de eficiencia operativa al menos una vez por año, con el objetivo de mantenerse informados del grado riesgo y confianza que mantiene cada área y poder tomar acciones correctivas que le permitan mejor y utilizar de manera eficiente cada uno de los recursos que posee la entidad.

- Implementar las recomendaciones expuestas en el informe de control interno (anexo # 5) con el objetivo de corregir las falencias encontradas mediante la evalúan y hacer que el área mejore su nivel de eficiencia lo que se podrá ver reflejado en el aumento del desempeño de la producción y por ende en la consecución de mayores márgenes de utilidad de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera C., I., & Al, e. (21 de Octubre de 2011). Propuesta de un sistema de control interno para la mediana empresa ferretara Santa Ana. . Tesis para optar al grado de Licenciatura en Contaduria Publica. Santa Ana, El Salvador.
- Alberto, M. (2010). En CONTROL INTERNO: Informe COSO. (pág. 87). Madrid - España: San Carlos.
- Alles, B. G. (2006). "Continuos monitoring of business process controls: a pilot implementation of a continuous auditing system at Siemens. Estados Unidos.
- Anzil, F. (2010). Zona economica. Obtenido de Concepto de control: <http://www.zonaeconomica.com/control>
- Auditoria, N. I. (2011). Gestión de Riesgos Corporativos MARco Integrado. Tècnicas de aplicaciòn.
- Cedeño , Y. L. (2015). "Control interno y su incidencia con la eficiencia operativa del banco Machala, sucursal Quevedo,año 2013". Tesis. Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de repositorio.uteq.edu.ec: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1057/1/T-UTEQ-0241.pdf>
- Cisneros T., B., & Ruiz B., W. (2012). Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.
- Coello C. (2016). QAEC, Asociación española para la calidad. Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>
- Cooper&Lybrand. (2011). "Los nuevos conceptos del control interno. (Informe COSO). Madrid - España: Diaz de Santos.
- Definición abc. (27 de Noviembre de 2016). Obtenido de Definición de evaluación: <http://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>

- Eslava, J. D. (2013). La gestión del Control Interno de la empresa. Madrid: ESIC.
- Estupiñan, R. (2011). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales, análisis de informe COSO I y II. Bogotá: Eco Ediciones.
- Franklin, E. B. (2007). Auditoría Administrativa, Gestión estatégica. Mexico: Pearson Educación.
- González, M. E. (26 de Mayo de 2002). Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de Gestipolis.com: <http://www.gestipolis.com/el-control-interno/>
- Henry, A. (20 de Marzo de 2012). Manual de Control Interno. Obtenido de [http://www.slideshare.net/Abeelalito001/manual de procedimientos 1040718](http://www.slideshare.net/Abeelalito001/manual-de-procedimientos-1040718)
- Thompsom I. (2012). Definición de Eficiencia. Obtenido de PromonegocioS.net: <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Madariaga, J. (2011). Manual Pràctico de Auditoria. España: Deusto S.A.
- Marcillo, L. P. (2014). "El Control Interno y su incidencia en el cumplimiento presupuestario de la Corporación COFISPI, Cantón Pichincha, Año 2012". Tesis. Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de UTEQ.edu.ec: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/380/1/T-UTEQ-0039.pdf>
- Olivera , R. (2002). Teorías de la Administración. International Thomson.
- Paucar, N. G. (Enero de 2015). "Auditoría de gestión al área de producción de la Planta Industrial Guapán por el año 2013". Tesis. Recuperado el 17 de Noviembre de 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7751>
- Pickett, K. S. (2011). Manual bàsico de Auditoria Interna de la teorìa a la pràctica profesional. España: Gestión 2000.

- R., C. (24 de Septiembre de 2012). Evaluación de Control Interno. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria/evaluacion-del-control-interno.htm>
- Ramio, J. M. (2011). La auditoria operativa en la práctica técnicas de mejora organizativa. México: Marcombo S.A.
- Rodriguez, I. (2016). AUTITOOL S.A.S. Recuperado el 27 de Noviembre de 2016, de AUTITOOL S.A.S: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3073-que-es-el-riesgo-riesgo-inherente-y-riesgo-residual>
- Rubio N., E. (s.f.). elmundo.es. Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de Seminario de economía familiar, consumo y empleo: <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>
- Herrador T., A. A. (2011). Introducción a la Auditoria Interna. Cataluña: Trant lo Blanch.
- Universidad de Buenos Aires . (s.f). Manual de procedimientos de auditoría . Obtenido de uba.ar: <http://www.uba.ar/download/institucional/informes/manual.pdf>
- Varadan , S., & Arjones, D. (27 de Noviembre de 2016). Cual es el significado de eficiencia operativa. Obtenido de eHow: http://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativa-sobre_135567/

ANÁLISIS DE PLAGIO

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARACTER COMPLEXIVO-ANA VALAREZO SERRANO.docx (D24350694)

Submitted: 2016-12-14 23:26:00

Submitted By: lfajardov@unemi.edu.ec

Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0



AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

ARE DAN S.A.

KM 5 1/2 VÍA DURÁN-YAGUACHI

Lunes, 07 de noviembre del 2016

CARTA DE AUTORIZACION

A quien corresponda.

Yo, **FAUSTO ANDRADE VELA**, Gerente General de la Compañía **ARE DAN S.A.** con **RUC# 0992405260001**, por medio de la presente autorizo a la Srta. **ANA VIRGINIA VALAREZO SERRANO** con CI 0928994656, utilice el nombre de mi empresa y la información que considere necesaria para la realización de su trabajo de titulación.

La interesada puede hacer uso de esta autorización como ha bien tuviere.

Atentamente;



FAUSTO ANDRADE VELA
Representante Legal
RUC #0992405260001

APÉNDICES

Apéndice 1 Cuestionario de control interno

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer y evaluar la eficiencia de las operaciones realizadas en el departamento de producción de la empresa.

Responda a cada interrogante marcando con un (X) la opción que considere correcta asignándole la siguiente valoración:

1=nunca 2= Algunas veces 3=Casi siempre 4=Siempre

		<p>R.U.C:0992405260001 Correo electrónico: arelan.fa@hotmail.com Móvil: 0999614267 Dirección: km.51/2 vía a Duran-Yaguachi</p> <p style="text-align: center;">Obligado a llevar contabilidad Durán – Ecuador</p>				
<p>a) Cuál es su ocupación dentro del área de producción:</p>		<p>Elaborado por: Ana Virginia Valarezo Serrano</p>				
<p>b) Su nivel de preparación es:</p>		<p>Fecha: Durán, 22 de Noviembre del 2016.</p>				
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACION
		1	2	3	4	
COMPROMISO						
1	<i>En los últimos tres meses, su inasistencia al trabajo es</i>					
2	<i>Cuando se presenta un problema entre sus compañeros, usted aporta con ideas o soluciones</i>					
3	<i>Posee una buena comunicación con sus compañeros</i>					
4	<i>Al realizar sus actividades laborales, ¿Usted siente que está contribuyendo a que la empresa cumpla con su objetivo de ser cada día mejor?</i>					
5	<i>Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa, su desempeño ha sido en aportar a la empresa</i>					
6	<i>El grado de motivación que le brinda la empresa es representativo para transmitirle energía que le permita sostener y dar sentido al esfuerzo del trabajador</i>					
7	<i>Respeto los lineamientos de las reglas establecidas por la empresa</i>					
DESEMPEÑO						
8	<i>Generar algún reporte en el que conste la actividades que realizada</i>					
9	<i>El reporte de actividades entrega puntualmente como lo determina la empresa</i>					
10	<i>Cuando le asignan una tarea determinada, está la ha cumplido</i>					
11	<i>Si se presenta un problema con sus compañeros, este influya en su desempeño laboral.</i>					
12	<i>Si se presenta un problema con sus compañeros, lo resuelve amigable mente</i>					
13	<i>Cumple a cabalidad con los requerimientos principales de su actividad laboral</i>					

Nº	PREGUNTA	RESPUESTA				OBSERVACIÓN
		1	2	3	4	
14	<i>Se encuentran establecidos los niveles de autoridad y responsabilidad en la empresa, para llevar a cabo acciones coordinadas</i>					
15	<i>Cuando se ha requerido, ha reemplazado a sus compañeros en sus labores</i>					
16	<i>Su jefe inmediato, ¿Toma una actitud abierta con su punto de vista y escucha sus sugerencias respecto a cómo realizar sus funciones?</i>					
CAPACITACIÓN						
17	<i>Ha recibido capacitaciones que contribuyan a mejorar el desempeño de sus actividades laborales.</i>					
18	<i>Tiene un elevado interés en capacitarse, desarrollarse y superarse.</i>					
19	<i>Posee conocimientos sobre el uso adecuado de las maquinarias empleadas en el proceso de producción.</i>					
20	<i>Según su criterio, ¿cree usted que la empresa incentiva al personal a superarse?</i>					
21	<i>Ha recibido una inducción preliminar al hacerse cargo de su puesto de trabajo</i>					
ÉTICA						
22	<i>Cuando usted encuentra un objeto dentro de la institución que no le pertenece, se lo entrega a su jefe para que pueda entregárselo a su dueño.</i>					
23	<i>Se le ha desaparecido algún bien dentro de su trabajo.</i>					
24	<i>La entidad usa valores éticos en la realización de sus actividades</i>					
25	<i>Los administradores de la empresa se han insinuado en alterar el proceso productivo en beneficio de la empresa.</i>					
26	<i>En caso de observar alguna persona en acción sospechosa usted informa a la brevedad posible a sus jefes.</i>					
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
27	<i>La empresa le ofrece el equipo apropiado para ejecutar sus actividades laborales.</i>					
28	<i>La empresa le da a conocer medidas de prevención de accidentes laborales.</i>					
29	<i>Han ocurrido accidentes laborales debido a la falta de medidas de seguridad laboral.</i>					
30	<i>Usted contribuye al cuidado de las instalaciones de la empresa</i>					
31	<i>Considera usted que la empresa busca proteger a sus trabajadores y a la naturaleza.</i>					
32	<i>Usted utiliza seguro social en el momento de sufrir algún accidente</i>					

Elaborado por: La autora.

AREDAN S.A.
ENTREVISTA

Entrevistado: Sr. Fausto Andrade Vela – GERENTE PROPIETARIO

Entrevistador: Sta. Ana Virginia Valarezo Serrano

Página: 1/2

¿Cuál es la actividad económica que realiza la empresa?

La actividad que la empresa realiza es la producción y comercialización de cubetas para huevos a base de papel reciclado.

¿Cuál es la estructura organizacional que tiene la empresa?

Está dividida en tres áreas que son, la gerencia, el área administrativa y el área de producción u operativa.

¿La empresa evalúa cada uno de los componentes del área de producción?

Las únicas evaluaciones que se realiza en esta área son la de la producción diaria y el nivel de calidad de las cubetas.

¿Cuántas veces al mes se debe pesar el papel utilizado en la producción?

El área de producción de la empresa labora de lunes a viernes, se tiene como política pesar las pacas de papel al adquirirlas de nuestros proveedores, y para iniciar la producción de las cubetas se las vuelve a pesar el papel de acuerdo a los niveles de producción requeridos, cabe mencionar que nosotros producimos todos los días laborables.

AREDAN S.A.

ENTREVISTA

Entrevistado: Sr. Fausto Andrade Vela – GERENTE PROPIETARIO

Entrevistador: Sta. Ana Virginia Valarezo Serrano

Página: 2/2

En una hora, ¿cuántas unidades produce y que cantidad de materia prima utiliza?

En una hora se producen alrededor de 6400 unidades, en el que se utilizan dos maquinarias, 416 kg. de papel, 2 litros de impermeabilizante y el agua que se la recarga cada vez que sea necesario ya que tenemos como política reutilízala hasta que se evapore para contrarrestar el nivel de contaminación ambiental.

¿Cómo son empaquetados las cubetas para ser comercializadas?

Primero se la agrupa en pacas de 100 unidades para luego agrupar Se las agrupa en pacas y en palé de 50 pacas cada uno.

Cuáles son los niveles estándar de producción, trituración de papel y empaquetado?

El estándar para las unidades producidas es de 128.000 unidades, en la trituración de papel se tienen establecido 3328 kg. Por turno de ocho horas cada uno y el empaquetado de las cubetas son de 640 pacas por turno.

De la producción diaria ¿Cuántas unidades se desechan por defecto?

Diariamente se desecha alrededor 320 unidades por defecto las cuales son realizadas para la elaboración de nuevas cubetas.

Apéndice 3

Aplicación de indicadores

Pesado:

$$\text{Pesado de papel} = \frac{\text{Nº de días que pesa al mes}}{\text{días que laborables al mes}}$$

$$\text{Pesado de papel} = \frac{20}{20} = 1$$

Análisis: En la empresa el proceso de producción inicia con el pesado del papel a emplear se puede interpretar que la entidad debe realiza el pesado de su materia prima directa todos los días laborables, lo que le da la oportunidad de llevar un mejor control en la cantidad de MPD que se está manipulando diariamente para producir.

Trituración:

$$\text{Trituración de papel} = \frac{\text{kg. triturados por turno}}{\text{Trituración estandarizada}} * 100$$

$$\text{Trituración de papel} = \frac{2812\text{kg}}{3328\text{kg.}} * 100 = 84,49\%$$

Análisis: este indicador nos muestra que cada turno está triturando el 84% de los kilogramos de papel requeridos para la producción estandarizada por turno.

Mezclado:

$$\text{Consumo de energía por m3 de pulpa producida} = \frac{\text{Kilovatio – hora}}{\text{Nº de m. cubicos de pulpa}}$$

$$\text{Consumo de energía por m3 de pulpa producida} = \frac{745}{32} = 23,28$$

Análisis: La etapa de mezclado del proceso de producción emplea 23,28 Kilovatios – horas para cada centímetro cubico de pulpa elaborada.

Formado:

$$\textit{Produccion por maquina} = \frac{\text{Uds. producidas diaria}}{\text{Nº de maquinas usadas en la producción}}$$

$$\textit{Produccion por maquina} = \frac{102.400}{2} = 51200$$

Análisis: AREDAN realiza una producción diaria de 51.200 cubetas al día por máquina, manteniendo una diferencia negativa con el nivel estandarizado de producción de 12.800 unidades.

Horneado:

$$\textit{Capacidad instalada} = \frac{\text{Nº de Uds. producidas}}{\text{Nº de Uds. establecidas de producción}} * 100$$

$$\textit{Capacidad instalada} = \frac{102.400}{128.000} * 100 = 80\%$$

Análisis: La empresa aprovecha el 80% de su capacidad instalada, lo que da a denotar que si emplea las condiciones adecuadas puede elevar su producción en un 20% lo que le representaría tener 12.800 unidades diarias disponibles para la venta.

Empaquetado y embalado:

$$\% \textit{calidad} = \frac{\text{Nº de Uds. desechadas diarias}}{\text{total produccion diarias}} * 100$$

$$\% \textit{calidad} = \frac{320}{102.400} * 100 = 0,31\%$$

Análisis: Este indicador nos ratifica que la entidad cuenta con un sistema óptimo de verificación de calidad del producto, debido a que la empresa asume el 3% de producción como defectuosa, lo que se debe a los estrictos controles que se emplean en el proceso de producción por parte del supervisor.

$$\text{Empaquetado} = \frac{\text{Nº de Uds. empaquetadas por turno}}{\text{empaquetado estandarizado}} * 100$$

$$\text{Empaquetado} = \frac{512}{640} * 100 = 80\%$$

Análisis: Cada turno utiliza 80% de su capacidad estándar para empacar las cubetas en pocas de 100 unidades cada una.

Embodegado:

$$\text{Rotación del inventario} = \frac{\text{Nº de Uds. vendidas en el 2015}}{(\text{Inv. Inicial} + \text{Inv. final})/2}$$

UNIDADES PRODUCIDAS AÑO 2015	
enero	583433
febrero	272200
marzo	784200
abril	516850
mayo	730200
junio	685067
julio	508567
agosto	551050
setiembre	508567
octubre	518200
noviembre	1000767
diciembre	597733
PROD. TERMINADOS	7256833
INVENTARIO INICIAL	6400
INVENTARIO FINAL	102400
VENTAS	7039128

Nombre: Datos de operaciones de producción 2015
Fuente: AREDAN S.A

$$\text{Rotación del inventario} = \frac{7'039.128}{(6.400 + 102.400)/2} = 129,40$$

Análisis: El indicador nos demuestra que la empresa posee un nivel de ventas bueno debido a que el inventario producido rota 129 veces.

Apéndice 4
Informe de control interno



Departamento de producción

El presente informe tiene como objetivo darle a conocer al propietario de la empresa los hallazgos encontrados como resultado de la evaluación de la eficiencia operativa del área de producción.

Ana Valarezo Serrano

Lunes, 28 de noviembre del 2016

Señor

Fausto Andrade Vela

Gerente propietario de AREDAN S.A

Presente,

De mis consideraciones:

Como parte del proceso de evaluación de la eficiencia operativa del departamento de producción de la empresa AREDAN S.A., se desarrolló el informe de Control Interno que tiene como objetivo darle a conocer los principales hallazgos detectados mediante la evaluación y brindarle sugerencias de las medidas correctivas que puede aplicar para contrarrestar las deficiencias encontradas.

Esperando que pueda hacer un buen uso de la información entregada, me suscribo.

Atentamente;

Ana Valarezo Serrano
C.I. # 0928994656
Evaluadora

INFORME DE CONTROL INTERNO

El presente documento tiene como principal objetivo informar a la parte interesada sobre hechos encontrados en la evaluación de la eficiencia operativa del área de producción de la empresa a través del cuestionario de Control interno y los ratios de gestión.

Los que permitieron la detección de las principales debilidades del área y la formación de criterio para la realización y emisión de medidas correctivas que se pueden ser implementadas por la entidad.

I. OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Evaluar la eficiencia de las operaciones del departamento de producción año 2015-2016

II. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

El alcance que tendrá este examen es de realizar la evaluación del área de producción de la empresa AREDAN S.A.

III. METODOLOGÍA

La evaluación fue realizada a todo el personal del departamento de producción a través de:

- Cuestionarios de Control Interno.- Documento base que permite identificar las principales debilidades que presenta el objeto estudiado, mismo que nos permitió evaluar el grado de riesgo y confiabilidad del área.

- Ratios de gestión o eficiencia operativa.-Se los empleó para poder medir el nivel de eficiencia en cada una de las etapas del proceso de producción que desarrolla la entidad.

IV. RESTRICCIONES Y LIMITACIONES

Cabe mencionar que por la limitación de tiempo de realización del proyecto, se ejecutara la medición de la eficiencia operativa a través del cuestionario de control Interno y de los ratios de gestión definidos a criterio del investigador.

V. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

En el examen se evaluó la eficiencia de las operaciones a través del control interno, con un nivel de profundidad medio debido a la limitación del tiempo para su ejecución, teniendo en consideración que el propósito por el que se realizó el examen fue de evaluar la eficiencia de las operaciones con el fin de determinar las fortalezas y debilidades que presenta el área.

Para la evaluación se ha requerido la aplicación del cuestionario de control interno a los empleados del departamento de producción y de una entrevista con el gerente propietario de la entidad.

En el cuestionario de control Interno abordo cinco áreas de estudio que son:

- ❖ Compromiso
- ❖ Desempeño
- ❖ Capacitación
- ❖ Ética
- ❖ Salud y seguridad laboral.

Otro punto relevante a expresar es que la evaluación de la eficiencia de las etapas del proceso de producción esta desempeñada a través de los ratios de gestión teniendo como referencia los niveles estándar establecidos por el

propietario de la empresa para su respectiva comparación y así medir su nivel de desviación.

VI. OBSERVACIONES - HALLAZGOS

➤ Aspectos de Confianza

Observación nº 1: Sistema óptimo de verificación de calidad del producto.

Condición:

La empresa tiene como política asumir un 3% de producción como defectuosa, por lo que se puede decir que los niveles de calidad del producto son altos presentando ya que están en un 0, 3% es decir que por cada 6.400 unidades producidas cada hora se tiene un margen de desecho de 20 cubetas, lo que da a entender que se hacen controles estrictos de calidad del producto en el proceso de producción por parte del supervisor.

Observación nº 2: Nivel de ética alto.

Condición:

La ética tanto de los empleados y la entidad se encuentra en un nivel sobresaliente ya que los encuestados manifiesta que la empresa realiza sus actividades en función a valores muy arraigados y respeto con la naturaleza, también la mayoría menciona que nunca se ha extraviado sus pertenencias personales lo que da a entender que se mantiene el respeto a la propiedad privada.

Observación nº 3: Rápida rotación del inventario.

Condición:

Cabe mencionar que aunque se haya presentado una declinación de 12 puntos en la rotación del inventario del año 2015 en comparación con el estándar, este presenta un alto nivel de rotación ya que este sale 124 veces lo que significa todo producto terminado que ingresa a bodega es vendido en corto

tiempo lo que ocasiones que los niveles de ventas sean altos y por lo consecuente tendrá mayores ingresos.

Observación nº 4: Buen desempeño.

Condición:

Los empleados presentan un desempeño del 80% lo que está considerado como un nivel elevado de rendimiento, también es importante mencionar que mantienen una buena comunicación entre compañeros lo que el ambiente laboral sea agradable.

➤ **Aspectos de Riesgo**

Observación nº 1: Falta de capacitación

Condición:

El principal problema encontrado en la evaluación es que la empresa no capacita a sus empleados ya sea cuando estos ingresan por primera vez a la entidad o durante su vida laboral, ocasionando el desconocimiento del uso adecuado de la maquinarias y herramientas que emplean en la producción, lo que representa una gran debilidad ya que estos desarrollan sus labores de forma empírica.

Recomendación:

Capacitar a los empleados de forma continua, con el objetivo de que puedan realizar sus labores de manera idónea y a la vez sentirse que son un recurso importante para la empresa ya que contribuirán a su desarrollo personal como profesional y a la generan eficiencia en el desempeño de sus actividades.

Observación nº 2: Desmotivación

Condición:

Los empleados manifiestan que la empresa no les trasmite la energía y motivación necesarias para el desarrollo de sus labores y a la vez no se sienten identificados con la visión de la empresa.

Recomendación:

Incentivar a los empleados a superarse ya sea a través de reconocimientos por los logros alcanzados (Halagándolos cuando realice las cosas bien, entregarles distinciones, realizar actividades grupales) o brindándoles charlas de motivación que ayudaran a obtener personal competitivos y eficientes.

Observación nº 3: Falta de seguimiento de las actividades

Condición:

La empresa no tiene establecido ningún nivel de seguimiento de las actividades realizadas.

Recomendación:

Se implemente la elaboración de un reporte de actividades ya sea semanal, mensual o trimestral establecido según las necesidades de la entidad con el objetivo de mantener monitoreadas las actividades desempeñadas y los niveles de logros alcanzados.

Observación nº 4: Inexistencia de equipamiento de seguridad industrial

Condición:

La empresa no les provee a sus empleados empleado el equipamiento de seguridad industrial necesario para el desarrollo de sus actividades laborales, lo que pone en riesgo su bienestar y eleva la posibilidad de ocurrencia de accidentes laborales y daños en la salud de los trabajadores a largo plazo.

Recomendación:

Dotar a los empleados del equipamiento (uniformes, botas, mascarillas, gafas, guantes, etc.) necesario para el desempeño de sus labores.

Elaborado por: <i>Ana Virginia Valarezo Serrano</i>	Firma: 
Fecha: <i>Lunes, 28 de noviembre del 2016</i>	

Apéndice 5

Fotos

Imagen 1: Etapa de empaquetado



Fuente: AREDAN S.A.

Imagen 2: Planta de producción



Fuente: AREDAN S.A.