



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA - CPA**

TÍTULO DEL PROYECTO

**“EL CONTROL INTERNO Y LA PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL DE LAS
MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES DEL CANTÓN MILAGRO, 2015”**

AUTORES:

PLAZA GUERRERO ANGELO GREGORIO

RIERA DIAS JENNIFER STEFANIA

TUTORA:

ING. LIGIA FAJARDO VACA, MSc.

MILAGRO, OCTUBRE DEL 2015

ECUADOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por los estudiantes Plaza Guerrero Angelo Gregorio y Riera Días Jennifer Stefania, para optar al título de Ingeniero en Contaduría Pública y Auditoria – CPA y que acepto tutoriar a los estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a Octubre del 2015



Ing. Ligia Fajardo V, MSC.
C.I: 0904820883

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra 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 Octubre del 2015

Angelo Plaza G.

Angelo Gregorio Plaza Guerrero
C.I. # 0941337867

Jennifer R.

Jennifer Stefania Riera Días
C.I. # 0925818767

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]



Ing. Ligia Fajardo V, MSC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
C.I: 0904820883



Ec. Arteaga Estrella Yadira
PROFESOR DELEGADO



Ing. Villegas Yagual Félix
PROFESOR SECRETARIO

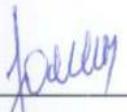
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El tribunal calificador previo a la obtención del título Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

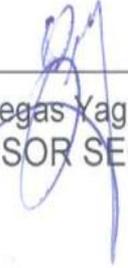
MEMORIA CIENTIFICA	[]
DEFENSA ORAL	[]
TOTAL	[]
EQUIVALENTE	[]



Ing. Ligia Fajardo V, MSC.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
C.I: 0904820883



Ec. Arteaga Estrella Yadira
PROFESOR DELEGADO



Ing. Villegas Yagual Félix
PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

A mi madre, mi amiga incondicional, ya que gracias a su amor, cariño, esfuerzo y templanza ha sabido guiarme hasta lo que hoy soy, un hombre de bien.

A mi padre quien ha sabido aconsejarme, entenderme y sobre todo nunca abandonarme pese a las circunstancias suscitadas.

A mis demás familiares quienes en el transcurso de mi vida han sabido brindarme su apoyo de una u otra forma, ya sea con un consejo o apoyo moral.

Angelo Plaza

AGRADECIMIENTO

A Dios el cual me ha guiado durante el transcurso de mi vida, siendo una gran influencia para el cumplimiento de esta meta.

A mis amados padres ya que gracias a sus esfuerzos y amor han aportado al cumplimiento de esta meta muy importante en mi vida. Los cuales me han sabido inculcar aquellos valores morales tan importantes en un ser humano y así formarme para la sociedad como hombre de bien.

A mi tutor el Ing. Carlos Vásquez el cual gracias a sus enseñanzas, paciencia y esfuerzo ha sabido guiarme hacia el logro de esta meta.

Angelo Plaza

AGRADECIMIENTO

Sin lugar a dudas agradezco infinitamente a DIOS el creador de todas las cosas, el ser que ha permitido tener a mi familia y disfrutar de su compañía, que ha permitido a pesar de ciertas circunstancias cumplir esta meta tan anhelada.

A el que me ha dado la oportunidad de contar con una madre tan esmerada por el bienestar de sus seres queridos, trabajadora, protectora y llena de virtudes.

Gracias a Dios existo, el resto vendrá por añadidura.

Jennifer Riera

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema es "El control interno y la productividad operacional de las medianas empresas comerciales del cantón milagro, periodo 2015 – 2016 y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales

Milagro, a de Octubre del 2015

Angelo Plaza G.

Angelo Gregorio Plaza Guerrero
C.I. # 0941337867

Jennifer R.

Jennifer Stefania Riera Dias
C.I. # 0925818767

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	iv
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I	3
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Problematización	3
1.1.2. Delimitación del problema.....	8
1.1.3. Formulación del Problema.....	8
1.1.4. Sistematización del problema	8
1.1.5. Determinación del tema	9
1.2. OBJETIVOS.....	9
1.2.1. Objetivo General.....	9
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9

1.3.	JUSTIFICACIÓN.....	10
1.3.1.	Justificación de la Investigación.....	10
CAPITULO II		12
2.	MARCO REFERENCIAL.....	12
2.1.	MARCO TEÓRICO	12
2.1.1.	Antecedentes históricos.....	12
2.1.2.	Antecedentes Referenciales	17
2.1.3.	Fundamentación	23
2.2.	MARCO LEGAL.....	49
2.2.1.	Normativa Constitucional	49
2.2.2.	Normativa Legal.....	51
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	77
2.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	81
2.4.1.	Hipótesis General	81
2.4.2.	Hipótesis Particulares	81
2.4.3.	Declaración De Variables	81
2.4.4.	Operacionalización de las Variables	83
3.	MARCO METODOLÓGICO	84
3.1.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL	84
3.2.	LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	86
3.2.1.	Características de la población.....	86
3.2.2.	Delimitación de la población	87
3.2.3.	Tipo de muestra.....	87
3.2.4.	Tamaño de la muestra	88
3.2.5.	Proceso de selección.....	88
3.3.	LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	88
3.3.1.	MÉTODOS.....	88
3.3.2.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	89

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN	90
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	91
4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	91
4.2. ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS	104
4.3. RESULTADOS.....	105
4.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS.....	106
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	110
ANEXOS	111

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Segmento de empresas a nivel Nacional	6
Cuadro 2. Definiciones y Conceptos básicos de Productividad	47
Cuadro 3. Operacionalización de las Variables	83
Cuadro 4. Control interno y la productividad de las operaciones.....	91
Cuadro 5. Beneficios de tener un control interno en la organización	93
Cuadro 6. Manuales administrativos ayudan a lograr excelente productividad operacional.....	94
Cuadro 7. Necesidad de manuales de gestión en la empresa	95
Cuadro 8. Beneficios de manuales para el rendimiento de la organización.....	96
Cuadro 9. Ha escuchado sobre la mejora continua.....	97
Cuadro 10. Innovar en los procesos genera el crecimiento de la empresa.....	98
Cuadro 11. La productividad al innovar en los procesos	99
Cuadro 12. Valoración de los procesos por parte del personal.....	100
Cuadro 13. Incidencia de la formación académica de los directivos y empleados.	101
Cuadro 14. Verificación de Hipótesis.....	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Control interno y la productividad de las operaciones.....	92
Figura 2. Beneficios de tener un control interno en la organización	93
Figura 3. Manuales administrativos y la excelente productividad operacional.....	94
Figura 4. Necesidad de manuales de gestión en la empresa	95
Figura 5. Beneficios de manuales para el rendimiento de la organización.....	96
Figura 6. Ha escuchado sobre la mejora continua	97
Figura 7. Innovar en los procesos genera el crecimiento de la empresa.....	98
Figura 8. La productividad al innovar en los procesos	99
Figura 9. Valoración de los procesos por parte del personal.....	100
Figura 10. Incidencia de la formación académica de los directivos y empleados	101

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia del control interno en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro, en conocimiento de que muchas de estas empresas manejan sus procesos de manera empírica y carecen de aplicación de herramientas y/o estrategias indispensables que les permita alcanzar resultados favorables. Una de estas estrategias es la mejora continua de los procesos que se lograría con la aplicación correcta de los controles internos en cada una de las operaciones empresariales. Para el desarrollo de la misma utilizamos técnicas de investigación, como las encuestas y entrevistas, que nos llevaron a realizar un estudio sobre la situación actual en la que se encuentran las diversas organizaciones respecto a sus controles internos. El análisis de los resultados obtenidos nos permitió darnos cuenta, que el control interno influye en gran proporción en el correcto desenvolvimiento de las operaciones o procesos de una organización, sin embargo conociendo su importancia en cuanto al manejo de un buen control interno, pocos toman en consideración este procedimiento, las causas que se determinaron, entre otras, están: falta de conocimiento sobre el tema y recursos económicos, etc. Esta investigación pretende aportar y contribuir a una mejora empresarial orientado a las medianas empresas, en cuanto a la implementación o el robustecer de los controles internos que les consienta obtener beneficios rentables.

Palabras claves: Control interno, productividad operacional, procesos, operaciones, análisis.

ABSTRACT

The current investigation is to analyze the incident control in the operational productivity of the small sized businesses in Milagro, with knowledge that many of these businesses operate in an empirical manner and take care with tools and strategies that are indispensable in order to get favorable results. One of these indispensable strategies is to get better at applying the correct internal controls in all of the business operations. To develop the same, we use investigation techniques, like interviews and polls, we realized a study about the actual situation is that in different organizations had their own internal controls. The analysis results made us realize, that the internal control influences a large portion of the correct development of the operations or processes in an organization, nevertheless knowing of the importance of a good internal control, very few consider the process, the causes that they determined, among others, lacking the knowledge of economic recourses, ect. This investigation pretends to support and contribute to a better oriented small business, in which with the implementation or strengthening the internal controls helps the obtain profitable benefits.

Key boards: internal controls, operational productivity, process, operations, analysis.

INTRODUCCIÓN

Es evidente que el segmento de las medianas empresas influye en gran magnitud en la economía del cantón Milagro, debido a que existe un número considerable de ellas, que indiferentemente de su actividad económica son catalogadas como fuentes generadoras de empleo y de ingresos, sin embargo lo que nos preguntamos a lo largo de este análisis es cuán importante es el contar con una herramienta que permita evaluar el rendimiento de las operaciones que se llevan a cabo en una empresa, especialmente aquellas que realizan actividades comerciales, puesto que es el segmento al que se dedican la mayoría de las empresas. Por lo general no cuentan con 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 exhorte 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 no solo beneficioso para ellos sino también para los clientes puesto que el producto recibido tendrá mejores características al ser sometido a un proceso de control y análisis antes de ser entregada al consumidor final.

Aunque existan otros medios de importancia significativa para generar productividad muy conocida, de fácil aplicación o común en el ámbito empresarial, esta investigación pretende reconocer la incidencia del control interno en la productividad de los procesos operacionales; un adecuado sistema de control interno formal que genere informes y que les permita analizar las áreas que requieren especial atención.

El contenido de la presente investigación se presenta en capítulos que nos permite presentar su desarrollo completo, así en el CAPITULO I damos a conocer sobre la situación problemática por la que están atravesando las medianas empresas 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.

En el capítulo II, 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.

El tipo de estudio realizado, los métodos y técnicas aplicados en este análisis, conjuntamente con la población y muestras se las relaciona en el capítulo III, por lo que fue necesario recopilar información de la población.

El capítulo IV, 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.

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización

Si analizamos el comportamiento internacional en cuanto a la planta productiva de las grandes, micro, pequeñas y medianas empresas, la interrogante sería cuál de estos segmentos son el mayor generador de desarrollo económico, de utilización de mano de obra y como punto primordial quien aporta en mayor proporción al PIB ; en definitiva no son el grupo de las grandes organizaciones las que ocupan el primer lugar, al contrario quien diría que son las micro, pequeñas y medianas empresas las consideradas como célula básica del tejido productivo.

Las pequeñas y medianas empresas son la caracterización más elocuente del tejido empresarial de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Estas suelen conceptualizarse de distintas formas, al final la mayoría de los autores coinciden en que es un organismo vivo y con independencia de su tamaño, reúne en sí todos los aspectos de una empresa tradicional. Su forma de manifestarse varía en función del país en que se encuentra, en esencia su núcleo básico es el mismo y, además, se mueve dentro del marco de ventajas y desventajas asociadas a su propio tamaño. Por ello se clasifican de diferentes formas e incluso se agrupan de acuerdo a distintos indicadores.

Las definiciones que los autores fijan a las PYMES son muchas, asignándoles características, clasificaciones, objetivos, funciones conceptualizándolas de múltiples maneras, pero muchos de los autores le otorgan el concepto, es una entidad que con independencia de la dimensión que posea cumple con todos los elementos y características de una empresa tradicional. Hay que tener en cuenta que aunque su presentación será diferente dependiendo de aspectos

externos e internos como lugares, ambientes, costumbre al final conservaran su posición y ventajas que únicamente las Pymes poseen.

Dentro de los puntos débiles de estas, se encuentran la informalidad para realizar sus operaciones diarias, con ello una organización poco adecuada, inexistencia de manuales de procedimientos, que les permitan aplicar políticas y lineamientos conocidos que por la organización de manera que se persiga un mismo objetivo. Existe un aspecto de gran relevancia que todas las empresas deben tener en cuenta y establecido es el control interno, así en su actuar diario se evitaría menos riesgos posibles.

Es así entonces que el control interno y los beneficios que este medio brinda a las pymes les permitirá optimizar recursos y con ello mejorar el desempeño de la organización en muchos ámbitos: administrativo, comercial, operativo, etc., esto atraerá a los clientes generando confianza y asegurando su permanencia en un mercado tan competitivo. Una particularidad de las PYMES es la influencia que generan sobre el mercado total y por lo tanto en la economía nacional ya sea en lo productivo o comercialización de bienes y servicios, sin dudas son esta categoría de empresas las que mayor aceptación y aplicación de normas realizan y se adaptan a los cambios tecnológicos con mayor rapidez.

Aguirre y Armenta en el 2009 conceptualizaron a las PYMES de la siguiente manera: Son organismos con autonomía y soberanía con una influencia y dominio de alto nivel en el mercado de actividades comerciales mas no fabril puesto que la diferencia radica en el grado de inversiones requeridas para dicha denominación, estas empresas están sujetas a leyes de monto de ingresos anuales y contratación de mano de obra, si sobrepasan dichas limitaciones pasarían de medianas a grandes organizaciones¹.

Son organismos con autonomía y soberanía con una influencia y dominio de alto nivel en el mercado de actividades comerciales mas no fabril puesto que la diferencia radica en el grado de inversiones requeridas para dicha denominación, estas empresas están sujetas a leyes de monto de ingresos

¹ AGUIRRE, Ricardo; ARMENTA Carlos: *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas*, http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

anuales y contratación de mano de obra, si sobrepasan dichas limitaciones pasarían de medianas a grandes organizaciones.

Entre los estudios que realiza el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) al área económica del país junto a la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) está el realizado a las empresas mediante un tercer interventor el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) que adquiere información directa de fuentes como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Servicio de Rentas Internas (SRI), presentaron un informe con una segunda adaptación que de alguna manera permite conocer información estadística y administrativa de importancia para el país en el sentido económico y humano.

Según INEC 2014 menciona que en la segunda adaptación vertida por el directorio de empresas y establecimientos se realiza una comparación del año 2011 con 179.830 organizaciones registradas versus 704.556 hasta el año 2014, las cuales son sujetas a los respectivos análisis, en estos tres años el aumento fue de 3.9% sin embargo las provincias de Guayas y Pichincha abarcan el 40.7% pero el 47% están ubicadas en Quito.

La información y estadística a las que hace referencia el DIEE está basado en todos los establecimientos que continuaron normalmente sus actividades económicas arrojando un porcentaje de ingresos en el año 2012, el SRI se constituye como fuente de información puesto que es el que almacena dichos datos numéricos en base a las ventas registradas, además se utilizó información del IESS para conocer si existieron asegurados por parte de los patronos y por ultimo están incluidas los micro negocios afiliados al RISE. (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)²

A continuación presentamos en el cuadro 1, segmento de empresas a nivel nacional, un detalle de los segmentos empresariales en cantidades y porcentajes. Según el último censo realizado por el INEC.

² (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)
<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro-sin-censos/>

Cuadro 1. Segmento de empresas a nivel Nacional

Segmento empresarial	# de empresas en el Año 2010	Valor %	# de empresas en el Año 2012	Valor %
MICROEMPRESAS	408.824	85,91%	631.282	89.6%
PEQUEÑAS	54.301	11,41%	57.774	8.2%
MEDIANAS	9.812	2,06%	11.977	1.7%
GRANDES	2.930	0,62%	3.523	0.5%
TOTAL	475.867	100,00%	704.556	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: INEC, José Rosero Director Ejecutivo

Del total de empresas existentes en Ecuador, es posible que muchas de estas, en especial en las grandes posean un control interno adecuado en sus operaciones diarias, que les permite mantener un nivel alto y con una buena rentabilidad.

Las empresas con grande capital cuentan con manuales de gestión administrativa estructurados de tal forma que puedan guiar a los clientes internos a obtener un nivel de desempeño alto, dentro de los parámetros que la organización lo establece.

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y se cuidan los activos y los intereses de las empresas, como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. La mayoría de las PYMES no cuenta con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

Según Ricardo Aguirre y Carlos Armenta, mencionan que:

De manera general y no únicamente en los procesos el control interno realizado adecuadamente es indispensable para prevenir posibles errores o actos ilícitos resguardando así los bienes considerados de importancia para la empresa y a la vez controlando el uso de los mismos. Los conocidos negocios familiares son por lo general la cuna de las medianas y pequeñas empresas puesto que desde su establecimiento nacieron como simples ideas de un grupo

o un individuo que con el pasar del tiempo y conforme el negocio crecía se incluían miembros de la familia por lo tanto no existía la formalidad necesaria de una correcta empresa que cuente con organigramas estructurados y funciones establecidas para cada área.

Antes de aplicar el control interno primero deber ser un tema profundizado por parte de las pequeñas y medianas empresas de manera que conozcan cuál es su función, su alcance y lo más importante de qué manera aplicarlo a este tipo de empresas o que áreas son las que la requieren con prioridad.

De todos los objetivos que busca esta herramienta podríamos mencionar que el primordial es salvaguardar la organización de los errores u omisiones que pudieren ocasionarse en todos los aspectos de la actividad a la que se dedique el ente, podría ser por ejemplo en los derechos de cobro o ingresos, las obligaciones de pagos o gastos y por qué no administrativo, operacional, aunque por lo general el área financiera sea la de mayor interés³.

Las medianas empresas 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 notamos que a los procesos operacionales de las medianas empresas 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.

³ AGUIRRE, Ricardo; ARMENTA Carlos: *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas*, http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Si como generadores de procesos tuvieran la apreciación de los beneficios que surgen de la correcta aplicación operacional que diariamente se aplican en toda empresa, el margen de errores podría disminuir y el cumplimiento de los objetivos sería el deseado.

En la actualidad muchas empresas 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 también se presenta en las pequeñas empresas donde sus procesos son manejados empíricamente, carecen de un manual de procesos, políticas y demás reglamentos que ayuden a obtener mejores resultados para la organización.

1.1.2. Delimitación del problema

ÁREA : Medianas empresas

ASPECTO : Auditoría

CANTON : Milagro

PROVINCIA : Guayas

REGION : Costa

1.1.3. Formulación del Problema

¿Cómo el control interno incide en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro?

1.1.4. Sistematización del problema

¿De qué manera incide los manuales de gestión administrativa en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro?

¿Cómo incide la mejora continua de los procesos en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro?

¿Cómo incide la falta de valoración de los procesos en la productividad operacional de las empresas del cantón Milagro?

¿Cómo incide la formación académica de los empleados y directivos en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro?

1.1.5. Determinación del tema

El control interno y la productividad operacional de las medianas empresas comerciales del cantón Milagro, 2015.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Analizar cómo incide el control interno en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro, mediante un estudio sistematizado de los instrumentos y técnicas aplicadas para determinar su importancia que les permita mantener un nivel alto de productividad y rentabilidad.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar de qué manera incide los manuales de gestión administrativa en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro, a través de observaciones a las tareas realizadas en cada área de conformidad con lo estipulado por los directivos que permita conocer las fallas del método aplicado.
- Evaluar como incide la mejora continua de los procesos en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro, mediante un estudio de los cambios realizados a lo largo de la vida empresarial para determinar las fallas a las que se han enfrentado y los beneficios que han generado estos cambios.

- Analizar como incide la falta de valoración de los procesos en la productividad operacional de las empresas del cantón Milagro a través de un estudio de los cambios en los procesos.
- Determinar cómo incide la preparación académica de los empleados y directivos en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro a través de evaluaciones de desempeño que permita establecer sus conocimientos sobre procesos institucionales.

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación de la Investigación

Los procesos son probablemente el componente de mayor relevancia y más amplio en la gestión de las empresas, se crean técnicas en búsqueda que su aplicación sea la más idónea, entre estas podemos nombrar la de gestión y mejora como la reingeniería que en fin lo que buscan es obtener los resultados deseados.

En la actualidad los procesos son considerados como la base operativa y conforme transcurre el tiempo se han convertido además en la base estructural de un número mayor de organizaciones, y son estos aspectos los que las direccionan con eficiencia y eficacia, Muchos empresarios buscan incrementar sus utilidades de formas que no les generen algún costo o gasto ya que ellos lo ven así, pero el llevar un control de las operaciones diarias en una organización resulta una inversión que le podrá brindar a futuro resultados positivos.

Con este estudio podremos identificar la existencia de un segmento considerable que no realizan un control interno adecuado, o quizás lo apliquen a otras áreas, dejando a un lado la importancia que los procesos tienen para la obtención de resultados positivos.

El control interno en una organización es la pieza clave para lograr que las operaciones diarias funcionen de manera correcta en todos los sectores empresariales. Esta investigación pretende dar a conocer cuan eficaces son los procesos que aplican las medianas empresas comerciales del cantón Milagro y, si son los más adecuados en relación a su actividad económica, por

tanto consideramos que este trabajo es importante porque de la aplicación correcta de las normas de control interno, razonable permite tener una saludable estructura empresarial; relevante porque su aplicación en forma adecuada podrán tener una resistente productividad operacional y crecimiento empresarial, con miras a obtener mejores resultados en beneficio no solo de los empresarios, sino también el de su activo intangible, la permanencia de estos tipos de negocios hacen que se contribuya a la matriz productiva al plan del buen vivir y a la colectividad en general.

CAPITULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Antecedentes históricos

María Elena Gonzáles menciona que:

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses⁴.

Según Yadira Carmenate señala que:

En la antigüedad, el Control Interno fue ejercido en las organizaciones por los primeros gobernantes, jefes religiosos y dirigentes empresariales, quienes lo utilizaban dada la necesidad de dirigir y supervisar las actividades, por lo que podemos plantear que la necesidad del control está unida al nacimiento de la Contabilidad, siendo que la función contable es también una función de control.

Las evidencias de control, se encuentran en civilizaciones tan antiguas como las de China, Babilonia, Grecia y Egipto, donde los dirigentes de estas civilizaciones usaban la contabilidad para conocer el costo de la mano de obra y de los materiales usados en la construcción de estructuras de las grandes pirámides, sin embargo, no era reconocido como un elemento fundamental.

⁴ GONZALES, María Elena: *el control interno antecedentes y origen*, <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>.

Ritmo del desarrollo de los Sistemas de Control Interno aumentó durante la Revolución Industrial, cuando las economías de los países desarrollados comenzaron la producción a mediana y gran escala de bienes. Hasta ese momento el precio de las mercancías se había fijado sobre la base de lo que el gerente pensaba era su costo, pero la mayor competencia exigió de los comerciantes adoptar sistemas de control más sofisticados e integrales que respondieran a los intereses de los dueños.

Durante todos estos años, si se trataba de lograr una comprensión del Control Interno se ponía de manifiesto que cada involucrado tenía su propia interpretación y manera de evaluarlo, y muchos de los fracasos económicos relacionados con el Control Interno, se podrían haber evitado si se hubiera investigado y mejorado, con mayor énfasis el concepto y contenido del Control Interno.

En la década del 40 del siglo XX se definió el concepto de Control Interno, por parte del Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), que comienza a reconocer su grado de significación dentro de las organizaciones, pues si el sistema de Control Interno contable es adecuado, la posibilidad de que el fraude u otros errores existan, en cualquier magnitud, es remota.

En los noventa se modifica por primera vez el concepto de Control Interno, mediante una nueva definición, en realidad un nuevo enfoque contenido en el Informe COSO el cuál se considera referencia Internacional Obligada.

Con este informe se inicia una investigación sobre el conocimiento, aplicación y mejora de los criterios de Control Interno en las grandes corporaciones, las medianas y pequeñas empresas, incluyendo temas relacionados con el mejoramiento técnico y el alcance de las funciones de diseño, implantación y evaluación de los controles internos integrados de las organizaciones.

Posteriormente el Comité de Criterios de Control de Canadá, producto de una profunda revisión del Informe COSO y hacen el planteamiento

de un Modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que en la aplicación del COSO enfrentaron inicialmente algunas organizaciones, crean el Modelo COCO. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el Control, el que se describe y define en forma casi idéntica a como lo hace el Modelo COSO.

El cambio importante que plantea el Modelo Canadiense consiste que, en lugar de conceptualizar el proceso de Control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, proporciona un marco de referencia a través de veinte criterios generales que el personal en toda la organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

en nuestro país, por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de las organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto.

Otro elemento que atentaba contra la eficiencia de los sistemas de Control Interno era que las actividades de control ya venían establecidas de forma global para todas las entidades del país, minimizando la creatividad de los directivos en el diseño de los objetivos y actividades de control más eficaces según las características de su entidad. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un sistema de Control Interno a la medida de sus necesidades.

Tal situación materializó un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, al nivel de las organizaciones, de la auditoría interna o externa, o de los niveles académicos o legislativos, se cuente con un

marco conceptual común, y una visión integradora que satisfaga las demandas de todos los entes involucrados⁵.

Con el pasar de los años hemos notado que siempre había sido lo más común que el manejo de las empresas sea realizado por los propios dueños quienes ejercían el rol de directores, por ende todas las evaluaciones que aunque no eran muy comunes se realizaban por parte de dicho individuo efectuando verificaciones físicas del acatamiento y desempeño de las funciones y políticas que el mismo estableció puesto que consideraban que nadie realizaría mejor el trabajo que ellos.

Según la Universidad Interactiva y a Distancia del Estado de Guanajuato menciona que:

La palabra productividad se ha vuelto tan popular en la actualidad que es raro que no la mencionen en algún contexto u otro en revistas sobre comercio, periódicos, boletines administrativos, informes a accionistas, discursos políticos, noticiarios de televisión, anuncios de consultores, conferencias, etc., por mencionar sólo unos cuantos.

De hecho, con frecuencia pareciera que el término productividad se usa para promover un producto o servicio, como si fuera una herramienta de comercialización. Todo esto no está mal, pero parece existir una gran confusión y vaguedad sobre su significado. ¿En dónde se originó esta palabra?

En el sentido formal, tal vez, la primera vez que se mencionó la palabra productividad fue en un artículo de Quesnay en el año de 1766. Más de un siglo después, en 1883, Littré definió la productividad como la facultad de producir, es decir, el deseo de producir. Sin embargo, no fue sino hasta principios del siglo veinte que el término adquirió un significado más preciso como una relación entre lo producido y los medios empleados para hacerla.

En 1950 la Organización para la Cooperación Económica Europea (OCEE) ofreció una definición más formal de productividad:

⁵ CARMENATE AVILA, Yadira: *el control interno en las entidades cubanas*, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/control-interno.html>.

Productividad es el cociente que se obtiene al dividir la producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma en cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc.⁶

Según OROZCO, David menciona que:

La palabra proceso presenta origen latino, del vocablo *processus*, de procederé, que viene de *pro* (para adelante) y *cere* (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. Según el diccionario de la real academia española esta palabra es definida como la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo. El término proceso está relacionado a varios ámbitos con concepciones diferentes, tenemos que en las ciencias para la biología, es el nombre dado a la prolongación de un órgano, una estructura o un tejido que sobresale del resto.

Para la química, es un conjunto de operaciones químicas y/o físicas en donde ocurre algún tipo de reacción química transformando una materia inicial en producto final distinto. Existen procesos naturales (fotosíntesis, reproducción, digestión, envejecimiento), y procesos artificiales (sulfatación, producción de polímeros).

Un proceso educativo es el proceso donde el ser humano aprende a vivir y a ser, desarrollando sus conocimientos y valores. En la informática, un proceso es una serie de operaciones lógicas y aritméticas ejecutadas por el computador para gestionar datos suministrados y obtener resultados determinados.

En el campo empresarial y económico, el proceso es una secuencia de actividades humanas, que transforman un conjunto específico de insumos

⁶ UNIVERSIDAD INTERACTIVA Y A DISTANCIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO: *origen de la palabra "productividad"*, p.1.

en uno de rendimientos. Se pueden encontrar al proceso productivo, en donde el resultado es un producto o servicio; y al proceso de negocio, en éste se llevan y concluyen tareas de manera lógica como transferir mercancías, efectuar negociaciones, etc.

Con respecto a lo industrial, un proceso de fabricación es el conjunto de transformaciones que se realizan sobre una materia prima hasta obtener el producto final determinado.

Por último, se tiene en el sentido jurídico y penal, como el procedimiento o actuación efectuada por un Tribunal y ante él, para la reclamación y prosecución de los derechos, como también la determinación de la culpabilidad en un delito y aplicación de la pena correspondiente a los culpables.

Finalmente, en la rama de la informática, un proceso es un concepto manejado por los sistemas operativos, dicho proceso está compuesto por las instrucciones de un programa las cuales están destinadas a ser ejecutadas por el microprocesador, su estado de ejecución en un momento dado, su memoria de trabajo y otras informaciones⁷.

2.1.2. Antecedentes Referenciales

Con la finalidad de tener una visión clara sobre procesos y control interno que deben seguir las medianas empresas comerciales, creímos necesario revisar tesis que estén relacionados y nos oriente al presente trabajo de investigación.

CANELOS SALAZAR, Fabián en su tesis titulada *Ética y transferencia: fundamentos, con texto normativo y aplicación del control interno en la gestión y contratación pública*, para optar al título de Master en alta gerencia, del instituto de altos estudios nacionales, Universidad de Postgrado del Estado, Quito, Ecuador, 2013 comenta que:

Los informes de la Contraloría General del Estado se orientan a identificar las deficiencias de control interno y de preparación profesional que afectan al desenvolvimiento de la gestión pública. Agrupa las recomendaciones relacionándolas con las inobservancias de la

⁷ OROZCO, David: *Definición de proceso*, <http://conceptodefinicion.de/proceso/>.

normativa que demuestran dilemas éticos y debilidades profesionales que impiden una eficiente y transparente administración de los recursos del Estado y generan penalizaciones a los servidores públicos. Además, ofrece una guía práctica que permita evitar errores procedimentales o de otra índole, en casos similares⁸.

La Tesis de maestría en finanzas y gestión del riesgo, de CORRAL JACOME, Francisco Alejandro. 2009, Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrada de la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, explica que:

La empresa de Telecomunicaciones Internacionales Inc. es una empresa con sede en los Estados Unidos que ofrece servicios de telefonía celular a través de sus subsidiarias localizadas en más de 80 países a nivel mundial. A finales del año 2007, la Junta General de accionistas, tomó la decisión de negociar las acciones de la Compañía en la bolsa de valores de Nueva York (NYSE) con el objetivo de acceder a nuevas fuentes de financiamiento que permitan el desarrollo de una serie de proyectos destinados a mejorar la participación de la empresa en el competitivo y exigente mercado de las telecomunicaciones.

Debido a los continuos escándalos corporativos suscitados a inicios de los años 2000 los cuales involucraron a grandes corporaciones la normativa y las entidades de control que regulan a las empresas públicas (aquellas que cotizan en bolsa) es muy rigurosa. Por lo tanto, la decisión de negociar las acciones de Telecomunicaciones Internacionales Inc. en la bolsa trajo consigo una serie de implicaciones y requerimientos, cuyo impacto afecta tanto a la Casa Matriz como a las subsidiarias (entre ellas Telecomunicaciones del Ecuador S.A.). Uno de los principales requerimientos que se realiza a las empresas que cotizan sus acciones en bolsa consiste en la presentación del informe de un auditor independiente que evalúe y emita una opinión, no sólo acerca de la razonabilidad en la presentación de los estados financieros, sino

⁸ CANELOS SALAZAR, Fabián: *Ética y transferencia: fundamentos, con texto normativo y aplicación del control interno en la gestión y contratación pública*, p.4.

también de la eficacia del ambiente de control interno de la empresa (auditoría integrada).

El presente trabajo de investigación está enfocado en la sucursal Telecomunicaciones del Ecuador S.A. y pretende evaluar (tomando como base la metodología COSO ERM) la eficacia del control interno para evitar, persuadir o en su defecto identificar eventos de fraude y ofrecer una seguridad razonable acerca de la fiabilidad de la información financiera generada por la compañía. Adicionalmente, se pretenden proponer al Gobierno Corporativo de la empresa recomendaciones que permitan mejorar los controles en los procesos significativos para que el informe genere valor agregado y no simplemente se limite al simple cumplimiento de los requerimientos impuestos por la Ley SOX⁹.

La Tesis de postgrado realizada por SILVA Mejía Mercedes G. 2005, para la obtención del título de Maestría en Dirección de Empresas, cuyo tema es, "Análisis del control interno como herramienta de la administración de riesgo en la banca mediana y pequeña privada del sistema financiero ecuatoriano de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador", describe que:

los supervisores en todo el mundo están reconociendo, de manera creciente, la importancia de asegurarse que sus bancos tengan instalados controles y procedimientos adecuados que permitan el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, políticas y procedimientos, etc. Una adecuada diligencia sobre estos aspectos es una parte clave de estos controles. Sin esta diligencia debida, los bancos pueden llegar a estar sujetos a riesgos inherentes a su actividad tales como riesgo de crédito, liquidez, tasa y mercado, reputación, operativos, legales y de control. El objetivo, por lo tanto, es que cada organización identifique, evalúe y entienda sus riesgos para aminorarlos por medio del diseño e implantación de controles efectivos, de forma tal que le permitan mantener la calidad de sus productos o servicios.

⁹ CORRAL JÁCOME, Francisco: *Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrad*, p.3.

Bajo este contexto, en la actualidad las instituciones del sistema financiero ecuatoriano, que pretenda alcanzar el éxito, deben identificar y administrar los riesgos eficientemente a través de un adecuado control interno.

El presente trabajo tiene como objetivo central, proporcionar un panorama general sobre la importancia de los controles internos y la administración de riesgos en la banca privada de tamaño mediana y pequeña, y como ambos se relacionan en la evaluación de riesgo de un banco; además, concienciar a todas las organizaciones, respecto de la importancia de mantener en la entidad un adecuado sistema de control interno, ya que el mismo se constituye en la base del proceso de Administración de Riesgos, mediante el cual la entidad se asegura el logro de objetivos en las áreas de efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La tesis consta de cinco capítulos organizados en forma sistemática: el primer capítulo contiene el marco conceptual de los enfoques tradicionales y contemporáneo sobre control interno; el segundo capítulo hace referencia al control interno como un medio eficaz para la toma de decisiones en el control de la gestión; el tercer capítulo se relaciona con la administración de riesgo y el control interno; el cuarto capítulo desarrolla un caso de estudio en el cual se aplica los cuestionarios COSO y administración de riesgos de crédito; y, en el quinto capítulo se incluyen las conclusiones y recomendaciones¹⁰.

En la tesis denominada Automatización de los procesos productivos en la planta ii división partes y piezas para la empresa Indurama S.A. De la universidad de cuenca facultad ciencias químicas, para obtener el título de maestría en gestión Tecnológica Realizada por Jaime Arturo Machado Moreno. Año 2010 nos señala que:

La automatización es un tema de mucha importancia para nosotros mismos y en especial para toda empresa El tema de automatización nos

¹⁰ SILVA MEJIA, Mercedes: *análisis del control interno como herramienta de la administración de riesgo en la banca mediana y pequeña privada del sistema financiero ecuatoriano*, p.4.

dará una visión muchísimo más amplia de lo que ha ayudado esto en la empresa Partes y Piezas de INDURAMA S.A. ya que se ha dado en la misma un proceso de mecanización de las actividades industriales para reducir la mano de obra, simplificar el trabajo para que así se de propiedad a algunas máquinas de realizar las operaciones de manera automática; lo que se va dar un proceso más rápido y eficiente.

Como dijimos anteriormente al darse una mayor eficiencia en el sector de maquinaria, logrará que la empresa disminuya la producción de piezas defectuosas, y por lo tanto aumente la calidad en los productos que se logran mediante la exactitud de las máquinas automatizadas; todo esto ayudará a que la empresa mediante la utilización de inversiones tecnológicas aumente toda su competitividad en un porcentaje considerable con respecto a su competencia, y si no se hace, la empresa puede sufrir el riesgo de quedarse rezagada. El área de automatización desarrolla actividades de investigación y desarrollo y de extensión, en el área de sistemas dinámicos y sus aplicaciones al control automático, teoría de señales, identificación, modelamiento e Instrumentación...La apertura ha mostrado que, a pesar de existir en el país, un elevado número de industrias en todos los campos de la producción, la gran mayoría no está en capacidad de competir en los Mercados Internacionales, tanto en cantidad como en calidad. La explicación salta a la vista cuando se observa y analiza el parque de máquina y equipo empleados. Este está formado por una amplia gama de tecnologías, la mayoría de ellas con una alta participación manual en sus procesos. Como resultado, su rendimiento es mínimo y no hay homogeneidad en los bienes producidos. El pretender reponer el parque industrial por aquel de tecnología de punta, es una tarea casi imposible para la mayoría de las empresas debido a los altos costos que ello representa. Se puede contar con los dedos de las manos las actuales empresas nacionales que podrían hacerlo. Sin embargo, lo anterior no debe ser una razón para permanecer en el actual estado de atraso. Existen soluciones viables para que cada uno de los grupos o niveles tecnológicos y aprovechando sus propias máquinas y equipos, implanten

una automatización acorde a sus condiciones, de formar el recurso humano capaz de diseñar y dirigir esta labor¹¹.

En la tesis titulada como Determinación de índices de capacidad de procesos para la planta FIBRO ACERO de la Universidad de Cuenca. Para obtener el título de maestría en gestión tecnológica realizada por Jaramillo Carrillo Francisco Javier. Año 2007 explica que:

El presente trabajo se ha desarrollado con la finalidad de analizar los procesos que se llevan a cabo y determinar cuan capaces son cada uno de ellos de producir unidades dentro de los límites de especificación establecidos, estudiar la variabilidad de los mismos, las medidas a tomarse para hacer que los procesos cumplan con los parámetros, requisitos o especificaciones del producto necesarios. La importancia en la realización de esta tesis radica en el análisis y la mejora de los procesos involucrados, puesto que con este tipo de estudio se brinda un control estadístico de los procesos, obteniendo información de diagnóstico y con base a esta información se pueden implantar cambios para mejorar la ejecución de los procesos, así como aumentar el mejoramiento de la productividad, reducir desperdicios y reprocesos, ayudar a prevenir disconformidades, y mantener los procesos bajo control. Además de generar la documentación necesaria que sirva de apoyo al sistema de gestión de calidad de la empresa en el proceso de certificación de la Norma ISO 9001:2000¹².

En la tesis realizada por Diego Sebastián Jara Moscoso titulada como, Factor humano: clave para incrementar la productividad de la Universidad de Cuenca. Tesis de maestría en gestión tecnológica. Año 2011, 208p. Consta lo siguiente:

Luego de un análisis que revela una decadente situación laboral en el Ecuador y Latinoamérica, encontrando datos de productividad y rentabilidad muy bajos, desmotivación laboral, falta de propósito y desempeño mediocre, se ha propuesto una herramienta eficaz: basado en

¹¹ MACHADO MORENO, Jaime: *Automatización de los procesos productivos en la planta II división partes y piezas para la Empresa Indurama S. A.*, p.1, 2,3.

¹² JARAMILLO CARRILLO, Francisco: *Determinación de índices de capacidad de procesos para la planta Fibro Acero*, p.1.

la capacidad del ser humano de decidir superarse y crecer, estableciendo un entorno de cooperación, trabajo en equipo, creando una cultura de Ganar-Ganar, que está al alcance de todos quienes están determinados a luchar y lograrlo, sin importar su condición socio-económica, ni su preparación académica, ni su entorno personal. Ejercitando la actitud, la comunicación, la autodisciplina y el compromiso que forma el carácter, plantea una visión, que logra una motivación y una pasión transformadora que supera cualquier desafío y reto cotidiano personal e institucional, entrando en un proceso de mejora continua donde la meta es la excelencia¹³.

2.1.3. Fundamentación

CONTROL INTERNO

Concepto general de control

Para lograr los objetivos que los procedimientos de toda índole en las áreas que fueren planteadas es necesaria la revisión constante, en términos más comunes a dicha revisión se la conoce como regulación que mide el desenvolvimiento del proceso aplicado y en caso de ameritar correcciones saber cómo proponer soluciones, y es exactamente ese método de actuación, programaciones, políticas y estrategias implantadas para la consecución de los objetivos a lo que llamamos control.

Al definir un sistema pensamos en una serie de pasos que incluyen elementos que interactúan basados en un orden específico establecido con anterioridad encaminados al cumplimiento de un meta y en base a este concepto podemos determinar que fuere cual fuere el medio utilizado para que dicho proceso se dé con normalidad y cumpla o aún mejor supere los objetivos será denominado control.

No se puede asegurar que existe control si no se cuenta en primera instancia con esquemas, patrones y normas que muestren la manera correcta de actuar y aplicar el sistema asegurando el cumplimiento de la metas, después analizamos el funcionamiento del mismo realizando una comparación de su desempeño sin aquellas normas o con las implantadas con anterioridad y

¹³ JARA MOSCOSO, Diego: *Factor humano: clave para incrementar la productividad*, p.1.

finalmente gestionar de manera idónea las correcciones del caso encaminándolas por las rutas correctas.

Para COOPERS y LYBRAND, indican que: el control interno se define de la siguiente forma:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Los preliminares enunciados muestran algunas definiciones esenciales:

- El CI es realizado por individuos. Aunque las documentos que contienen las normas de la empresa son indispensables hay que tener en cuenta que lo principal es el recurso humano de todas las áreas.
- Con la aplicación del control interno por más detallado y analítico que sea no asegurara totalmente a la empresa de posibles falencias.
- El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan.

Un proceso: el control interno considerado dentro de un proceso no forma parte de un suceso o un hecho solitario o individualizado, lo que si establece es una cadena de operaciones que se expande por todas las actividades de una empresa. Estas acciones son omnipotentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección.

Los procesos de negocio, que se llevan a cabo dentro de las unidades y funciones de la organización o entre las mismas, se coordinan en función de los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión. El control interno es parte de dichos procesos y está integrado en ellos, permitiendo su funcionamiento adecuado y supervisando su comportamiento y aplicabilidad en cada momento.

Constituye una herramienta útil para la gestión, pero no un sustituto de ésta.

El sistema de control interno esta entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. Los controles internos son más efectivos cuando se incorporan a la infraestructura de una entidad y forman parte de su esencia. Deberían ser incorporados y no añadidos.

La incorporación de controles puede influir directamente en la capacidad de la entidad de conseguir sus objetivos, además de apoyar sus iniciativas de la calidad. La búsqueda de la calidad está directamente vinculada con la forma en que se gestionen y controlen los negocios. Las iniciativas de control se convierten en parte de la estructura operativa de la empresa como se evidencia en los siguientes ejemplos:

- La alta dirección procura que los valores de la calidad se incorporen en el estilo empresarial de su compañía.
- El establecimiento de objetivos de la calidad vinculados a los procesos de recopilación y análisis de información de la entidad, entre otros.
- La utilización de conocimientos sobre las prácticas de la competencia y las expectativas de los clientes para impulsar la mejora continuada de la calidad¹⁴.

Seguridad razonable

La existencia del control interno en las empresas por mas planteado, organizado y aplicado que este, con el que continuamente se esté obteniendo información que es de importancia en las decisiones no asegurara en su totalidad el logro de los objetivos de la entidad, los riesgos que pueden ser controlados o aún mejor prevenidos hay que tomarlos en cuenta a la hora de analizar los resultados de la auditoria, sin embargo los factores externos y las restricciones que forman parte de los sistemas de control son los que generan una seguridad razonable a los directivos.

¹⁴ COOPERS y LYBRAND: *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*, p.16, 17.

Al referirnos a los riesgos que son inherentes de los sistemas de control interno estamos hablando que los mismos son aplicados y elaborados por el recurso humano y que por ende podrían existir errores o a su vez asumiendo que el sistema es el más idóneo, las decisiones tomadas pueden ser las equivocadas; todo aquello puede ser fruto de los errores pero existe también la posibilidad de que sea intencional y se trate de evadir dichos controles hecho que por lo general surge cuando más de dos personas se lo han propuesto, aunque el hacer caso omiso a los controles no solo es un acto realizado por los subordinados, los directivos o jefes encargados también lo hacen cuando así lo creen conveniente.

Componentes

Según COOPERS y LIDRAND, mencionan que: el control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí. Se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección. Aunque los componentes son aplicables a todas las empresas, las pequeñas y medianas pueden implantarlos de forma distinta que las grandes. Aunque sus sistemas de control puedan ser menos formales y estructurados, una pequeña empresa también puede tener un control interno eficaz. Los componentes son los siguientes:

Entorno de control.- el entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluye la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

Evaluación de los riesgos.- cada entidad se enfrenta a diferentes riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los

distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continúan cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Actividades de control.- las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Información y comunicación.- Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa. El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro: las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas

con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

Supervisión.- los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Cuando surgen diversas situaciones en la entidad estos elementos que forman un todo responden de manera eficiente a tales circunstancias. El sistema de control interno está entrelazado con las actividades operativas de la entidad y existe por razones empresariales fundamentales. El sistema de control interno es más efectivo cuando los controles se incorporan a la infraestructura de la sociedad y forman parte de la esencia de la empresa. Mediante los controles incorporados, se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de poderes, se evitan gastos innecesarios y se permite una respuesta rápida a las situaciones inconstantes.

Existe una interrelación muy estrecha entre las tres clases de objetivos, que son lo que una organización persevera por alcanzar, y los componentes, que constituyen lo que se requiere para conseguir tales metas. Al examinar cualquier categoría – por ejemplo, la eficacia y eficiencia de las operaciones – los cinco componentes han de estar

presentes y funcionando de forma apropiada para poder concluir que el control interno sobre las operaciones es eficaz¹⁵.

Eficacia

Los sistemas de control interno de las diferentes entidades funcionan a distintos niveles de eficacia. De la misma forma, un sistema determinado puede funcionar de forma diferente en momentos distintos. Cuando un sistema de control interno alcanza el estándar descrito a continuación, puede considerarse un sistema eficaz en cualquiera de los tres aspectos si los directivos y la gerencia en si consideran que estas:

- Conocen mediante información exacta y verídica el límite de alcance de metas relacionada con las operaciones.
- Elaboran y disponen de manera segura de los estados financieros
- Se aplican las políticas de tanto de la institución como del país¹⁶.

Aplicación a las pequeñas y medianas empresas

Aunque todas las entidades deberían tener en cuenta los conceptos expuestos en este capítulo, las pequeñas y medianas empresas pueden aplicar los factores del entorno de control de forma distinta de las grandes. Por ejemplo, una entidad pequeña puede no disponer de un código de conducta escrito, lo cual no tiene por qué significar que la entidad no posee una cultura en la que destaque la importancia de la integridad y el comportamiento ético. A través de la presencia e implicación directa del director general (o del empresario) y de la alta dirección, su compromiso con la integridad y comportamiento ético puede notificarse verbalmente, en reuniones con el personal, reuniones individuales y negociaciones con proveedores y clientes. Su propia integridad y comportamiento, sin embargo, constituyen elementos clave y deben ser coherentes con el mensaje transmitido verbalmente. A menudo, cuanto menor es el número de niveles de dirección, más rápido es el proceso por el que el mensaje se filtra a través de la organización sobre qué tipo de conducta se considera aceptable.

¹⁵ COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.5, 6, 7.

¹⁶ COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.24.

Asimismo, es posible que las políticas de recursos humanos no estén formalizadas tal como se esperarían en una entidad más grande. Sin embargo, las políticas y prácticas pueden existir y ser comunicadas. La dirección general puede transmitir verbalmente un mensaje explícito sobre sus expectativas en cuanto al tipo de persona a contratar para un determinado puesto e incluso puede intervenir de forma activa en el proceso de selección. No es siempre necesario establecer por escrito las políticas para que funcionen de forma eficaz.

Debido a la importancia de un consejo de administración u órgano decisorio equivalente, incluso las entidades pequeñas se deben aprovechar de las ventajas de un órgano de este tipo para un control interno eficaz. A menudo, la independencia necesaria puede conseguirse con un número más reducido de consejeros externos. El factor más importante es que exista lo que puede denominarse una masa crítica. Es decir, que haya el número suficiente de consejeros externos para asegurar que el consejo trata suficientemente los temas delicados y toma las decisiones difíciles cuando sea necesario. No obstante, si existe una circunstancia en que no hace falta un consejo de administración y es en los casos en que la empresa es gestionada por el propietario. En estos casos, un consejo, aunque pueda ser útil, normalmente no es indispensable para garantizar un control interno eficaz¹⁷.

Integración de las actividades de control con la evaluación de riesgos

Al momento de realizar el análisis de los riesgos debe implantarse al apar el método de actuación ante la situación esto es posible si se cuenta con un diseño de planes de acción para poder sobrellevarlo, y a la vez un plan de control para que su realización sea la adecuada y en el tiempo prudencial.

Por ejemplo: una compañía estableció como objetivo “alcanzar o superar los objetivos de ventas”. Los riesgos identificados incluyeron un conocimiento insuficiente de las necesidades de los clientes actuales o futuros. Las acciones de la dirección para afrontar el riesgo incluyeron, entre otros, la recopilación de información histórica sobre el comportamiento de los

¹⁷ COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.91.

clientes y el desarrollo de nuevos estudios de mercado. Estas acciones sirven también para el desarrollo de actividades de control.

Las actividades de control forman una parte esencial del proceso mediante el cual una empresa intenta lograr sus objetivos de explotación. Las actividades de control no son un fin en sí mismas, ni tampoco deben existir simplemente porque parece que “es lo que hay que hacer”. Siguiendo con el ejemplo anterior, la dirección tiene que tomar medidas para asegurar que se alcanzan los objetivos de venta. Tales actividades podrían incluir tanto el seguimiento del desarrollo de las ventas por cliente comparándolo con el calendario previsto como las medidas adoptadas para garantizar la exactitud de la información obtenida. En este sentido, el control es un elemento integrado en el proceso de gestión.

Elusión de controles por la dirección

El sistema de control interno no puede ser más eficaz que las personas responsables de su funcionamiento. Incluso en las entidades que tienen un buen entorno de control (aquéllas que tienen elevados niveles de integridad conciencia de control) existe la posibilidad de que el personal directivo eluda el sistema de control interno.

El término elusión de los controles por la dirección en el sentido en que se emplea aquí se refiere a la omisión de políticas o procedimientos establecidos con finalidades ilegítimas, con ánimo de lucro personal o para mejorar la presentación de la situación financiera o para disimular el incumplimiento de obligaciones legales. El director de una división o unidad o un miembro de la alta dirección podría eludir el sistema de control por diversos motivos: para mejorar la cifra de negocios declarada y así disimular una reducción no anticipada en la cuota del mercado, para mejorar artificialmente resultados con el fin de cumplir con unos presupuestos poco realistas, para hacer subir el valor de mercado de la empresa antes de una oferta pública o una venta, para infravalorar las previsiones de ventas o beneficios con el fin de aumentar los incentivos por ventas, para disimular una situación que con arreglo o condiciones contractualmente establecidas podría suponer el reembolso inmediato de los préstamos o para encubrir el

incumplimiento de determinadas obligaciones legales. La elusión incluye prácticas tales como actos deliberados de falsificación ante bancos, abogados, contables y proveedores, así como la emisión intencionada de documentos falsos, tales como órdenes de compra y facturas de venta.

La elusión no se ha confundir con la intervención, término que se refiere a los actos de la dirección efectuados con finalidades legítimas, que se desvían de las políticas y procedimientos establecidos. La intervención de la dirección es necesaria para hacer frente a transacciones o acontecimientos puntuales y no recurrentes que, de otra forma, no serían procesados correctamente por el sistema de control. Es necesario posibilitar la intervención de la dirección en todo sistema de control interno, dado que es imposible diseñar un sistema capaz de anticiparse a todas las situaciones posibles. Las intervenciones de la dirección, en general, se efectúan de forma abierta y tienen su correspondiente soporte documental, o de lo contrario se comunican al personal adecuado, mientras que la elusión normalmente ni se documenta ni se comunica, en un claro intento de encubrir los hechos¹⁸.

Lo que se entiende por control interno

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, etc. En consecuencia, se originan problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas. Estos problemas se agravan cuando el término control interno, sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos.

Lo que se puede lograr con el control interno

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En

¹⁸ COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.19, 38,109,110.

resumen, puede ayudar a que una entidad llegue a dónde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

Lo que no se puede lograr con el control interno

Desafortunadamente algunas personas tienen expectativas mayores y poco realistas. Buscan soluciones absolutas pensando que:

- El control interno garantiza el éxito de una entidad, es decir, asegura la consecución de objetivos básicos empresariales o como mínimo la supervivencia de la entidad.

Incluso un control interno eficaz sólo puede “ayudar” a la consecución de los objetivos de una entidad. Puede suministrar información para la dirección sobre el progreso de la entidad, o la falta de tal progreso, hacia la consecución de dichos objetivos. Sin embargo, el control interno no puede hacer que un gerente intrínsecamente malo se convierta en un buen gerente. Asimismo, los cambios en la política o los programas gubernamentales, las acciones que tomen los competidores o las condiciones económicas pueden estar fuera del control de la dirección. El control interno no puede asegurar el éxito, ni siquiera la supervivencia, de la entidad.

- El control interno puede asegurar la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Esta creencia tampoco es justificable. Un sistema de control interno, no importa lo bien concebido que esté y la bien que funcione, únicamente puede dar un grado de seguridad razonable, no absoluta, a la dirección y al consejo en cuanto a la concesión de los objetivos de la entidad. Las posibilidades de éxito se ven afectadas por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno. Estas limitaciones incluyen el hecho innegable de que los comentarios en que se establecen los decretos pueden ser equivocados y que pueden producirse fallos como consecuencia de un simple error o equivocación. Adicionalmente, los controles pueden esquivarse mediante la confabulación de dos o más personas y, por otra parte, la dirección tiene la capacidad de eludir el sistema. Otro factor restrictivo consiste en que el diseño de un sistema de control interno debe reflejar el hecho de que

existen restricciones sobre los recursos y que los beneficios de los controles han de ser considerados en relación con los costes correspondientes.

Así pues el control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos, pero no es una panacea¹⁹.

De acuerdo a las anteriores definiciones, se puede construir el siguiente concepto de Control Interno:

Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se generada en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad.

Así como también es el conjunto de actividades direccionadas a comunicar y controlar las funciones que se llevan a cabo en el interior de la organización, con el fin de evitar que se comentan errores que perjudiquen el rendimiento organizacional y así lograr mayor efectividad y transparencia en las operaciones.

PROCESOS

¿Qué es un proceso?

Es un grupo de acciones relacionadas entre sí que siguen un orden con el fin de cumplir un objetivo previamente estipulado, estas acciones se llevan a cabo por un grupo de personas y recursos los cuales son fundamentales para que el proceso sea eficaz.

Según (PÉREZ FERNÁNDEZ, Gestión por procesos, 2010) Una sencilla definición de proceso, y que responde al significado que a esta palabra hemos dado en este texto, es:

Sucesión sistemática de acciones monótonas cuyo resultado es de valor personal para su usuario o cliente.

¹⁹ COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.3, 7, 8.

Entendiendo valor como -todo aquello que se aprecia o estima- por el que lo percibe al recibir el producto (cliente, accionista, personal, proveedores, sociedad); obviamente, valor no es un concepto absoluto sino relativo.

O más sencillamente: Secuencia de actividades que tiene un producto con valor

Dado por supuesto que:

- ✓ Estamos hablando de actividades secuenciadas de una manera predeterminada; actividades repetitivas y conectadas de una manera sistematizadas, no tareas inconexas cuya correcta ejecución es un fin en sí mismo.
- ✓ Todo producto lo es por el hecho de ir destinado a un usuario a que denominamos cliente (interno o externo); luego el producto que nos interesa es aquel que añade valor al cliente. Así mismo un cliente lo es porque es el destinatario de un producto.
- ✓ Todo producto tiene unas características objetivas que permiten su evaluación homogénea por proveedor y cliente.

Por actividad entendemos el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.

En este contexto podríamos definir sistema como un -conjunto de procesos que tienen por finalidad la consecución de un objetivo- . La definición más clásica y utilizada es -conjunto de elementos interrelacionados que persiguen un objetivo común-.

La definición dada permite hablar de diferentes niveles de procesos; obviamente estos varían con el tamaño de la organización:

- ✓ Alta dirección:
- ✓ Dirección intermedia:
- ✓ Mando intermedio:
 - Proceso de contacto con clientes
 - Proceso de corte y soldadura
 - Proceso de mantenimiento

- Proceso de facturación y cobro.
- ✓ Personal de base.

Aplicando estas interpretaciones un departamento administrativo, tendríamos:

- Tarea: comprobación de facturas con pedidos.
- Actividad: registro de facturas (previsión de pagos)
- Proceso nivel intermedio: pagos a proveedores, gestión de tesorería.
- Proceso nivel dirección : gestión económica y financiera

Viéndolo desde la perspectiva del individuo, lo que para una persona es un proceso, por ejemplo corte y soldadura, para su superior es solamente una actividad de un proceso más amplio, el de producción.

Límites y elementos de un proceso

Los procesos han existido desde siempre ya que es la forma más natural de organizar el trabajo; otra cosa bien distinta es que los tuviéramos identificados para orientar a ellos la acción. Para ello, y en primer lugar hemos de:

- ✓ Determinar sus límites para, en función de su nivel, asignar responsabilidades.
- ✓ Identificar sus elementos y factores para determinar sus interacciones y hacer posible su gestión

Límites de un proceso.

No existe una interpretación homogénea sobre los límites de los procesos, ya que varían mucho con el tamaño de la empresa. Lo realmente importante es adoptar un determinado criterio y mantenerlo a lo largo del tiempo. Parece lógico que:

- a) Los límites del proceso determinen una unidad adecuada para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- b) Estén fuera del “departamento” para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes).

- c) El límite inferior sea un producto con valor.

Teniendo en el punto de vista La tradicional organización por departamento, en cuanto a su alcance, irían tres tipos de procesos:

- ✓ Unipersonales.
- ✓ Funcionales o interdepartamentales.
- ✓ Internacionales o interdepartamentales

En los ejemplos del departamento administrativo del capítulo anterior, si la tarea comprobación de facturas con pedidos fuera desarrollada por un empleado del departamento de compras, el proceso de “pagos a proveedores” sería interdepartamental. Si se trata de una PYME, probablemente todo el proceso sería unipersonal e interdepartamental.

Elementos de un proceso.

Todo proceso tiene tres elementos:

- a) El input (entrada principal), producto con una características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definida: la factura del suministrador con los datos necesario.

El input es un “producto” que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otro proceso (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.

Se adjunta un cuadro con la secuencia de proceso que compone el proceso de negocio de una empresa de fabricación bajo pedido; compruebe el lector como el output de un proceso es el input del siguiente.

- b) La secuencia de actividades propiamente dicha que precisan de medios y recursos con determinador requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo (procedimiento), un impreso e información sobre que procesar y como (calidad) y cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.

Un sistema de control conocido con indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto del proceso y del nivel de satisfacción del usuario (interno muchas veces).

- c) Un output (salida), producto con la calidad exigida por el estándar del proceso: el impreso diario con el registro de facturas recibidas, importe, vencimiento, etc.

La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el imputo o una entrada para un proceso del cliente.

Recordemos que el producto de proceso (SALIDA) ha de tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario²⁰.

El empleado y el proceso

Según HARRINGTON, James Hemos hablado del proceso como algo frío:

Procedimientos, equipo, diagramas de flujo y técnicas. Los individuos le dan existencia al proceso. El recurso humano hace que el proceso se pongan en marcha; son ellos el recurso de mayor importancia, por lo que debemos como se sienten siendo parte de aquel sistema. ¿Qué obstaculiza su camino? , ¿Qué partes del proceso les agradan?, ¿Qué les causa molestia? El proceso final tiene que ser un matrimonio homogéneo entre personas y metodologías, en el cual el equipo es esclavo de las personas, no al contrario.

A la postre, el éxito de las actividades orientadas a mejorar el proceso de la empresa (MPE) dependerá del punto hasta el cual nuestro personal adopte los cambios realizados al proceso. Si no se tiene en cuenta el aspecto humano del proceso, el EMP no podrá tener éxito. Solo existe una forma de lograr la comprensión que se requiere sobre la sensibilidad humana del proceso y los talentos y limitaciones que tienen nuestros colaboradores, y consiste en involucrarse en el ambiente laboral. Hable con ellos. Pídales sus opiniones e ideas. Luego, ponga en práctica sus sugerencias. Si las

²⁰ PÉREZ FERNÁNDEZ, José Antonio: *gestión por procesos*, p. 51-55.

personas se involucran, los resultados finales serán muchos mejores y más fáciles de alcanzar.

Efectividad del proceso

Este término nos señala la manera apropiada en que el proceso satisface los exigencias de sus usuarios. Podríamos decir que la efectividad mide cuan correcto es el proceso.

Concretamente, la efectividad nos indica que:

- Las necesidades de los clientes ha sido satisfechos mediante los resultados de los sistemas aplicados también llamados outputs.
- Las salidas de información o recursos que se han obtenido de los subprocesos son de mucha ayuda y cumplen las expectativas para los funcionarios que requieren de aquello para continuar con el proceso, para ello se lo consideraría inputs.
- Las entradas o inputs de los que suministran recursos a la empresa satisface las necesidades de la misma.

Es viable corregir o incrementar la seguridad y eficacia de todo sistema, independientemente de la manera como este se haya diseñado. El mejoramiento de la efectividad genera clientes más felices, mayores ventas y mejor participación de mercado.

Pero, ¿Cómo podríamos identificar estas oportunidades de mejoramiento?

Con frecuencia, los individuos involucrados en el proceso están muy ocupados con la rutina diaria para identificar y efectuar mejoramientos. En la mayor parte de las organizaciones, los subalternos carecen de la autoridad y de la capacidad para llevar a cabo estos mejoramientos.

Las características de efectividad son indicadores del modo tan eficiente como está funcionando el proceso. Usted necesita ver no solo la calidad como un todo, sino también los subprocesos y las principales actividades que ocurren dentro del proceso. La meta es tener la seguridad de que el output satisface los requerimientos del cliente.

Los indicadores típicos de falta de efectividad son:

- Producto y/o servicio inaceptables
- Quejas de los clientes
- Altos costos de garantía
- Disminución de la participación en el mercado
- Acumulaciones de trabajo
- Repetición del trabajo terminado
- Rechazo del output
- Output retrasado
- Output incompleto

Eficiencia del proceso

Hay una diferencia muy grande entre la definición de eficacia y eficiencia al menos en el ámbito de los procesos tiene una distinción muy relevante, entiéndase que la efectividad es el resultado final entre eficiencia y eficacia y los mayormente beneficiados de ella son los usuarios finales, sin embargo la eficiencia que es el uso adecuado de los recursos permite catalogar al encargado del proceso como un miembro que aporta o no la institución o a su vez está generando pérdidas

- A medida que realiza la revisión, busque y registre los procedimientos para medir la eficiencia, cuando se establezca el proceso total de medición²¹.

Mejora continua del proceso

Según (BESTERFIELD, Dale, 2009):

La meta es lograr la perfección mejorando continuamente los procesos comerciales y de producción. Claro está que la perfección es una meta difícil de alcanzar, sin embargo, debe tratarse de lograrla ininterrumpidamente.

Algunas formas para mejorar continuamente son:

²¹ HARRINGTON, James: *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, p.128, 136-138.

- Considerar que todo el trabajo es un proceso, ya sea que se asocie con la producción o con actividades comerciales.
- Hacer que todos los procesos sean efectivos, eficientes y adaptables.
- Anticiparse a las necesidades cambiantes de los clientes.
- Controlar el desempeño en el proceso, adoptando medidas como reducción de desperdicios, del tiempo de ciclo, graficas de control, etcétera.
- Mantener una insatisfacción constructiva con el grado de desempeño actual.
- Eliminar los desperdicios y reprocesamiento donde se presenten.
- Investigar que actividades no agregan valor al producto o servicio para tratar de eliminarlas.
- Eliminar las no conformidades en todas las fases del trabajo de cada persona, aun cuando la mejoría sea pequeña.
- Aplicar benchmarking para incrementar la ventaja competitiva.
- Innovar para lograr grandes avances.
- Conservar los avances para que no haya regresión.
- Incorporar, en las actividades futuras, las lecciones aprendidas.
- Usar métodos técnicos, como por ejemplo control estadístico de proceso, diseño experimental, benchmarking, despliegue de la función de la calidad, etcétera²².

Administración de operaciones en la organización

Según KRAJEWSKI, RITZMAN, y MALHOTRA mencionan que:

el termino administración de operaciones se refiere al diseño, dirección y control sistemáticos de los procesos que transforman los insumos en servicios y productos para los clientes internos y externos. En términos generales, la administración de operaciones está presente en todos los departamentos de una empresa porque en ellos se lleva a cabo muchos

²² BESTERFIELD, Dale: *Control de calidad*, p.46, 47.

procesos. Si usted aspira a dirigir un departamento o un proceso específico en su disciplina, o si solo desea entender cómo el proceso del cual usted forma parte encaja en la estructura general de la empresa, es necesario que comprenda los principios de la administración de operaciones. Desde esta perspectiva, todos nosotros tenemos que ver, al menos en una pequeña parte, con la administración de operaciones.

Cada función se especializa porque tiene sus propias áreas de conocimientos y habilidades, responsabilidades principales, procesos y dominios de decisión. Sin importar como se tracen las líneas, los departamentos y funciones siempre están vinculados mediante los procesos. En consecuencia, los gerentes de operaciones necesitan establecer y mantener relaciones sólidas tanto dentro como fuera de la organización. Con mucha frecuencia, los gerentes permiten que se erijan barreras entre áreas funcionales y departamentos. Los trabajos y tareas se mueven en secuencia de marketing a ingeniería y de ahí a operaciones, y a menudo dan como resultado deficiencias o lentitud en la toma de decisiones porque cada departamento basa éstas en su propia perspectiva limitada y no en las metas generales de la organización.

La coordinación entre funciones es esencial para una administración eficaz. Considere como otras áreas funcionales interaccionan con las operaciones: quizá la conexión más fuerte sea la que existe con la función de marketing, que determina la necesidad de nuevos servicios y productos, la demanda de los productos y servicios existentes y se centra en la satisfacción del cliente. Los gerentes de operaciones deben reunir los recursos humanos y de capital que satisfagan las necesidades de los clientes. Las áreas de marketing y ventas hacen promesas de entrega que dependen de las capacidades actuales de las operaciones. Los pronósticos de demanda que hace el área de marketing guían al gerente de operaciones en la planificación de las tasas y capacidades de producción.

El gerente de operaciones también necesita información acerca de las funciones de contabilidad y finanzas para entender el desempeño actual.

Las mediciones financieras ayudan al gerente de operaciones a evaluar los costos de mano de obra, los beneficios de las nuevas tecnologías en el largo plazo y las mejoras en la calidad. La función de contabilidad ayuda al gerente de operaciones a supervisar los signos vitales del sistema de producción con métodos de seguimiento múltiples. Finanzas influye en las decisiones relativas a invertir los activos de capital de la compañía en nueva tecnología, rediseño de la distribución física, ampliación de la capacidad e incluso los niveles del inventario. Del mismo modo, el área de recursos humanos interacciona con las operaciones para contratar y capacitar a los trabajadores y colabora en los cambios relacionados con los nuevos procesos y diseño de los puestos. Ingeniería también puede tener un gran impacto en las operaciones. Para diseñar nuevos servicios o productos, ingeniería necesita considerar las compensaciones técnicas y asegurarse de que los diseños no impliquen especificaciones costosas o rebasen las capacidades.

Los líderes empresariales y gubernamentales reconocen cada vez más la importancia de incluir a toda la organización en la toma de decisiones estratégicas. Las operaciones desempeñan una función importante respecto de cómo hacer frente a la competencia global. La competencia extranjera y la explosión de nuevas tecnologías aumentan la conciencia de que una empresa compite no solo con la oferta de nuevos servicios y productos, marketing creativo y destreza en las finanzas, sino además con sus competencias únicas en operaciones y la administración responsable y eficaz de los procesos centrales. La organización que ofrece servicios y productos superiores a precios bajos es un competidor formidable.

Una visión de los procesos

Tal vez se pregunten por qué hemos elegido a los procesos como la unidad de análisis en lugar de los departamentos o incluso la empresa misma. La razón es que una visión de los procesos ofrece una imagen mucho más precisa de cómo la empresa funciona en realidad. Típicamente, los departamentos tienen su propio conjunto de objetivos,

un conjunto de recursos con capacidades para lograr dichos objetivos, y gerentes y empleados responsables por su desempeño. Algunos procesos, como el de facturación, pueden estar contenidos por completo dentro de un departamento, como contabilidad.

Sin embargo, el concepto de proceso puede ser más amplio. Un proceso puede tener su propio conjunto de objetivos, abarcar un flujo de trabajo que traspase las fronteras departamentales y requerir recursos de varios departamentos. Por ejemplo, el desarrollo de productos puede implicar la coordinación entre Ingeniería, Marketing y Operaciones. La clave del éxito en muchas organizaciones es la comprensión cabal de cómo funcionan sus procesos.

Administración de operaciones como un conjunto de decisiones.

Las operaciones constituyen una excelente vía para progresar profesionalmente y llegar a posiciones de alta dirección en muchas organizaciones. La razón es que los gerentes de operaciones son responsables de decisiones fundamentales que inciden en el éxito de la organización. En las empresas manufactureras, el jefe de las operaciones generalmente ocupa el puesto de COO (chief operations officer, director ejecutivo de operaciones) o vicepresidente de manufacturas (o producción u operaciones).

La toma de decisiones es un aspecto esencial de toda actividad administrativa, incluida la administración de operaciones. Aunque los detalles específicos de cada situación varían, la toma de decisiones, por lo general, comprende los mismos tres pasos básicos: (1) reconocer y definir con claridad el problema; (2) recopilar la información necesaria para analizar las posibles alternativas; (3) seleccionar la alternativa más atractiva, y (4) implementar la alternativa seleccionada.

Algunas decisiones son estratégicas, mientras que otras son tácticas. Las decisiones estratégicas son menos estructuradas y tienen consecuencias a largo plazo; las decisiones tácticas son más estructuradas, rutinarias y repetitivas y tienen consecuencias a corto

plazo. Sin embargo lo que distingue a los gerentes de operaciones son los tipos de decisiones que toman o en las cuales participan.

Estrategia de procesos en la organización

Los procesos están en todas partes y son la unidad básica de trabajo. Se encuentran en Contabilidad, Finanzas, Recursos humanos, Sistemas de información administrativa, Marketing y Operaciones. Los gerentes de todos los departamentos deben asegurarse de que sus procesos agreguen el mayor valor posible para el cliente. Deben entender que muchos procesos traspasan las líneas organizativas, independientemente de que la empresa esté organizada por líneas funcionales, de productos, regionales o de procesos.

La unidad de operaciones con los clientes de Duke Power tenía cinco procesos centrales que traspasaban las fronteras entre sus cuatro regiones. El “proceso de calcular y cobrar los ingresos” se alinea más estrechamente con Contabilidad, el “proceso de entrega productos y servicios” con Operaciones; el “proceso de formular estrategias de mercado” y el “proceso de mantener a los clientes” con Marketing, y el proceso de ofrecer fiabilidad e integridad con Control de calidad. La coordinación entre funciones fructifico en un mejor desempeño. Este beneficio se produjo, en parte, gracias a la reorganización en la que se crearon responsables de los procesos, pero también porque se creó un nuevo estilo de administración en colaboración. Los responsables de los procesos y los vicepresidentes regionales actuaban más como socios que como rivales.

Estrategias de procesos

Un proceso implica el uso de los recursos de una organización para producir algo de valor. Ningún servicio puede prestarse y ningún producto puede fabricarse sin un proceso, y ningún proceso puede existir sin un servicio o producto por lo menos. Una cuestión recurrente en la administración de procesos es decir cómo proporcionar los servicios o fabricar los productos. Se toman muchas decisiones deferentes para seleccionar los recursos humanos, equipo, servicios

subcontratados, materiales, flujos de trabajo y métodos que transformarán los insumos en productos. Otra decisión se refiere a qué procesos se llevaran a cabo internamente y cuales se subcontratarán, es decir, cuales se realizan fuera de la empresa y se compraran como materiales y servicios. Esta decisión ayuda a definir la cadena de valor.

Las decisiones de mejoramiento de los procesos deben tomarse cuando:

- Existe una brecha entre las prioridades competitivas y las capacidades competitivas.
- Se ofrece un producto o servicio nuevo o modificado sustancialmente.
- Es necesario mejorar la calidad.
- Han cambiado las prioridades competitivas.
- El desempeño actual es inadecuado.
- Ha cambiado el costo o la disponibilidad de los insumos.
- Los competidores ganan terreno por el uso de un nuevo proceso.
- Se hallan disponibles nuevas tecnologías.
- Alguien tiene una idea mejor.

Hay tres principios relativos a las decisiones sobre los procesos que revisten importancia especial.

1. La clave de las decisiones exitosas sobre los procesos radica en elegir opciones apropiadas para la situación y que funcionan bien en conjunto. Dichas opciones no deben contraponerse, como cuando un proceso se optimiza a costa de los demás. Un proceso más eficaz es aquel cuyas características esenciales concuerdan y tiene un buen ajuste estratégico.
2. Aunque esta sección del texto se centra en los procesos individuales, estos son los componentes básicos que finalmente crean toda la cadena de valor de la empresa. El efecto acumulado en la satisfacción del cliente y la ventaja competitiva es enorme.
3. Ya sea que los procesos que intervienen en la cadena de valor se ejecuten internamente o por proveedores externos, la agencia debe prestar especial atención a las relaciones entre los procesos. El tener

que liderar con estas interrelaciones subraya la necesidad de que exista coordinación entre las diferentes funciones²³.

PRODUCTIVIDAD

La productividad es la relación entre lo producido y los recursos empleados para aquello, mientras mayores sean las salidas o resultados, y la utilización de los recursos sean en una misma cantidad o menor, la productividad será mayor, esto permite que la rentabilidad de las empresas sea la deseada.

Según CONOCIMIENTOSWEB.NET, menciona que:

La OEEC se propuso durante la década de 1950, a incentivar el discernimiento a cerca de la productividad. Asimismo en esa misma década varias naciones europeas y asiáticas constituyeron centros y consejos de productividad con mucho ánimo. Un gran número de grupos hicieron visitas a Estados Unidos para obtener conocimiento referente a la productividad, en particular en el United States Department of Labor, en el Bureau of Labor Statistics (BLS). Este BLS lleva casi 90 años publicando estadísticas sobre la productividad del trabajo.

Cuadro 2. Definiciones y Conceptos básicos de Productividad

Siglo XVIII	Quesnay	{1766}	La palabra "productividad" aparece por primera vez.
Siglo XIX	Littre	{1883}	"Facultad de producir"
Siglo XX	Early	Década	Relación entre producción y los medios empleados
	OCEE	{1950}	Cociente que se obtiene al dividir la producción por uno
	Davis	{1955}	Cambio en el producto obtenido por los recursos
	Fabricant	{1962}	Siempre una razón entre la producción y los insumos
	Kendrick y	{1965}	Definiciones funcionales para la productividad parcial,
	Siegel	{1976}	Una familia de razones entre la producción y los
	Sumanth	{1979}	Productividad total - la razón de producción tangible

Fuente: UNIDEG 2013

Elaborado por: Angelo Plaza y Jennifer Riera

Muchos expertos han estudiado la productividad en los niveles internacional, nacional e industrial, aunque algunos economistas de

²³ KRAJEWSKI, Lee; RITZMAN, Larry y MALHOTRA, Manoj: *Administración de operaciones procesos y cadenas de valor*, p.4, 5, 10, 102, 121.

renombre han hecho mención de la productividad a nivel de la empresa²⁴.

Para KRAJEWSKI, RITZMAN, & MALHOTRA, productividad es:

Una medición de las economías, industrias, empresas y procesos. La productividad es el valor de los productos (bienes y servicios), dividido entre los valores de los recursos (salarios, costo de equipo y similares) que se han usado como insumos.

Medición de la Productividad Como gerente, ¿Cómo medir la productividad de los procesos? Existen muchas mediciones. Por ejemplo, el valor de los productos puede medirse en función de lo que el cliente paga o simplemente con base en el número de unidades producidas o de clientes atendidos. El valor de los insumos puede juzgarse por su costo o simplemente por el número de horas trabajadas.

Normalmente, los gerentes escogen varias mediciones razonables y observan las tendencias para detectar las áreas que es necesario mejorar. Por ejemplo, el gerente de una compañía de seguros puede medir la productividad de la oficina con base en el número de pólizas procesadas por empleado cada semana. El gerente de una empresa vendedora de alfombras puede medir la productividad de los instaladores en términos del número de metros cuadrados de alfombra instalada por hora. Ambas mediciones reflejan la productividad de la mano de obra, que es un índice de la producción por persona u hora trabajada. Pueden usarse mediciones parecidas para determinar la productividad de las máquinas, en las que el denominador es el número de máquinas. También es posible contabilizar varios insumos simultáneamente. La productividad multifactorial es un índice de la producción correspondiente a más de uno de los recursos que se utilizan en la producción; por ejemplo, el valor de la producción dividido entre la suma de los costos de mano de obra, materiales y gastos generales²⁵.

²⁴ CONOCIMIENTOS WEB.NET: "origen de la palabra productividad", <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13918.html>.

²⁵ KRAJEWSKI, Lee; RITZMAN, Larry y MALHOTRA, Manoj: *Administración de operaciones procesos y cadenas de valor*, p.13.

PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL

Gracias a toda esta información podemos definir entonces a la productividad operacional como la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en una organización reduciendo al máximo los recursos empleados para tales operaciones. Esta productividad sin lugar a duda se debe a un buen control que los altos mandos ejercen en cada una de las actividades que desempeñan sus subordinados.

Para que esta productividad se mantenga el control debe ser efectivo de tal forma que permita poder innovar cada uno de estos procesos, es decir gracias a este control podemos detectar falencias que impiden lograr los objetivos que se desean alcanzar y así contribuir en la toma de decisiones.

2.2. MARCO LEGAL

2.2.1. Normativa Constitucional

Para el estudio del presente trabajo investigativo se hace necesario estudiar algunos estamentos legales, entre ellos la constitución de la república, a la que nos hemos visto abocados a señalarlos algunos de sus artículos que están relacionados los mismos son descritos a continuación.

Constitución De La República Del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador, en el año 2008 menciona que:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Responsabilidades

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

4. Colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad.
5. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y
12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.
15. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

13. El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.
15. El derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.
16. El derecho a la libertad de contratación.
17. El derecho a la libertad de trabajo. Nadie será obligado a realizar un trabajo gratuito o forzoso, salvo los casos que determine la ley.
25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Trabajo y producción

Sección primera

Formas de organización de la producción y su gestión

Art. 321.- El Estado reconoce y garantiza el derecho a la propiedad en sus formas pública, privada, comunitaria, estatal, asociativa, cooperativa, mixta, y que deberá cumplir su función social y ambiental.

Formas de trabajo y su retribución

Art. 327.- La relación laboral entre personas trabajadoras y empleadoras será bilateral y directa.

Se prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas trabajadoras en forma individual o colectiva. El incumplimiento de obligaciones, el fraude, la simulación, y el enriquecimiento injusto en materia laboral se penalizarán y sancionarán de acuerdo con la ley.

Intercambios económicos y comercio justo

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

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

Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica²⁶.

2.2.2. Normativa Legal

Para la normativa legal la hemos considerado a estamentos legales, como: el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), Código de Trabajo, Ley de Compañías, Código Orgánico Integral Penal, Código de Comercio; y, el Reglamento de Comprobantes de Ventas, Retenciones y Complementarias, en vista de que están relacionados con esta investigación.

Código Orgánico De La Producción Comercio E Inversiones

Según el Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, en el año 2010 indica que:

Del Desarrollo Productivo y su Institucionalidad

²⁶ ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Constitución de la República del Ecuador, 19-118.

Del Rol del Estado en el Desarrollo Productivo

Art. 5.- Rol del Estado.- El Estado fomentará el desarrollo productivo y la transformación de la matriz productiva, mediante la determinación de políticas y la definición e implementación de instrumentos e incentivos, que permitan dejar atrás el patrón de especialización dependiente de productos primarios de bajo valor agregado.

Para la transformación de la matriz productiva, el Estado incentivará la inversión productiva, a través del fomento de:

- a. La competitividad sistémica de la economía a través de la provisión de bienes públicos como la educación, salud, infraestructura y asegurando la provisión de los servicios básicos necesarios, para potenciar las vocaciones productivas de los territorios y el talento humano de las ecuatorianas y ecuatorianos. El Estado establecerá como objetivo nacional el alcance de una productividad adecuada de todos los actores de la economía, empresas, emprendimientos y gestores de la economía popular y solidaria, mediante el fortalecimiento de la institucionalidad y la eficiencia en el otorgamiento de servicios de las diferentes instituciones que tengan relación con la producción;
- b. El establecimiento y aplicación de un marco regulatorio que garantice que ningún actor económico pueda abusar de su poder de mercado, lo que se establecerá en la ley sobre esta materia;
- c. El desarrollo productivo de sectores con fuertes externalidades positivas a fin de incrementar el nivel general de productividad y las competencias para la innovación de toda la economía, a través del fortalecimiento de la institucionalidad que establece este Código;
- d. La generación de un ecosistema de innovación, emprendimiento y asociatividad mediante la articulación y coordinación de las iniciativas públicas, privadas y populares y solidarias de innovación y transferencia tecnológica productivas, y la vinculación de investigación a la actividad productiva.

Así también fortalecerá los institutos públicos de investigación y la inversión en el mejoramiento del talento humano, a través de programas de becas y financiamiento de estudios de tercer y cuarto nivel;

e. La implementación de una política comercial al servicio del desarrollo de todos los actores productivos del país, en particular, de los actores de la economía popular y solidaria y de la micro, pequeñas y medianas empresas, y para garantizar la soberanía alimentaria y energética, las economías de escala y el comercio justo, así como su inserción estratégica en el mundo;

f. La profundización del acceso al financiamiento de todos los actores productivos, a través de adecuados incentivos y regulación al sistema financiero privado, público y popular y solidario, así como del impulso y desarrollo de la banca pública destinada al servicio del desarrollo productivo del país;

g. La mejora de la productividad de los actores de la economía popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas empresas, para participar en el mercado interno, y, eventualmente, alcanzar economías de escala y niveles de calidad de producción que le permitan internacionalizar su oferta productiva;

h. Un desarrollo logístico y de infraestructura que potencie la transformación productiva, para lo que el Estado generará las condiciones para promover la eficiencia del transporte marítimo, aéreo y terrestre, bajo un enfoque integral y una operación de carácter multimodal;

i. La producción sostenible a través de la implementación de tecnologías y prácticas de producción limpia; y,

j. La territorialización de las políticas públicas productivas, de manera que se vayan eliminando los desequilibrios territoriales en el proceso de desarrollo.

De las inversiones productivas

Art. 13.- Definiciones.- Para efectos de la presente normativa, se tendrán las siguientes definiciones:

a. Inversión productiva.- Entiéndase por inversión productiva, independientemente de los tipos de propiedad, al flujo de recursos destinados a producir bienes y servicios, a ampliar la capacidad productiva y a generar fuentes de trabajo en la economía nacional;

b. Inversión Nueva.- Para la aplicación de los incentivos previstos para las inversiones nuevas, entiéndase como tal al flujo de recursos destinado a incrementar el acervo de capital de la economía, mediante una inversión efectiva en activos productivos que permita ampliar la capacidad productiva futura, generar un mayor nivel de producción de bienes y servicios, o generar nuevas fuentes de trabajo, en los términos que se prevén en el reglamento. El mero cambio de propiedad de activos productivos que ya se encuentran en funcionamiento así como los créditos para adquirir estos activos, no implica inversión nueva para efectos de este Código.

c. Inversión extranjera.- La inversión que es de propiedad o que se encuentra controlada por personas naturales o jurídicas extranjeras domiciliadas en el extranjero, o que implique capital que no se hubiere generado en el Ecuador.

d. Inversión nacional.- La inversión que es de propiedad o que se encuentra controlada por personas naturales o jurídicas ecuatorianas, o por extranjeros residentes en el Ecuador, salvo que demuestren que se trate de capital no generado en el Ecuador; y,

e. Inversionista nacional.- La persona natural o jurídica ecuatoriana, propietaria o que ejerce control de una inversión realizada en territorio ecuatoriano. También se incluyen en este concepto, las personas naturales o jurídicas o entidades de los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios ecuatorianos, propietarios o que ejercen control de una inversión realizada en territorio ecuatoriano.

Las personas naturales ecuatorianas que gocen de doble nacionalidad, o los extranjeros residentes en el país para los efectos de este Código se considerarán como inversionistas nacionales.

No se considerará como inversión extranjera, aquella realizada por una empresa nacional o extranjera, cuyas acciones, participaciones, propiedad o control, total o mayoritario, le pertenezca a una persona natural o sociedad ecuatoriana.

Del Fomento y Desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)

Art. 53.- Definición y Clasificación de las MIPYMES.- La Micro, Pequeña y Mediana empresa es toda persona natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este Código.

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este Código, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento.

De los Órganos de Regulación de las MIPYMES

Art. 54.- Institucionalidad y Competencias.- El Consejo Sectorial de la Producción coordinará las políticas de fomento y desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa con los ministerios sectoriales en el ámbito de sus competencias. Para determinar las políticas transversales de MIPYMES, el Consejo Sectorial de la Producción tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

a. Aprobar las políticas, planes, programas y proyectos recomendados por el organismo ejecutor, así como monitorear y evaluar la gestión de los entes encargados de la ejecución, considerando las particularidades

culturales, sociales y ambientales de cada zona y articulando las medidas necesarias para el apoyo técnico y financiero;

b. Formular, priorizar y coordinar acciones para el desarrollo sostenible de las MIPYMES, así como establecer el presupuesto anual para la implementación de todos los programas y planes que se prioricen en su seno;

c. Autorizar la creación y supervisar el desarrollo de infraestructura especializada en esta materia, tales como: centros de desarrollo MIPYMES, centros de investigación y desarrollo tecnológico, incubadoras de empresas, nodos de transferencia o laboratorios, que se requieran para fomentar, facilitar e impulsar el desarrollo productivo de estas empresas en concordancia con las leyes pertinentes de cada sector;

d. Coordinar con los organismos especializados, públicos y privados, programas de capacitación, información, asistencia técnica y promoción comercial, orientados a promover la participación de las MIPYMES en el comercio internacional;

e. Propiciar la participación de universidades y centros de enseñanza locales, nacionales e internacionales, en el desarrollo de programas de emprendimiento y producción, en forma articulada con los sectores productivos, a fin de fortalecer a las MIPYMES;

f. Promover la aplicación de los principios, criterios necesarios para la certificación de la calidad en el ámbito de las MIPYMES, determinados por la autoridad competente en la materia;

g. Impulsar la implementación de programas de producción limpia y responsabilidad social por parte de las MIPYMES;

h. Impulsar la implementación de herramientas de información y de desarrollo organizacional, que apoyen la vinculación entre las instituciones públicas y privadas que participan en el desarrollo empresarial de las MIPYMES;

i. Coordinar con las instituciones del sector público y privado, vinculadas con el financiamiento empresarial, las acciones para facilitar el acceso al crédito de las MIPYMES; y,

j. Las demás que establezca la Ley.

Del Registro Único de MIPYMES y Simplificación de Trámites

Art. 56.- Registro Único de las MIPYMES.- Se crea el Registro Único de las MIPYMES como una base de datos a cargo del Ministerio que presida el Consejo Sectorial de la Producción, quien se encargará de administrarlo; para lo cual, todos los Ministerios sectoriales estarán obligados a entregar oportunamente la información que se requiera para su creación y actualización permanente.

Este registro permitirá identificar y categorizar a las empresas MIPYMES de producción de bienes, servicios o manufactura, de conformidad con los conceptos, parámetros y criterios definidos en este código. De igual manera, generará una base de datos que permitirá contar con un sistema de información del sector, de las MIPYMES que participen de programas públicos de promoción y apoyo a su desarrollo, o que se beneficien de los incentivos de este código, para que el órgano competente pueda ejercer la rectoría, la definición de políticas públicas, así como facilitar la asistencia y el asesoramiento adecuado a las MIPYMES.

Únicamente, para efectos de monitoreo de las políticas públicas que se implementen en este sector, el Ministerio administrador del Registro, podrá solicitar a las MIPYMES que consten en la base de datos, información relacionada con su categorización, en los términos que se determinará en el reglamento.

Del financiamiento y del capital

Art. 62.- Acceso a la banca pública.-

Nota: Artículo derogado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014.

Art. 63.- Registro.- Las entidades financieras, públicas y privadas, obligatoriamente, crearán y mantendrán un registro de las operaciones para las empresas calificadas como MIPYMES y reportarán periódicamente al órgano ejecutor de las políticas de MIPYMES.

Art. 64.- Garantías.- La autoridad reguladora financiera establecerá un régimen especial de garantías para el financiamiento privado y público de las MIPYMES, y para el desarrollo de iniciativas de capital de riesgo, tanto públicas como privadas.

Art. 65.- Fondo Nacional de Garantías.-

Nota: Artículo derogado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014.

Art. 66.- Normativa para MIPYMES.- La autoridad reguladora del mercado de valores desarrollará una normativa especial para el acceso individual y asociativo de las MIPYMES, al financiamiento a través del mercado de valores. Los inversionistas institucionales públicos determinarán una normativa especial y facilitadora que permita la compra de los títulos de valor generados por las MIPYMES.

Art. 67.- Otras formas de financiamiento.- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá los mecanismos para potenciar el financiamiento de las micro y pequeñas empresas en todo el territorio nacional, sobre todo en las regiones de menor cobertura financiera y para mejorar la eficiencia y acceso a tecnologías especializadas de los operadores privados del sistema.

Nota: Inciso primero reformado y segundo derogado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014.

Art. 68.- Crédito para apertura de capital e inversión.- Las empresas privadas que requieran financiamiento para desarrollar nuevas inversiones, y que a su vez quisieran ejecutar un programa de apertura de su capital, en los términos de esta legislación, podrán beneficiarse de los programas de crédito flexible que implementará el gobierno nacional

para la masificación de estos procesos, con tasas de interés preferenciales y créditos a largo plazo.

Normas Fundamentales

Art. 103.- **Ámbito de aplicación.**- El presente título regula las relaciones jurídicas entre el Estado y las personas naturales o jurídicas que realizan actividades directa o indirectamente relacionadas con el tráfico internacional de mercancías. Para efectos aduaneros, se entiende por mercancía a todos los bienes muebles de naturaleza corporal.

En todo lo que no se halle expresamente previsto en este título, se aplicarán las normas del Código Tributario y otras normas jurídicas sustantivas o adjetivas.

De la Eco-eficiencia y Producción Sostenible

Art. 232.- **Definición.**- Para fines de este Código, se entenderán como procesos productivos eficientes el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto; adoptadas para reducir los efectos negativos y los daños en la salud de los seres humanos y del medio ambiente. Estas medidas comprenderán aquellas cuyo diseño e implementación permitan mejorar la producción, considerando el ciclo de vida de los productos así como el uso sustentable de los recursos naturales. También, se entenderán como procesos productivos más eficientes y competitivos, la implementación de tecnologías de punta, que permitan mejorar la administración y utilización racional de los recursos, así como prevención y control de la contaminación ambiental, producto de los procesos productivos, la provisión de servicios y el uso final de los productos.

Art. 233.- **Desarrollo sustentable.**- Las personas naturales y jurídicas así como las demás formas asociativas regidas por el presente Código, deberán desarrollar todos sus procesos productivos conforme a los postulados del desarrollo sustentable en los términos constantes en la Constitución y en los convenios internacionales de los que es parte el Ecuador.

Art. 234.- Tecnología más limpia.- Las empresas, en el transcurso de la sustitución de tecnologías, deberán adoptar medidas para alcanzar procesos de producción más limpia como por ejemplo:

a. Utilizar materias primas no tóxicas, no peligrosas y de bajo impacto ambiental;

b. Adoptar procesos sustentables y utilizar equipos eficientes en la utilización de recursos y que contribuyan a la prevención de la contaminación;

c. Aplicar de manera efectiva, responsable y oportuna los principios de gestión ambiental universalmente aceptados y consagrados en los convenios internacionales, así como en la legislación doméstica, en particular los siguientes:

1. Reducir, reusar y reciclar;

2. Adoptar la mejor tecnología disponible;

3. Responsabilidad integral sobre el uso de determinados productos, particularmente químicos;

4. Prevenir y controlar la contaminación ambiental

5. El que contamina, paga;

6. Uso gradual de fuentes alternativas de energía;

7. Manejo sustentable y valoración adecuada de los recursos naturales;
y,

8. Responsabilidad intra e intergeneracional.

Art. 235.- Incentivo a producción más limpia.- Para promover la producción limpia y la eficiencia energética, el Estado establecerá los siguientes incentivos:

a. Los beneficios tributarios que se crean en este Código; y,

b. Beneficios de índole económica que se obtengan de las transferencias como Permisos

Negociables de Descarga. En el reglamento a este Código se fijarán los parámetros que deberán cumplir las empresas que apliquen a estos beneficios, y la forma como se regulará el mercado de permisos de descarga o derechos de contaminación de acuerdo a la normativa nacional y de los

Gobiernos Autónomos Descentralizados, con sus respectivos plazos de vigencia, el mecanismo de transferencia de estos derechos y el objetivo de calidad ambiental que se desee obtener a largo plazo.

Art. 236.- Adaptación al cambio climático.- Con el fin de facilitar la adaptación del Ecuador a los efectos del cambio climático y minimizarlos, las personas naturales y jurídicas así como las demás formas asociativas regidas por el presente Código, deberán adquirir y adoptar tecnologías ambientalmente adecuadas que aseguren la prevención y el control de la contaminación, la producción limpia y el uso de fuentes alternativas²⁷.

Código de Trabajo

Según el Código de Trabajo, en el año 2005 indica que:

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

²⁷ ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: *Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones*, 1-2; 5-23; 25-26.

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido;

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Cuando el trabajador se separe definitivamente, el empleador estará obligado a conferirle un certificado que acredite:

a) El tiempo de servicio;

b) La clase o clases de trabajo; y,

c) Los salarios o sueldos percibidos;

15. Atender las reclamaciones de los trabajadores;

16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales;

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

19. Pagar al trabajador, cuando no tenga derecho a la prestación por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el cincuenta por ciento de su remuneración en caso de enfermedad no profesional, hasta por dos meses en cada año, previo certificado médico que acredite la imposibilidad para el trabajo o la necesidad de descanso.

20. Proporcionar a las asociaciones de trabajadores, si lo solicitaren, un local para que instalen sus oficinas en los centros de trabajo situados fuera de las poblaciones. Si no existiere uno adecuado, la asociación podrá emplear para este fin cualquiera de los locales asignados para alojamiento de los trabajadores;

21. Descontar de las remuneraciones las cuotas que, según los estatutos de la asociación, tengan que abonar los trabajadores, siempre que la asociación lo solicite;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

23. Entregar a la asociación a la cual pertenezca el trabajador multado, el cincuenta por ciento de las multas, que le imponga por incumplimiento del contrato de trabajo;

24. La empresa que cuente con cien o más trabajadores está obligada a contratar los servicios de un trabajador social titulado. Las que tuvieren trescientos o más, contratarán otro trabajador social por cada trescientos de excedente. Las atribuciones y deberes de tales trabajadores sociales serán los inherentes a su función y a los que se determinen en el título pertinente a la "Organización,

Competencia y Procedimiento;

25. Pagar al trabajador reemplazante una remuneración no inferior a la básica que corresponda al reemplazado;

26. Acordar con los trabajadores o con los representantes de la asociación mayoritaria de ellos, el procedimiento de quejas y la constitución del comité obrero patronal;

27. Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario, al regresar al país, deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

1. Facilitar, sin menoscabo de las labores de la empresa, la propaganda interna en pro de la asociación en los sitios de trabajo, la misma que será de estricto carácter sindicalista;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten sus servicios;

30. Conceder tres días de licencia con remuneración completa al trabajador, en caso de fallecimiento de su cónyuge o de su conviviente

en unión de hecho o de sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad;

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social;

32. Las empresas empleadoras registradas en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social están obligadas a exhibir, en lugar visible y al alcance de todos sus trabajadores, las planillas mensuales de remisión de aportes individuales y patronales y de descuentos, y las correspondientes al pago de fondo de reserva, debidamente selladas por el respectivo Departamento del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Los inspectores del trabajo y los inspectores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social tienen la obligación de controlar el cumplimiento de esta obligación; se concede, además, acción popular para denunciar el incumplimiento.

Las empresas empleadoras que no cumplieren con la obligación que establece este numeral serán sancionadas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social con la multa de un salario mínimo vital, cada vez, concediéndoles el plazo máximo de diez días para este pago, vencido el cual procederá al cobro por la coactiva.

33. El empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad, en el primer año de vigencia de esta Ley, contado desde la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

En el segundo año, la contratación será del 1% del total de los trabajadores, en el tercer año el 2%, en el cuarto año el 3% hasta llegar al quinto año en trabajadores, siendo ese el porcentaje fijo que se aplicará en los sucesivos años.

Esta obligación se hace extensiva a las empresas legalmente autorizadas para la tercerización de servicios o intermediación laboral.

La persona con discapacidad impedida para suscribir un contrato de trabajo, lo realizará por medio de su representante legal o tutor. Tal condición se demostrará con el carné expedido por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

El empleador que incumpla con lo dispuesto en este numeral, será sancionado con una multa mensual equivalente a diez remuneraciones básicas mínimas unificadas del trabajador en general; y, en el caso de las empresas y entidades del Estado, la respectiva autoridad nominadora, será sancionada administrativa y pecuniariamente con un sueldo básico; multa y sanción que serán impuestas por el Director General del Trabajo, hasta que cumpla la obligación, la misma que ingresará en un cincuenta por ciento a las cuentas del Ministerio de Trabajo y Empleo y será destinado a fortalecer los sistemas de supervisión y control de dicho portafolio a través de su Unidad de Discapacidades; y, el otro cincuenta por ciento al Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS) para dar cumplimiento a los fines específicos previstos en la Ley de Discapacidades.

34. Contratar un porcentaje mínimo de trabajadoras, porcentaje que será establecido por las Comisiones Sectoriales del Ministerio de Trabajo y Empleo, establecidas en el artículo 122 de este Código.

35. Las empresas e instituciones, públicas o privadas, para facilitar la inclusión de las personas con discapacidad al empleo, harán las adaptaciones a los puestos de trabajo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Discapacidades, normas INEN sobre accesibilidad al medio físico y los convenios, acuerdos, declaraciones internacionales legalmente suscritos por el país.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

- a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;
- b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;
- c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;
- d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;
- e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;
- f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;
- g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;
- h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;
- i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;
- j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;
- k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,
- l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición, será sancionado con multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

En caso de reincidencia, se duplicarán dichas multas.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal²⁸.

Código Orgánico Integral Penal (COIP)

De acuerdo a lo estipulado el 2014 en el *Código Orgánico Integral Penal* indica que:

Delitos contra el régimen de desarrollo.

Artículo 297.- Enriquecimiento privado no justificado.- La persona que obtenga para sí o para otra, en forma directa o por interpuesta persona, incremento patrimonial no justificado mayor a doscientos salarios básicos unificados del trabajador en general, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años.

Artículo 298.- Defraudación tributaria.- La persona que simule, oculte, omita, falsee o engañe en la determinación de la obligación tributaria, para dejar de pagar en todo o en parte los tributos realmente debidos, en provecho propio o de un tercero, será sancionada cuando:

²⁸ CONGRESO NACIONAL: *Código de Trabajo*, 1; 11-15; 17-19.

1. Utilice identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción, actualización o cancelación de los registros que llevan las administraciones tributarias.
2. Utilice datos, información o documentación falsa o adulterada en la solicitud de inscripción, actualización o cancelación de los registros que llevan las administraciones tributarias.
3. Realice actividades en un establecimiento a sabiendas de que se encuentre clausurado.
4. Imprima o haga uso de comprobantes de venta o de retención o de documentos complementarios que no sean autorizados por la Administración Tributaria.
5. Proporcione a la administración tributaria informes, reportes con mercancías, datos, cifras, circunstancias o antecedentes falsos, incompletos, desfigurados o adulterados.
6. Haga constar en las declaraciones tributarias datos falsos, incompletos, desfigurados o adulterados, siempre que el contribuyente no haya ejercido, dentro del año siguiente a la declaración, el derecho a presentar la declaración sustitutiva en la forma prevista en la ley.
7. Falsifique o altere permisos, guías, facturas, actas, marcas, etiquetas o cualquier otro tipo de control de fabricación, consumo, transporte, importación y exportación de bienes gravados.
8. Altere libros o registros informáticos de contabilidad, anotaciones, asientos u operaciones relativas a la actividad económica, así como el registro contable de cuentas, nombres, cantidades o datos falsos.
9. Lleve doble contabilidad con distintos asientos en libros o registros informáticos, para el mismo negocio o actividad económica.
10. Destruya total o parcialmente, los libros o registros informáticos de contabilidad u otros exigidos por las normas tributarias o los documentos que los respalden, para evadir el pago o disminuir el valor de obligaciones tributarias.

11. Venda para consumo aguardiente sin rectificar o alcohol sin embotellar y declare falsamente volumen o grado alcohólico del producto sujeto al tributo, fuera del límite de tolerancia establecido por el INEN, así como la venta fuera del cupo establecido por el Servicio de Rentas Internas, del alcohol etílico que se destine a la fabricación de bebidas alcohólicas, productos farmacéuticos y aguas de tocador.

12. Emita, acepte o presente a la administración tributaria comprobantes de venta, de retención o documentos complementarios por operaciones inexistentes o cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real.

13. Emita comprobantes de venta por operaciones realizadas con empresas fantasmas, inexistentes o supuestas.

14. Presente a la administración tributaria comprobantes de venta por operaciones realizadas con empresas fantasmas, inexistentes o supuestas.

15. Omita ingresos, incluya costos, gastos, deducciones, exoneraciones, rebajas o retenciones falsas o inexistentes o superiores a las que procedan legalmente, para evitar el pago de los tributos debidos.

16. Extienda a terceros el beneficio de un derecho a subsidios, rebajas, exenciones, estímulos fiscales o se beneficie de los mismos sin derecho.

17. Simule uno o más actos, contratos para obtener o dar un beneficio de subsidio, rebaja, exención o estímulo fiscal.

18. Exista falta de entrega deliberada, total o parcial, por parte de los agentes de retención o percepción de los impuestos retenidos o percibidos, después de diez días de vencido el plazo establecido en la norma para hacerlo.

19. Exista obtención indebida de una devolución de tributos, intereses o multas.

Las penas aplicables al delito de defraudación son:

En los casos de los numerales del 1 al 11, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.

En los casos de los numerales del 12 al 14, será sancionada con pena privativa de libertad de tres a cinco años. Cuando el monto de los comprobantes de venta supere los cien salarios básicos unificados del trabajador en general, será sancionada con el máximo de la pena privativa de libertad prevista para estos delitos.

En los casos de los numerales del 15 al 17, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años. Cuando los impuestos defraudados superen los cien salarios básicos unificados del trabajador en general, será sancionada con el máximo de la pena privativa de libertad prevista para estos delitos.

En el caso de los numerales 18 y 19, será sancionada con pena privativa de libertad de cinco a siete años. Cuando los impuestos retenidos o percibidos que no hayan sido declarados o pagados, así como en los casos de impuestos que hayan sido devueltos dolosamente, superen los cien salarios básicos unificados del trabajador en general, será sancionada con pena privativa de libertad de siete a diez años.

Constituye defraudación agravada y será sancionada con el máximo de la pena prevista para cada caso, la cometida con la participación de uno o más funcionarios o servidores de la administración tributaria y acarreará, además, la destitución del cargo de dichos funcionarios o servidores.

En el caso de personas jurídicas, sociedades o cualquier otra entidad que, aunque carente de personería jurídica, constituya una unidad económica o un patrimonio independiente de la de sus miembros, de conformidad con lo dispuesto en este Código, serán sancionadas con pena de extinción de la persona jurídica y multa de cincuenta a cien salarios básicos unificados del trabajador en general.

Las personas que ejercen control sobre la persona jurídica o que presten sus servicios como empleadas, trabajadoras o profesionales, serán responsables como autoras si han participado en la defraudación tributaria en beneficio de la persona jurídica, aunque no hayan actuado con mandato alguno.

En los casos en los que la o el agente de retención o agente de percepción sea una institución del Estado, la o el funcionario encargado de la recaudación, declaración y entrega de los impuestos percibidos o retenidos al sujeto activo, además de la pena privativa de libertad por la defraudación, sin perjuicio de que se configure un delito más grave, será sancionado con la destitución y quedará inhabilitado para ocupar cargos públicos por seis meses.

Cada caso será investigado, juzgado y sancionado sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como del pago de los impuestos debidos²⁹.

Código De Comercio

El *Código de Comercio* en cuanto a:

Art. ...- Se considerarán comerciantes a las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, domiciliadas en el Ecuador, que intervengan en el comercio de muebles e inmuebles, que realicen servicios relacionados con actividades comerciales, y que, teniendo capacidad para contratar, hagan del comercio su profesión habitual y actúen con un capital en giro propio y ajeno, mínimo de Treinta mil sucres para la jurisdicción de las Cámaras de Comercio de Quito y Guayaquil; de Ocho mil sucres para Cuenca, Manta y Bahía de Caráquez; y, de Cinco mil sucres para los demás cantones.

Nota: Texto dado por el inciso primero del Art. 8 de la Ley de Cámaras de Comercio, Ley No. 106, publicada en Registro Oficial 131 de 7 de Marzo de 1969, reformado por Decreto Supremo No. 101, publicado en Registro Oficial 243 de 9 Febrero de 1973 y por Decreto Supremo No. 814, publicado en Registro Oficial 351 de 18 de Julio de 1973.

Art. 6.- Toda persona que, según las disposiciones del Código Civil, tiene capacidad para contratar, la tiene igualmente para ejercer el comercio.

Art. 7.- Sin embargo de lo dispuesto en el artículo anterior, no pueden comerciar:

²⁹ ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: Código Orgánico Integral Penal, 113-116.

1. Las corporaciones eclesiásticas, los religiosos y los clérigos;
2. Los funcionarios públicos a quienes está prohibido ejercer el comercio por el Art. 242 del Código Penal, salvo las excepciones establecidas en el mismo artículo; y,
3. Los quebrados que no hayan obtenido rehabilitación³⁰.

Ley de Compañías

La *Ley de Compañías*, en cuanto tiene relación a:

Art. 2.- Hay cinco especies de compañías de comercio, a saber:

La compañía en nombre colectivo;

La compañía en comandita simple y dividida por acciones;

La compañía de responsabilidad limitada;

La compañía anónima; y,

La compañía de economía mixta.

Estas cinco especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,

c) Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados

³⁰ ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: Código de Comercio, 1-4.

por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

Art. 24.- Cuando la Superintendencia de Compañías lo juzgare conveniente podrá exigir a compañías no sujetas a su vigilancia, los datos e informaciones que creyere necesarios.

SECCION IX

DE LA AUDITORIA EXTERNA

Art. 318.- Las compañías nacionales y las sucursales de compañías u otras empresas extranjeras organizadas como personas jurídicas, y las asociaciones que éstas formen cuyos activos excedan del monto que fije por Resolución la Superintendencia de Compañías monto que no podrá ser inferior a cien millones de sucres, deberán contar con informe anual de auditoría externa sobre sus estados financieros. Tales estados financieros auditados se presentarán obligatoriamente para solicitar créditos a las instituciones que forman parte del sistema financiero ecuatoriano, negociar sus acciones y obligaciones en Bolsa, solicitar los beneficios de las Leyes de Fomento, intervenir en Concursos Públicos de Precios, de Ofertas y de Licitaciones, suscripción de contratos con el Estado y declaración del impuesto a la renta.

Las personas naturales o jurídicas que ejerzan la auditoría, para fines de esta Ley, deberán ser calificadas por la Superintendencia de Compañías y constar en el Registro correspondiente que llevará la Superintendencia, de conformidad con la Resolución que expida.

El Superintendente de Compañías podrá disponer excepcionalmente que una compañía con activos inferiores a los establecidos en el inciso primero, pero superiores a los cuarenta millones de sucres, someta sus estados financieros a auditoría externa, cuando existan dudas fundadas sobre su realidad financiera, a base de un informe previo de inspección que justifique tal auditoría o a solicitud de los comisarios de la compañía.

Art. 319.- La función de la auditoría externa será la de emitir dictamen sobre los estados financieros de las compañías a que se refiere esta Ley, sin perjuicio de la fiscalización que realicen los comisarios u otros

órganos de fiscalización y del control que mantiene la Superintendencia de Compañías³¹.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Administración

En cuanto al uso más común se refiere a la atribución que posee un determinado individuo de gobernar o ejercer determinada autoridad sobre algo o alguien. Otro significado es otorgarle el mejor uso a uno o varios recursos organizándolo y suministrándolo racionalmente.

Capital humano

El aprendizaje formal o experiencias adquiridas por parte de los individuos de una población que les permite desenvolverse de manera más eficaz, el nivel de conocimiento aumentara constantemente en una empresa por ejemplo mediante curso y capacitaciones para considerarse que se está siendo más productivos y que su permanencia en ella es mucha importancia de manera que contribuya a su crecimiento.

Control Interno

Es el conjunto de actividades direccionadas a comunicar y controlar las funciones que se llevan a cabo en el interior de la organización, con el fin de evitar que se cometan errores que perjudiquen el rendimiento organizacional y así lograr mayor efectividad y transparencia en las operaciones.

COSO

El COSO es un comité con las siguientes siglas expresadas en inglés (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), que crea más que normas informes de carácter voluntario a manera de recomendaciones no directamente para las empresas sino más bien para las entidades que las regulan, desde sus inicios fue establecido por personas que consideraban que no se estaban llevando correctamente las prácticas de control interno con el fin de eliminar en lo posible el fraude, todo esto de manera voluntaria.

³¹ H. CONGRESO NACIONAL: Ley de Compañías, 1-55

Eficiencia

No hace énfasis en que resultados se obtendrán sino como utilizar los recursos disponibles de una forma óptima o porque no lograr el mayor retorno con menos, y a corto plazo logrando una racionalización total.

Eficacia

Entiéndase por eficacia como el logro de los objetivos planteados con anterioridad.

Empresas familiares.

Las empresas familiares son aquellas que se establecen comúnmente con capital de uno o varios individuos pertenecientes al lazo familiar, serán ellos los que ejerzan voz y voto sobre la decisiones que se tomen a fin de permanecer en el mercado bajo la dirección de un miembro de la familia.

Estado de confort

Es permanecer en las mismas circunstancias, estado o situaciones diariamente como una rutina en la que se evitaren las decisiones que impliquen riesgos sea por temor o simple costumbre, la conformidad es la característica principal de encontrarse en la zona de confort puesto que no existe ánimos de cambio.

Gestión administrativa

Para Mariel Calix gestión administrativa es:

La planificación, organización, dirección y control son los principales interventores en este tipo de gestión puesto que se encargan de que se la empresa cumpla sus metas a través de la utilización de las herramientas tecnológicas, suministros, financieras y personal que sea necesario³².

Medianas empresas

Según Marco Barrera, las medianas empresas son aquellas que: Albergan de 50 a 99 obreros, y el capital fijo no debe sobrepasar de 120 mil dólares³³.

³² CALIX, Mariel: *Gestión Administrativa*,
<http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>.

³³ BARRERA, Marco: Las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas
[www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../\\$FILE/ecuador.doc](http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../$FILE/ecuador.doc)

Mejora continua

Corresponde a la ideología de incrementar la capacidad de uso un bien o una más conveniente aplicación de los procesos y recursos no solo de una empresa sino también en el ámbito personal, para considerarse continua la búsqueda de dicha mejora debe verse reflejada en los esfuerzos por analizar, evaluar, implantar las correcciones necesarias o cambios para obtener mejoras en los resultados.

Microempresas

Están constituidas por una o varias personas que pueden ser familia o no lo mismo que por lo general manejan el negocio y su permanencia es constante, las actividades desempeñadas no son solo comerciales también pueden dedicarse área productivas o de servicios siempre y cuando sus entradas de efectivos no sean altos, sus ingresos son resultado de decisiones propias relación a promociones, precios, segmento de mercado.

Pequeñas empresas

Son aquellas que tienen hasta 50 empleados.

PIB

Para Jorge Tejera, PIB son:

Todos los ingresos que el país obtiene durante un ciclo económico representado por un año, la fuente de dichos ingresos debe ser de los productos o servicios que generan los entes en el tiempo antes mencionado, si a dicho valor lo dividimos para los miembros de la población podremos saber cuánto le pertenece como ingreso a cada uno a lo que llamaremos producto interno bruto por habitante³⁴.

Productividad

La productividad es una medida de las capitales, fabricaciones, recursos, métodos, compañías y tecnologías. También podríamos decir que es la cuantía total de las mercancías o servicios el cual se dividirá para el total de insumos, materiales, costos que se han utilizado para su consecución.

³⁴ TEJERA, Jorge: *Que es el PIB*, <http://www.aporrea.org/actualidad/a103977.html>.

Producción a gran escala

Este tipo de economía se refiere a la capacidad que un ente adquiere mediante la trayectoria y aplicación de técnicas que han sido analizadas e implantadas de manera que se ha logrado una importante producción sin necesidad de costes elevados en otras palabras al producir determinado número de unidades los costos de elaborarlos disminuyen, a mayor volumen menor costo.

PYMES

Son organismos con autonomía y soberanía con una influencia y dominio de alto nivel en el mercado de actividades comerciales mas no fabril puesto que la diferencia radica en el grado de inversiones requeridas para dicha denominación, estas empresas están sujetas a leyes de monto de ingresos anuales y contratación de mano de obra, si sobrepasan dichas limitaciones pasarían de medianas a grandes organizaciones.

Rentabilidad

Es el retorno positivo de los recursos invertidos en algo que por lo general está representado en entradas de efectivo en mayor proporción que lo utilizado como inversión. Y no solo en cuestiones monetarias se puede notar la existencia de la rentabilidad, podríamos citar el caso de una planta en la cual si una maquinaria ha dejado de producir las mismas unidades que en sus inicios ya no es rentable.

Sector económico

A nivel nacional nos manejamos por un sin número de actividades económicas las mismas que a su vez se subdividen en sectores que se encuentran agrupados porque tienen similitudes pero son diferentes de los demás grupos por los diversas procesos que ocurren en ellos. (Arango, sectores economicos , 2015)³⁵

³⁵ ARANGO, Luis Angel: *Sectores económicos*
http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sectores_economicos

Subsidiarias

Entidades que se encuentran controladas por otra entidad denominada matriz, esta a su vez tiene voz y voto en las decisiones que se tomen tanto administrativas como financieras debido al capital que posee invertido.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

El control Interno incide en la productividad operacional de las medianas empresas comerciales del Cantón Milagro.

2.4.2. Hipótesis Particulares

- Los manuales de gestión administrativa inciden en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro.
- La mejora continua de los procesos incide en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro.
- La falta de valoración de los procesos incide en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro.
- La formación académica de los empleados y directivos incide en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro.

2.4.3. Declaración De Variables

Hipótesis General

- ✓ Variable independiente: El control interno
- ✓ Variable dependiente: Productividad operacional

Hipótesis Particulares

Hipótesis Particular 1

Variable independiente: manuales de gestión administrativa

Variable dependiente: Productividad operacional

Hipótesis Particular 2

Variable independiente: la mejora continua

Variable dependiente: Productividad operacional

Hipótesis Particular 3

Variable independiente: valoración de los procesos

Variable dependiente: Productividad operacional

Hipótesis Particular 4

Variable independiente: formación académica

Variable dependiente: Productividad operacional

2.4.4. Operacionalización de las Variables

Cuadro 3. Operacionalización de las Variables

	Variable	Definición	Indicador	Técnicas
Independiente	El control interno	Es el conjunto de actividades direccionadas a comunicar y controlar las funciones que se llevan a cabo en el interior de la organización, con el fin de evitar que se comentan errores que perjudiquen el rendimiento organizacional y así lograr mayor efectividad y transparencia en las operaciones.	Manuales Administrativos Métodos de control aplicados en años anteriores	- Encuestas - Entrevistas
	Manuales de gestión administrativa	Son aquellos documentos que abarcan cada uno de los procedimientos que se llevan en la organización con el objetivo de llevar correctamente las operaciones internas y alcanzar los resultados deseados por los altos mandos.	Reglamentos internos de la empresa	- Encuesta - Entrevista
	La mejora continua	Es una herramienta basada en un proceso cuyo objetivo principal es obtener resultados favorables para la organización optimizando o innovando aquellos aspectos fundamentales que influyen en gran magnitud el rendimiento de la organización, a través de la aplicación de políticas de calidad implantadas por la misma.	Alcance de objetivos institucionales. Actualización tecnológica. Mejora de infraestructura	- Encuestas
	Valoración de los procesos	Apreciar los beneficios que se pueden obtener al lograr una excelente gestión en los procesos que se pongan en marcha dentro de una organización.	Cumplimiento de procesos conforme a lo establecido en manuales	- Encuesta
	Formación académica	Es la recopilación de estudios y conocimientos formales que el ser humano va adquiriendo en el transcurso de su vida los cuales establecerán su manera de comportarse tanto en su vida personal como profesional.	Nivel educativo alcanzado. Actualización de conocimientos	- Encuestas - Entrevistas
Dependiente	Productividad operacional	Es la eficiencia de los procesos que se llevan a cabo en una organización reduciendo al máximo los recursos empleados para tales operaciones. Esta productividad sin lugar a duda se debe a un buen control que los altos mandos ejercen en cada una de las actividades que desempeñan sus subordinados.	Cumplimiento del plan operativo anual	- Encuesta

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

El tipo de estudio de la presente investigación. Se caracteriza por ser:

Según **su objetivo**:

Investigación Exploratoria:

Busca brindar un análisis más universal es decir que se asemeje a la realidad pero no en su totalidad. Si el asunto que se analizara no es muy común dentro del campo investigativo y por lo tanto no ha existido sondeos e investigaciones, entonces esta es la mejor técnica y lo es en mayor magnitud al notar que resulta complicado elaborar conjeturas acertadas o por lo menos de carácter universal. El hecho de que el tema no se ha tratado de manera tan analítica puede originarse de que es un problema o situación que recientemente se ha originado y por ende recientemente se están preocupando por profundizarlo o a su vez el investigador no posee lo indispensable para emprender la búsqueda.

Manejaremos este tipo de investigación debido a que en el cantón Milagro el problema planteado no ha sido estudiado a fondo anteriormente, por lo tanto realizaremos una investigación profunda hasta lograr alcanzar los resultados que nos hemos planteado.

Investigación Descriptiva:

Según Chano Ibarra, investigación descriptiva es:

La intención del científico es narrar circunstancias y sucesos. Es decir cómo surge y se desenvuelve cierta situación. Los análisis descriptivos

tienen el fin de describir las características significativas de individuos, conjuntos, sociedades, etc³⁶.

Es descriptiva porque nos permitirá especificar aspectos relevantes en cuanto al problema y subproblemas en cuestión, esclarecer las hipótesis que hemos planteado, además que nos ayudara a demostrar o especificar el pensar y actuar de los distintos individuos que se encuentran dirigiendo una organización.

Investigación Explicativa:

Tal como su nombre lo indica se encarga de mediante un análisis más completo y profundo se llegue a obtener un conocimiento que llene sus expectativas e interrogantes. Señala el origen del suceso es decir cómo nace el problema y a la vez confirma las hipótesis". Este tipo de investigación nos permitirá comprobar las hipótesis planteadas y descifrar los resultados obtenidos en los instrumentos que se aplicarán y tener una idea clara de la problemática planteada.

Según su **contexto**, es una:

Investigación de Campo:

Según Rafael Grasterol, la investigación de campo es:

Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (investigación aplicada)³⁷.

Es de Campo, porque para su desarrollo e investigación se realizará en el lugar de los hechos en que se suscita esta situación, permitiéndonos conocer la realidad en que viven cada uno de nuestros sujetos de estudios

³⁶IBARRA, Chano: Metodología de la Investigación,
<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>.

³⁷GRASTEROL, Rafael: La investigación de mercado,
<http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/metoprot/10.pdf>

El diseño de la investigación de carácter cuantitativa ya que una vez obtenida la información a través de las encuestas se procederá a tabular dichos datos para un mejor análisis de la situación real del problema.

3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1. Características de la población

POBLACIÓN

Para Explorable.com, *Población de la investigación*:

Una población de la investigación también es conocida como una colección bien definida de individuos u objetos que tienen características similares. Todas las personas u objetos dentro de una determinada población por lo general tienen una característica o rasgo en común³⁸

La población objeto de estudio en esta investigación son las medianas empresas ubicadas en la ciudad de milagro que se dedican a la comercialización de bienes nuevos o usados.

TIPOS DE POBLACIÓN

Para Explorable.com, *los tipos de población son*:

Población objetivo

La población objetivo se refiere a TODO el grupo de personas u objetos que les interesan a los investigadores para la generalización de las conclusiones. La población objetivo por lo general tiene diversas características y también es conocida como la población teórica.

Población accesible

La población accesible es la población en la investigación sobre la que los investigadores pueden aplicar sus conclusiones. Esta población es un subconjunto de la población objetivo y también se conoce como la población de estudio. Los investigadores sacan sus muestras de la población accesible³⁹

³⁸ EXPLORABLE.COM: *Población de la investigación*, <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>.

³⁹ EXPLORABLE.COM: *Población de la investigación*, <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>.

3.2.2. Delimitación de la población

Conocido el universo de empresas comerciales, de servicios e industriales en el Cantón Milagro, según datos obtenidos en el INEC. 2010, ascienden a 167, conforme se describe en el anexo N° 5 CUADRO DE MEDIANAS EMPRESAS DEL CANTON MILAGRO - INEC 2010. Para la presente investigación objetivo de estudio, consideramos solamente a las medianas empresas comerciales, las misma que corresponden a 22 empresas y que se detallan en el anexo N° 6. CUADRO DE MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES DEL CANTON MILAGRO – INEC 2010.

3.2.3. Tipo de muestra

MUESTRA

Para Nérida Cantoni Rabolini, muestra y tipos de muestra son:

Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población. Se estudian las muestras para describir a las poblaciones, ya que el estudio de muestras es más sencillo que el de la población completa, porque implica menor costo y demanda menos de tiempo.

TIPOS DE MUESTRAS

Muestras aleatorias o probabilísticas

Las unidades de análisis tienen que estar dispuestas de modo tal que el proceso de selección dé una equiprobabilidad de selección a todas y cada una de las unidades que figuran en la población. Cada uno de los elementos de la población tiene la misma probabilidad de integrar parte de la muestra.

Muestras no probabilísticas

La elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien establece la muestra.

Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Desde el enfoque cuantitativo y para determinado diseño, la utilidad de una muestra no probabilística reside no tanto en una “representatividad” de elementos, sino en una cuidadosa y controlada elección de sujetos con ciertas características definidas previamente en el planteamiento del problema. El tipo de muestra que vamos a utilizar para esta investigación es probabilístico ya que todos sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos para el objeto de estudio⁴⁰.

3.2.4. Tamaño de la muestra

Considerando que la población objeto de estudio, asciende a 22 medianas empresas comerciales en el cantón Milagro, y por ser limitada, no es necesario determinar la muestra a través de fórmula estadística, por tanto la muestra es de 22 empresas. .

3.2.5. Proceso de selección

Al ser un tipo de muestra probabilístico, utilizaremos la selección de datos estratificada.

3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

3.3.1. METODOS

Para el diseño de la investigación consideramos los siguientes métodos teóricos, como:

Histórico – Lógico: según CENTTY Villafuerte, “Este método se refiere a que en la Sociedad los diversos problemas o fenómenos no se presentan de manera azarosa sino que es el resultado de un Largo proceso que los origina, motiva o da lugar a su existencia. Esta evolución de otra parte no es rigurosa o repetitiva de manera similar, sino que va cambiando de acuerdo a

⁴⁰ CANTONI RABOLINI, Nélica: Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa, http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm.

determinadas tendencias o expresiones que ayuda a interpretarlos de una manera secuencial⁴¹.

Este método nos ayudará a determinar si estas organizaciones han venido teniendo este tipo de problema desde hace un tiempo, que tipo de decisiones han venido tomando y cuan efectivas han sido, es decir si han brindado un resultado positivo.

Inductivo-Deductivo, para RIVAS PLATA, Colbert es “La inducción va de lo particular a lo general. Empleamos el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones generales, o sea, es aquél que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular. La deducción va de lo general a lo particular. El método deductivo es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones⁴².

Utilizaremos este método debido a que por medio de las encuestas y entrevista obtendremos información valedera la cual nos va a permitir diagnosticar la situación en la que se encuentran estas empresas en cuanto a su control interno, y así tomar decisiones correctas.

3.3.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TECNICAS

Para Velez Del Hierro Jorge, técnicas es:

Una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador⁴³.

La Encuesta, conforme al Centro de Investigaciones Sociológicas, es:

Una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se

⁴¹ CENTTY VILLAFUERTE, Deymor B: Manual Metodológico Para El Investigador Científico, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/METODO%20LOGICO%20HISTORICO.htm>.

⁴² RIVAS PLATA, Colbert Garcia: Método Deductivo Y Método Inductivo, <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>.

⁴³ VELEZ DEL HIERRO, Jorge: *Entrevista*, <https://prezi.com/vnxcj9kyyqo1/entrevista/>.

pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos⁴⁴.

Para nuestro estudio utilizaremos las técnicas de entrevistas y encuestas. La entrevista por que nos va a permitir obtener información valiosa que se obtendrá de expertos concederos del tema y las encuestas a los gerentes o representantes de las medianas empresas, por cuanto nos va permitir ampliar conocimientos y comprobar nuestra hipótesis en lo relacionado al control interno de las operaciones y su productividad, son las técnicas que más se utilizan en una investigación.

Instrumentos

Para aplicar las encuestas y las entrevistas utilizaremos los cuestionarios como instrumentos que nos permitirá recoger la información necesaria.

3.4. EL TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Una vez obtenida la información por medio de las encuestas y entrevistas, que son las técnicas planteadas utilizaremos para su tratamiento estadístico el programa informático Microsoft Excel, porque nos permitirá analizar los datos recogidos en los cuestionarios además de crear y aplicar formato a libros (un conjunto de hojas de cálculo) para analizar datos y tomar decisiones fundadas sobre aspectos de su negocio.

Concretamente, se puede usar para hacer un seguimiento de datos, crear modelos para analizar datos, escribir fórmulas para realizar cálculos con dichos datos, dinamizar los datos de diversas maneras y presentarlos en una variedad de gráficos con aspecto profesional.

⁴⁴ CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS: *Qué es una encuesta*, http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

Para conocer la situación actual de las medianas empresas comerciales se practicó encuestas y entrevistas, sus resultados nos ha permitido hacer un análisis e interpretación que se describen en cada una de las preguntas planteadas, al mismo tiempo nos orientan en la formulación de las recomendaciones

Pregunta 1. ¿Cree usted que realizar un adecuado control interno en las organizaciones generará beneficios en la productividad de las operaciones?

Cuadro 4. Control interno y la productividad de las operaciones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	19	86%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	5%
DE ACUERDO	1	5%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
DESACUERDO	1	5%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes medianas empresas, cantón Milagro

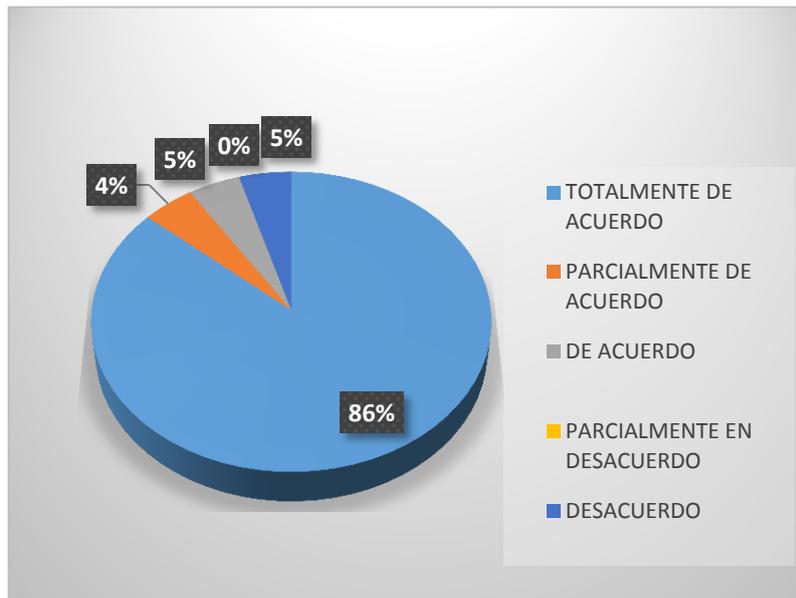


Figura 1. Control interno y la productividad de las operaciones

Análisis de Datos

De la gráfica se puede observar que 19 personas que representan el 86% están totalmente de acuerdo que realizar un adecuado control interno en las organizaciones generará beneficios en la productividad de las operaciones; 5% está parcialmente de acuerdo y de acuerdo; y, el 4% indicaron que no están de acuerdo, de esto podemos deducir que los controles internos son beneficiosos en la productividad de las operaciones de las empresas.

Pregunta 2. ¿Cuán beneficioso cree usted que resulta realizar un adecuado control interno en la organización?

Cuadro 5. Beneficios de tener un control interno en la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BENEFICIOSO	18	82%
BENEFICIOSO	4	18%
POCO BENEFICIOSO	0	0%
NADA BENEFICIOSO	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

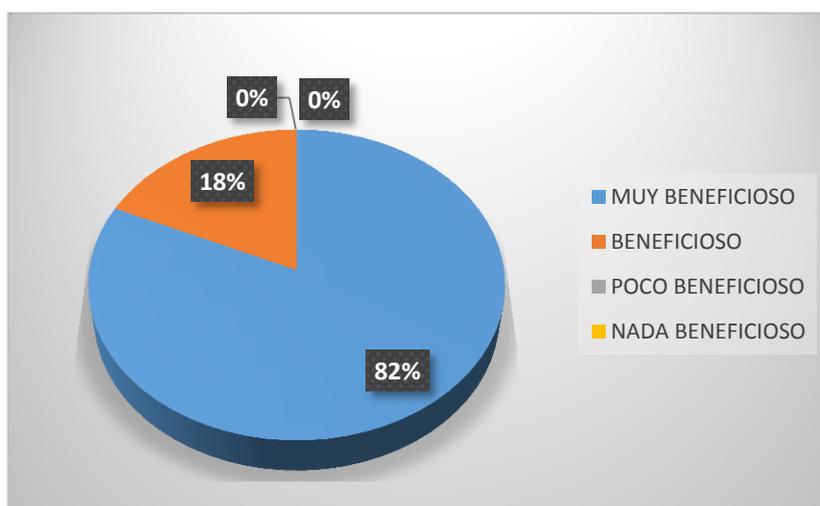


Figura 2. Beneficios de tener un control interno en la organización

Análisis de Datos

Se observa que 18 personas que representan el 82% consideran que es muy beneficioso realizar un adecuado control interno en la organización; y, el 18% creen que es beneficioso, lo que nos indica que la mayoría de ellos cree que la aplicación del control interno no es únicamente importante sino de mucha relevancia para la consecución de sus objetivos.

Pregunta 3. ¿Cree usted que contar con manuales de gestión administrativa en una organización serviría como una buena herramienta para obtener una excelente productividad operacional?

Cuadro 6. Manuales administrativos ayudan a lograr excelente productividad operacional

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	91%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	2	9%
DE ACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
DESACUERDO	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

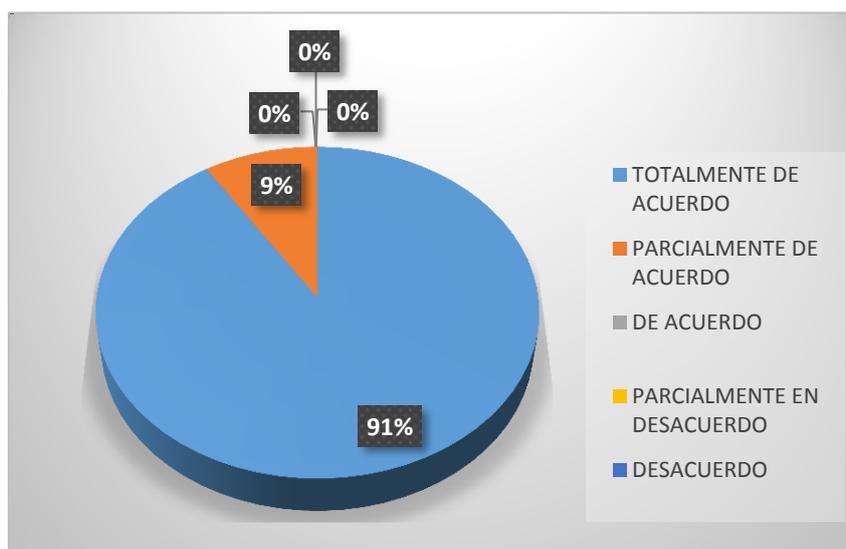


Figura 3. Manuales administrativos ayudan a lograr excelente productividad operacional

Análisis de Datos

Lo que antecede en el cuadro y gráfica, se observa que el 91% están totalmente de acuerdo que contar con manuales de gestión administrativa en una organización serviría como una buena herramienta para obtener una excelente productividad operacional; y, el 9% están parcialmente de acuerdo, podemos deducir que contar con manuales de gestión que orienten a los subordinados repercute en la productividad de la empresa.

Pregunta 4. ¿Considera usted que la empresa necesita manuales de gestión?

Cuadro 7. Necesidad de manuales de gestión en la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	91%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	5%
DE ACUERDO	1	5%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
DESACUERDO	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

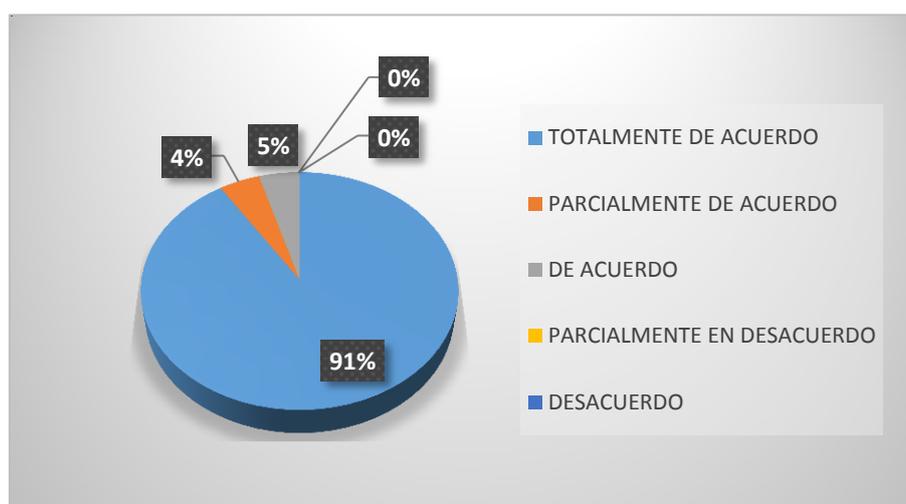


Figura 4. Necesidad de manuales de gestión en la empresa

Análisis de Datos

En la gráfica observamos que el 91% de los encuestados están totalmente de acuerdo, que las empresas necesitan manuales de gestión; y, un 5% está parcialmente de acuerdo y de acuerdo, esto nos muestra que los manuales de gestión administrativa son estrictamente necesarios en el actuar diario de los miembros de la empresa.

Pregunta 5. ¿En qué proporción cree usted que estos manuales sirven de ayuda para el rendimiento general de la organización?

Cuadro 8. Beneficios de manuales para el rendimiento de la organización

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BENEFICIOSO	16	73%
BENEFICIOSO	6	27%
POCO BENEFICIOSO	0	0%
NADA BENEFICIOSO	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

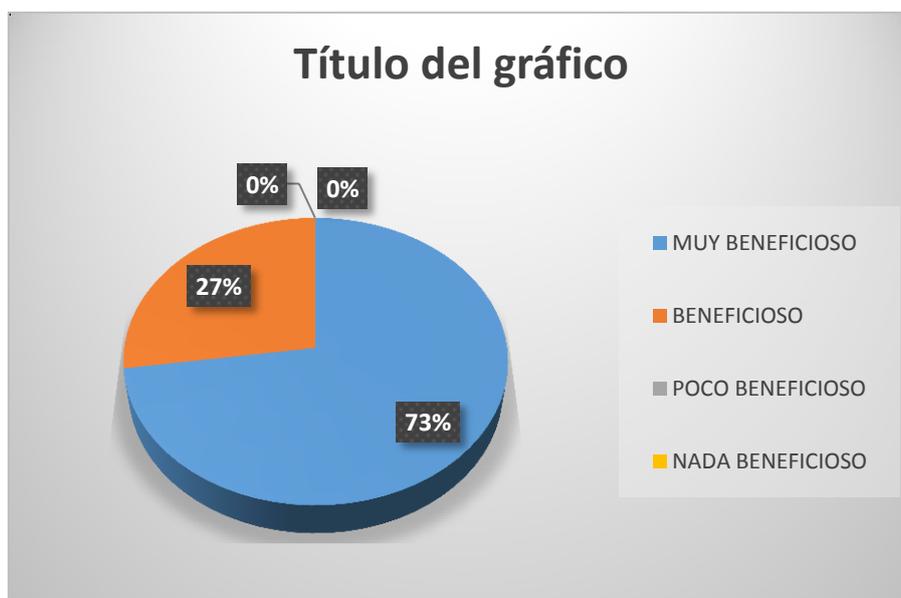


Figura 5. Beneficios de manuales para el rendimiento de la organización

Análisis de Datos

De este gráfico se puede deducir que el 73% consideran que es muy beneficioso contar con manuales de gestión administrativa para el rendimiento general de la organización; y el 27%, consideran que es beneficioso, estos resultados nos ayudan a comprender el grado de importancia que se le otorgan a los manuales de gestión es de relevancia significativa para los encuestados.

Pregunta 6 ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la mejora continua?

Cuadro 9. Ha escuchado sobre la mejora continua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	77%
NO	5	23%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

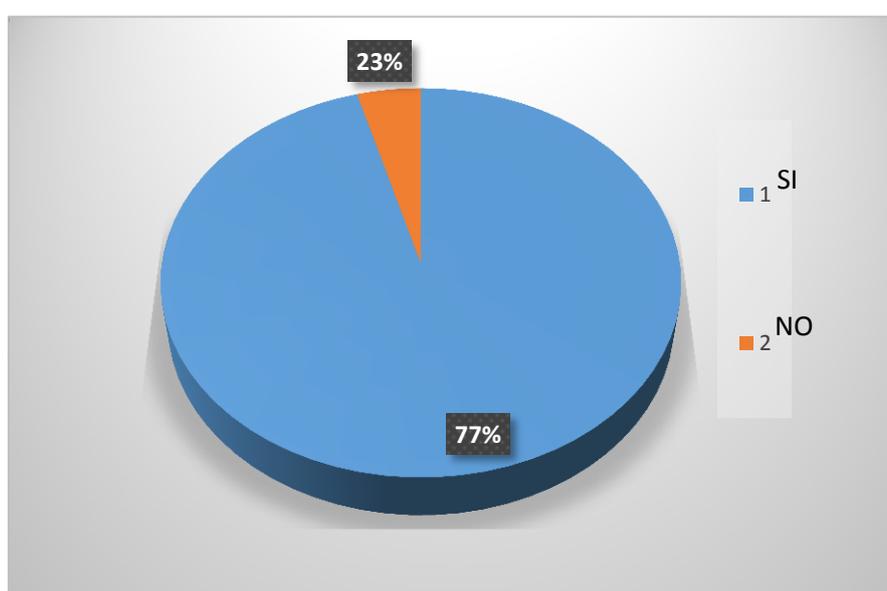


Figura 6. Ha escuchado sobre la mejora continua

Análisis de Datos

El cuadro y el gráfico que antecede nos determina que 17 personas, esto es el 77% de los encuestados si han escuchado hablar acerca de la mejora continua; y, 5 personas que representan el 23% no lo han escuchado, esto nos demuestra al parecer que es un término muy generalizado entre las personas que tienen relación con actividades económicas.

Pregunta 7 ¿Considera usted que innovar constantemente en los procesos operativos es una estrategia fundamental para el crecimiento de una organización?

Cuadro 10. Innovar en los procesos genera el crecimiento de la empresa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	16	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	5	23%
DE ACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	1	5%
DESACUERDO	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Angelo Plaza y Jennifer Riera

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro.

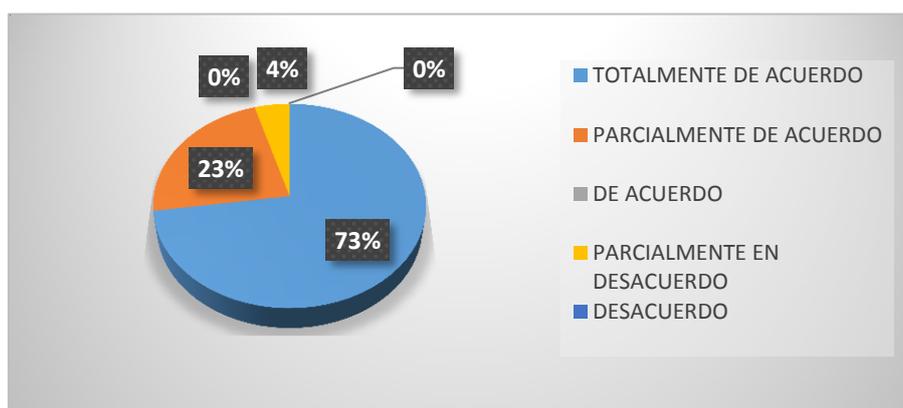


Figura 7. Innovar en los procesos genera el crecimiento de la empresa

Análisis de Datos

Se observa que 16 personas de los encuestados están totalmente de acuerdo que innovar constantemente los procesos operativos, es una estrategia fundamental para el crecimiento de una organización; 23% están parcialmente de acuerdo; y, el 5% está parcialmente en desacuerdo. Se puede colegir esto que las operaciones deben ser sometidos a determinados cambios con una periodicidad lo más conveniente posible, hay otros que no los consideran quizá la herramienta de mayor importancia.

Pregunta 8 ¿Cree usted que innovar constantemente en los procesos operativos la organización obtendría una productividad?

Cuadro 11. La productividad al innovar en los procesos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY ALTA	10	45%
ALTA	11	50%
MEDIA	1	5%
BAJA	0	0%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Autores

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

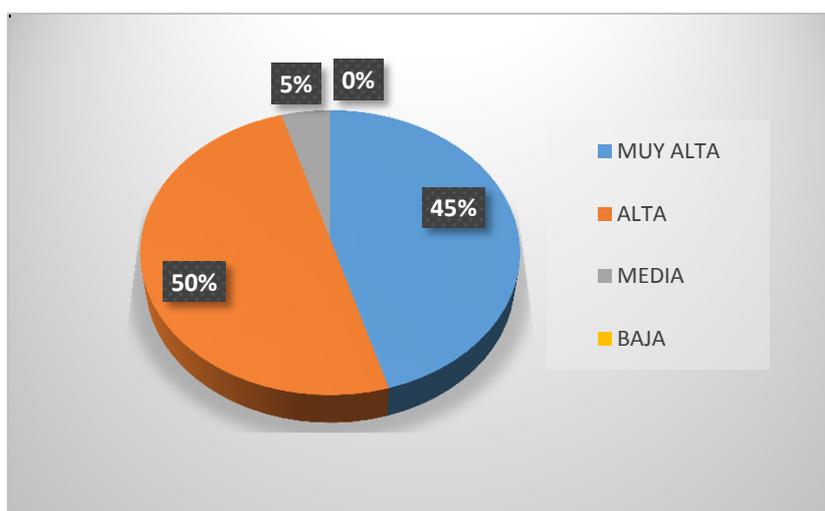


Figura 8. La productividad al innovar en los procesos

Análisis de Datos

En la gráfica observamos que el 45% creen que innovar constantemente los procesos operativos la organización se obtendría productividad muy alta; el 50% que sería alta; y, el 5% media, esto nos revela el grado de importancia que le dan a la innovación de los procesos en la obtención de productividad.

Pregunta 9. ¿Con que frecuencia cree usted que los miembros de la organización valoran cada uno de los procesos que se llevan a cabo?

Cuadro 12. Valoración de los procesos por parte del personal

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	4	18%
CASI SIEMPRE	13	59%
A VECES	5	23%
NUNCA	0	0%
TOTAL	22	100%

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

Elaborado por: Angelo Plaza y Jennifer Riera

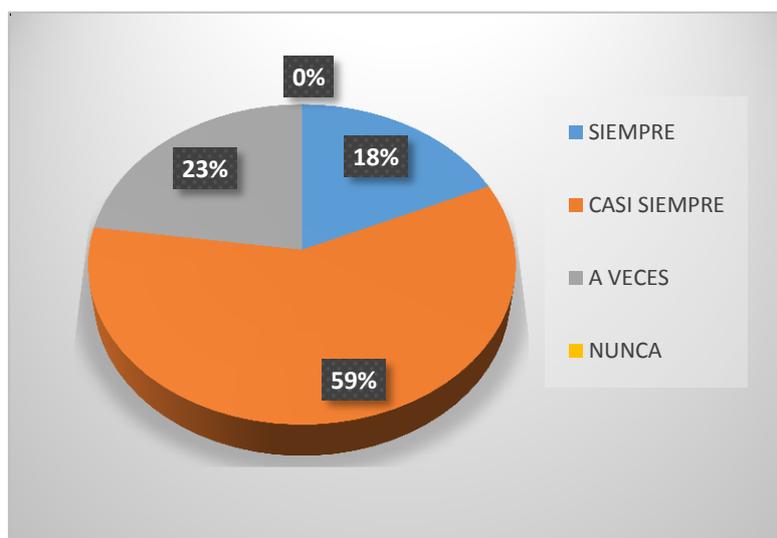


Figura 9. Valoración de los procesos por parte del personal

Análisis de Datos

Se observa en el gráfico, que el 18% cree que los miembros de la organización siempre valoran cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la empresas; 59% casi siempre; y, el 23% a veces, se puede colegir que la perspectiva de los administradores de los negocios es que sus colaboradores dan poca importancia a los procesos que realizan en sus funciones lo cual repercute en el desarrollo de la empresa.

Pregunta 10. ¿Considera usted que la formación académica en los directivos y empleados de las organizaciones son aspectos muy importante para que se realicen correctamente los procesos operacionales?

Cuadro 13. Incidencia de la formación académica de los directivos y empleados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	55%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	7	32%
DE ACUERDO	2	9%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
DESACUERDO	1	5%
TOTAL	22	100%

Elaborado por: Angelo Plaza y Jennifer Riera

Fuente: Encuesta realizada a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas del cantón Milagro

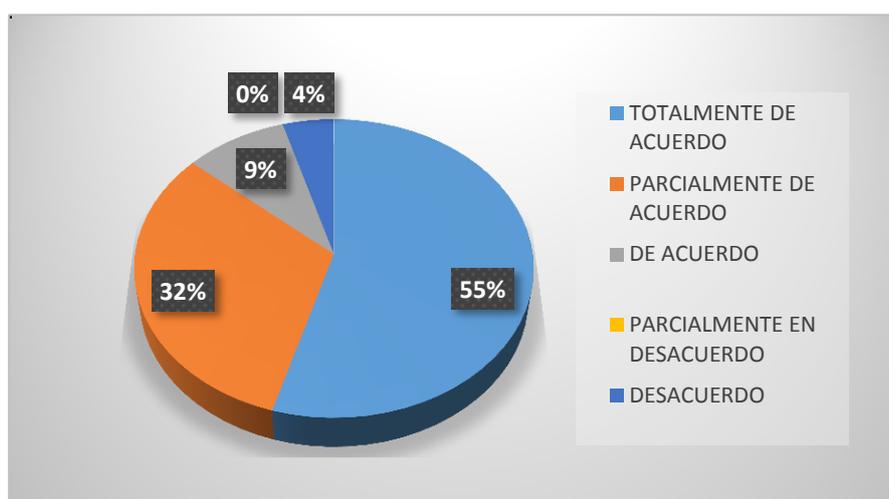


Figura 10. Incidencia de la formación académica de los directivos y empleados

Análisis de Datos

La grafica nos revela que el 55% están totalmente de acuerdo, en cuanto a que la formación académica en los directivos y empleados de las organizaciones son aspectos muy importantes para que se realicen correctamente los procesos operacionales; 32% están parcialmente de acuerdo; 9% está de acuerdo; y, solamente el 5% está en desacuerdo. A partir de ello podemos deducir que existe una discrepancia en cuanto a la educación formal puesto que la experiencia es también muy influyente e importante en la realización correcta de los procesos operacionales.

Entrevista realizada a la Ing. Paola Mendoza, Jefa del departamento de Auditoría de DEVIES CORP. S.A.

1. ¿Según su perspectiva las empresas son más productivas si se aplica un control interno o existe otra manera más eficaz?

Con un buen control interno las empresas son más productivas; sin embargo una manera más eficaz sería la mejora continua que se emplee.

2. ¿Considera usted que es de suma importancia contar con manuales de gestión administrativa en las empresas? ¿Por qué?

Sí, es muy importante porque guía e indica que se espera de cada proceso.

3. ¿Considera que si se le otorgara la debida importancia a los procesos operacionales mejoraría la productividad de las empresas? ¿Por qué?

Sí, porque se mejoraría mucho la operatividad de la empresa.

4. ¿Cuál cree usted que es el común denominador por que las empresas no realizan un control interno?

Falta de conocimientos o porque no son bien asesoradas.

Entrevista realizada al Ing. Wilfrido Echeverría, Presidente de la Cámara de Comercio de Milagro.

1. ¿Según su perspectiva las empresas son más productivas si se aplica un control interno o existe otra manera más eficaz?

Lo más común es que se realice un control interno, porque de esta forma hacemos que el personal se maneje disciplinadamente y en todo caso pues siempre hay que llevar un control de los horarios de trabajo y el desempeño de cada uno de los empleados, al menos aquí siempre se busca el profesionalismo.

2. ¿Considera usted que es de suma importancia contar con manuales de gestión administrativa en las empresas? ¿Por qué?

Claro, ya que en el caminar de toda institución debe existir, porque esa es nuestra guía, nuestro patrón, como en un hogar tienen que haber reglas estrictas donde el jefe del hogar las da a conocer las normas, al igual sucede con las empresas independientemente que sea grande o pequeña.

3. ¿Considera que si se le otorgara la debida importancia a los procesos operacionales mejoraría la productividad de las empresas? ¿Por qué?

Sí, porque esto nos lleva a que seamos más productivos, que las cosas las llevemos con mayor eficacia y eficiencia. Y además hay que ir formando y capacitando al personal para fortalecer su compromiso con la empresa y así valoren más cada uno de los procesos.

4. ¿Cuál cree usted que es el común denominador por que las empresas no realizan un control interno?

Muchas veces es porque no son una empresa bien establecida, porque toda empresa que está bien formada aplica este tipo de controles y es importante para el buen desempeño de la empresa

4.2. ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

A lo largo de este análisis nos preguntamos, cuán importante es el contar con una herramienta que permita evaluar el rendimiento de las operaciones que se llevan a cabo en una empresa, especialmente aquellas que son catalogadas como medianas empresas que por lo general no cuentan con un sistema formal de control interno, lo que genera que su productividad no sea la deseada, notamos que aproximadamente la mitad se encuentra en esta situación, esto 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.

Cada respuesta vertida en las encuestas hemos notado que aunque para ellos el realizar revisiones, contar con manuales, contar con colaboradores capacitados, varios de estos aspectos no son aplicados, principalmente el control interno de sus procesos operacionales ya sea por falta de recursos económicos, desconocimiento de los beneficios que su implantación generaría o desinterés en incrementar su nivel de servicio.

Los empresarios consideran que el principal motivador para los dueños es el factor ingreso y la conformidad con los resultados obtenidos sin buscar alianzas o nuevos medios para no solo competir, sino posicionarse en el mercado.

En los informes y comentarios emitidos por diversos autores, la tendencia ha sido la misma en cuanto a la poca aplicación de controles en las medianas empresas debido a los pocos recursos con que cuentan.

Siendo tanto las medianas como las pequeñas empresas las que aportan al desarrollo de los países, la situación continuara siendo la misma sino cambian la perspectiva de desarrollo.

4.3. RESULTADOS

A través de las encuestas que se practicó a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas, se demuestra que consideran de mucha importancia la aplicación del control interno en las operaciones, aunque no sea la técnica muy utilizada por la mayoría debido a diversos aspectos, entre ellos, es el de mayor influencia el factor económico.

En su mayoría consideran que el aplicar un adecuado control interno en sus organizaciones permite que los procesos desempeñados por sus colaboradores sean efectivos, constantemente están siendo sometidos a un análisis, sobre la base de la información obtenida, detectar falencias y aplicar las recomendaciones más apropiadas, sin dejar a un lado la retroalimentación que permita mejorar estas operaciones, evitando caer en los mismos errores; sin embargo, muchos consideran que el innovar constantemente en sus procesos genera productividad muy alta, a pesar de que existen otras técnicas.

Los manuales de gestión administrativa son también considerados imprescindibles para orientar la conducta de los miembros de la empresa consolidando los diversos criterios de desempeño, a pesar de contar con esta herramienta muchos creen que sus subordinados no le dan la debida importancia a las actividades que realizan diariamente.

De los comentarios vertidos nos damos cuenta que el problema radica en el hecho de que en muchas de ellas no aplican controles internos en los procesos, ni en las demás áreas, lo que puede ocasionar un estancamiento en el desenvolvimiento y crecimiento empresarial de continuar así. Además consideran que dichos controles permiten conocer si los procesos requieren de una reestructuración que se agreguen o desagreguen actividades que simplifiquen su aplicación, o a su vez optimizar sus recursos, así lograr resultados deseados y fortalecerse ante la competencia.

La importancia de los manuales de gestión administrativa es un punto que más llamó la atención, consideran que estos son fundamentales al momento de lograr obtener un buen desempeño del personal y en las operaciones al cumplir con lo estipulado, permitirán que los resultados de las operaciones sean productivas y el anhelado rendimiento en la organización.

La mejora continua en los procesos es una herramienta muy útil para la detección tanto de puntos fuertes como débiles en los procesos; así mismo, la valoración de los procesos por parte de sus subordinados, quienes no siempre se sienten comprometido con la empresa lo que repercute en un mal funcionamiento de la organización. Cuando el manejo de las empresas se lleva de manera empírica se corre el riesgo de no llevar un control interno efectivo y en muchos casos no se lleva este tipo de control debido a la falta de conocimientos académicos, muchos de los que encuestamos coinciden en que la parte académica como la experiencia son aspectos importantes al momento de dirigir una organización, la experiencia porque permite el conocimiento que se tiene permite aplicarlo con mayor certeza y seguridad en cada uno de las operaciones, permitiendo obtener un resultado eficaz; en cambio, la formación académica, ayuda con su ilustrado conocimiento a que se apliquen métodos técnicos o estrategias para enfrentarse a la competencia.

4.4. VERIFICACION DE HIPOTESIS.

En el cuadro 14 verificaciones de hipótesis se comprueban las hipótesis planteadas en la investigación.

Cuadro 14. Verificación de Hipótesis

Hipótesis General	Verificación
El control Interno incide en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro.	El 86% de los encuestados mediante la pregunta 1 estuvieron totalmente de acuerdo en que realizar un adecuado control interno en las organizaciones generará beneficios en la productividad de las operaciones. Los entrevistados coinciden en que de no haber un análisis y control partiendo de la parte interna no es posible conocer las necesidades a las que podrían estar sujetas por tanto no habría productividad.
Los manuales de gestión administrativa inciden en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro	El 91% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo que contar con manuales de gestión administrativa en una organización serviría como una buena herramienta para obtener una excelente productividad operacional como se refleja en la pregunta; los entrevistados aseveran que sin ella los subordinados no se desenvolverían correctamente.

<p>La mejora continua de los procesos incide en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro.</p>	<p>El 73% de los encuestados mediante la pregunta 7 están totalmente de acuerdo que innovar constantemente en los procesos operativos es una estrategia fundamental para el crecimiento de una organización y los entrevistados aseveran que la actualización y desarrollo es importante en el mercado de competencias.</p>
<p>La falta de valoración de los procesos incide en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro.</p>	<p>El 59% de los encuestados mediante la pregunta 9 creen que los miembros de la organización casi siempre valoran cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la empresa lo que muestra que la perspectiva de los jefes o dueños de los negocios es que los colaboradores no están totalmente comprometidos en sus actividades diarias.</p>
<p>La formación académica de los empleados y directivos incide en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro.</p>	<p>El 55% de los encuestados mediante la pregunta 10 están totalmente de acuerdo que la formación académica en los directivos y empleados de las organizaciones son aspectos muy importantes para que se realicen correctamente los procesos operacionales sin embargos los entrevistados aseveran que aunque la educación formal influya mucho, la experiencia es vital.</p>

Fuente: Proyecto de Tesis

Elaborado por: Angelo Plaza y Jennifer Riera

CONCLUSIONES

Los mandos de control interno en toda organización son beneficiosos para su salud financiera, ya que permiten analizar cada uno de los procesos llevado a cabo por la empresa, considerando estas perspectivas y del estudio realizado concluimos que:

No aplican controles internos en sus operaciones empresariales, por lo que no les permite identificar las necesidades y corregir errores, ocasionando que los resultados sean pocos favorables e impidiendo el crecimiento institucional de la misma.

Carecen de manuales de gestión administrativa que orienten el comportamiento diario del personal, en cuanto a los principios y valores que caracterizan a la empresa.

La innovación en los procesos es una técnica de mucha importancia para el desarrollo de las empresas, observamos que no están siendo consideradas, la no aplicación da lugar a que se realice una reingeniería en sus procesos. Su desenvolviendo diario está basado en hechos repetitivos que se han venido aplicando desde la creación de la empresa y en muchas ocasiones de manera inefectiva, esto genera que sus resultados no sean los más anhelados.

El desarrollo académico como la experiencia al momento de dirigir y controlar una organización es relevante especialmente cuando al aplicar técnicas como estrategias en cada una de sus operaciones se requieren, sus directivos o ejecutivos carecen de estas experticias, sus conocimientos son empíricos lo que conlleva a que las empresas no se vuelvan más productiva y eficaz.

RECOMENDACIONES

Del análisis realizado, creemos necesario se considere las siguientes recomendaciones:

Aplicar controles internos en las operaciones diarias de la empresa para detectar falencias que entorpecen el adecuado funcionamiento de las mismas, eliminando el margen de error.

Elaborar e implantar manuales de gestión administrativa que describan las funciones de los empleados, así como los principios, políticas y valores de la empresa, esto evitaría la vulnerabilidad de las mismas antes determinadas situaciones.

Instaurar métodos de mejora continua en todas las áreas que la requieran, mediante un análisis previo, reforzando así los mecanismos internos para responder a las contingencias y la demanda que la globalización trae consigo, de esta manera los clientes que son los principales beneficiados se verán inclinados a su preferencia y los beneficios se verán reflejados en la productividad financiera de la empresa.

Contratar personal que cumpla con los requisitos de experiencia y formación académica relacionada con el área en la que se desempeñara para así lograr que los procesos junto con las técnicas aplicadas sean llevada de forma correcta logrando evitar la mayor cantidad de errores, alcanzando los resultados deseados.

BIBLIOGRAFÍA

GARCIA, Ricardo 2012: *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas*, http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf.

(INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014) <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro-sin-censos/>

GONZALES, María Elena: *el control interno antecedentes y origen*, <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>.

CARMENATE AVILA, Yadira: *el control interno en las entidades cubanas*, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/control-interno.html>.

UNIVERSIDAD INTERACTIVA Y A DISTANCIA DEL ESTADO DE GUANAJUATO: *origen de la palabra "productividad"*, p.1.

OROZCO, David: *Definición de proceso*, <http://conceptodefinicion.de/proceso/>.

CANELOS SALAZAR, Fabián: *Ética y transferencia: fundamentos, con texto normativo y aplicación del control interno en la gestión y contratación pública*, p.4.

CORRAL JÁCOME, Francisco: *Evaluación del sistema de control interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrad*, p.3.

SILVA MEJIA, Mercedes: *análisis del control interno como herramienta de la administración de riesgo en la banca mediana y pequeña privada del sistema financiero ecuatoriano*, p.4.

MACHADO MORENO, Jaime: *Automatización de los procesos productivos en la planta II división partes y piezas para la Empresa Indurama S. A.*, p.1, 2,3.

JARAMILLO CARRILLO, Francisco: *Determinación de índices de capacidad de procesos para la planta Fibro Acero*, p.1.

JARA MOSCOSO, Diego: *Factor humano: clave para incrementar la productividad*, p.1.

COOPERS y LYBRAND: *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*, p.16, 17., Madrid, 1997

COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.5, 6, 7. ,Madrid, 1997

COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.24. Madrid, 1997

COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.91. Madrid, 1997

COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.19, 38,109,110. Madrid, 1997

COOPERS y LYBRAND: op. cit., p.3, 7, 8. Madrid, 1997

PÉREZ FERNÁNDEZ, José Antonio: *gestión por procesos*, p. 51-55.

HARRINGTON, James: *Mejoramiento de los procesos de la empresa*, p.128, 136-138.

BESTERFIELD, Dale: *Control de calidad*, p.46, 47.

KRAJEWSKI, Lee; RITZMAN, Larry y MALHOTRA, Manoj: Administración de operaciones procesos y cadenas de valor, p.4, 5, 10, 102, 121.

CONOCIMIENTOS WEB.NET: "origen de la palabra productividad", <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13918.html>.

KRAJEWSKI, Lee; RITZMAN, Larry y MALHOTRA, Manoj: Administración de operaciones procesos y cadenas de valor, p.13.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, Constitución de la República del Ecuador, 19-118.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR: Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, 1-2; 5-23; 25-26.

CONGRESO NACIONAL: Código de Trabajo, 1; 11-15; 17-19.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: Código Orgánico Integral Penal, 113-116.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: Código de Comercio, 1-4.

H. CONGRESO NACIONAL: Ley de Compañías, 1-55

CALIX, Mariel: Gestión Administrativa, <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/p/contenidos.html>.

BARRERA, Marco: Las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas [www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../\\$FILE/ecuador.doc](http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/.../$FILE/ecuador.doc)

TEJERA, Jorge: Que es el PIB, <http://www.aporrea.org/actualidad/a103977.html>.

ARANGO, Luis Angel: Sectores económicos http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sectores_economicos

IBARRA, Chano: Metodología de la Investigación, <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>.

GRASTEROL, Rafael: La investigación de mercado, <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/metoprot/10.pdf>

EXPLORABLE.COM: Población de la investigación, <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>.

EXPLORABLE.COM: Población de la investigación, <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>.

CANTONI RABOLINI, Nélica: Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa, http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm.

CENTTY VILLAFUERTE, Deymor B: Manual Metodológico Para El Investigador Científico, <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/METODO%20LOGICO%20HISTORICO.htm>.

RIVAS PLATA, Colbert Garcia: Método Deductivo Y Método Inductivo, <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>.

VELEZ DEL HIERRO, Jorge: Entrevista, <https://prezi.com/vnxcj9kyyqo1/entrevista/>.

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS: Qué es una encuesta, http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html.

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATO DE LA ENCUESTA



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA



Encuesta dirigida a las medianas empresas del cantón Milagro

Objetivo: Analizar cómo incide el control interno en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro.

Marque con una "X" en los cuadros según su criterio

1. ¿Cree usted que realizar un adecuado control interno en las organizaciones generara beneficios en la productividad de las operaciones?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Desacuerdo

2. ¿Cuán beneficioso cree usted que resulta realizar un adecuado control interno en la organización?

Muy beneficioso

Beneficioso

Poco beneficioso

Nada beneficioso

3. ¿Cree usted que contar con manuales de gestión administrativa en una organización serviría como una buena herramienta para obtener una excelente productividad operacional?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Desacuerdo

4. ¿Considera usted que la empresa necesita manuales de gestión?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Desacuerdo

5. ¿En qué proporción cree usted que estos manuales son de ayuda para el rendimiento general de la organización?

Muy beneficioso

Beneficioso

Poco beneficioso

Nada beneficioso

6. ¿Ha escuchado usted hablar acerca de la mejora continua?

SI

NO

7. ¿Considera usted que innovar constantemente en los procesos operativos es una estrategia fundamental para el crecimiento de una organización?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Desacuerdo

8. Cree usted que innovar constantemente en los procesos operativos la organización obtendría una productividad:

Muy alta

Alta

Media

Baja

9. ¿Cree usted que los miembros de la organización valoran cada uno de los procesos que se llevan a cabo?

Siempre

Cast siempre

A veces

Nunca

10. ¿Considera usted que la formación académica en los directivos y empleados de las organizaciones son aspectos muy importante para que se realicen correctamente los procesos operacionales?

Totalmente de acuerdo

Parcialmente de acuerdo

De acuerdo

Parcialmente en desacuerdo

Desacuerdo

Edad: _____

Sexo: M ____ F ____

ANEXO 2 FORMATO DE LA ENTREVISTA



Universidad Estatal de Milagro
Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales
Carrera De Ingeniería En Contaduría Pública Y Auditoria

ENTREVISTA

Distinguido señor(a),

Nuestro objetivo es analizar cómo incide el control interno en la productividad operacional de las medianas empresas comerciales del cantón Milagro, por lo que agradecemos su colaboración en la información que nos proporcionara la cual nos será de mucha ayuda en el desarrollo de nuestro proyecto de investigación. Por favor llene este formulario tan preciso como sea posible.

PREGUNTAS

1. ¿Según su perspectiva las empresas son más productivas si se aplica un control interno, o existe otra manera más eficaz?

2. ¿Considera usted que es de suma importancia contar con manuales de gestión administrativa en las empresas? ¿Por qué?

3. ¿Considera que si se le otorgara la debida importancia a los procesos operacionales mejoraría la productividad de las empresas? ¿Por qué?

4. ¿Cuál cree usted que es el común denominador por que las empresas no realizan un control interno?

ANEXO 3 APROBACION DEL TEMA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES SOLICITUD CAMBIO DE TEMA DE INVESTIGACION

MILAGRO 13 de Julio del 2015

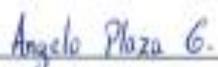
Señora Abogada
Elicza Ziadet Bermúdez
Coordinadora de Investigación FCAC
Presente

Nosotros, Plaza Guerrero Angelo Gregorio y Riera Dias Jennifer Stefania, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría, nos dirigimos a usted muy respetuosamente y por su intermedio al Honorable Consejo Directivo de la Facultad, para comunicarles y solicitarles la autorización respectiva para proceder al cambio del Tema de Investigación: "El Control Interno Y La Productividad Operacional De Las Medianas Empresas Del Cantón Milagro" el que fue aprobado en sesión de Consejo Directivo del 29 de Julio de 2015; por el nuevo tema "El Control Interno Y La Productividad Operacional De Las Medianas Empresas Comerciales Del Cantón Milagro Periodo 2015 - 2016".

Este pedido lo hacemos, en respaldo con nuestra tutor Ingeniera Fajardo Vaca Ligia Meibol MSC, después de haber realizado las primeras tutorías.

Para los fines legales consiguientes y abalizando lo solicitado.

Atentamente



Angelo Plaza Guerrero
C.I. 0941337867

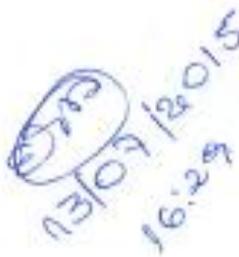


Jennifer Riera Dias
C.I. 0925818767



Ing. Ligia Fajardo Vaca MSC
Cédula: 0904820883

FECHA DE APROBACIÓN:


13/07/2015
16:29

ANEXO 4 OTROS DOCUMENTOS ADICIONALES
ENCUESTAS REALIZADAS A LAS DISTINTAS EMPRESAS
CASA COMERCIAL AGRARIA



MACIMEX

FERIA DEL JEAN



COMERCIAL SANTUR (La Casa del Maíz)



CELULAR BOSH



COMERCIAL LA GRANJA



COHERVI SA



ENTREVISTA REALIZADA A LA CPA PAOLA MENDOZA AUDITORA DE LA EMPRESA DEVIES CORP



ENTREVISTA REALIZADA AL ING. WILFRIDO ECHEVERRIA, PRESIDENTE DE LA CAMARA DE COMERCIO DE MILAGRO.



ANEXO 5 CUADRO DE MEDIANAS EMPRESAS DEL CANTON MILAGRO - INEC 2010

Nº	PROPIETARIO	RAZON SOCIAL	DIRECCION	
1	ALVAREZ ROMERO LUIS XAVIER	CANCHA SINTETICA DE XAVIER	'FEDERICO PROAÑO SN MALECON	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
2	BARCIA MOREIRA ENRIQUE GUILLERMO	CLUB CULTURAL Y DEPORTIVO 5 ESQUINAS	'TUNGURAHUA SN MANABI	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
3	COMERCIALIZADORA AGRICOLA - INDUSTRIAL DE ARROZ HERMANOS	COHERLO S.A.	'S/N 1.5 DIAGONAL A LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
4	RAMOS MARTINEZ DAVID ARGENIO	NO DISPONIBLE	'CJON. SIN NOMBRE SN JUAN JOSE FLORES	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
5	TOBAR PEÑAFIEL MARIANO SALOMON	NO DISPONIBLE	'24 DE MAYO S/N 9 DE OCTUBRE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
6	ESTRELLA ARELLANO FELIX RAFAEL	COMERCIAL RAFESA	'AV. LOS CHIRIJOS SN GUAYAS	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
7	MEDINA RIVERA MARCELA ADRIANA	NO DISPONIBLE	'S/N	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
8	SOCOY CHOCA LUIS HUMBERTO	PELUQUERIA EL IDOLO	'GARCIA MORENO SN CAÑAR	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
9	JACOME MUNOZ SERGIO GABRIEL	JACOME MUÑOZ SERGIO GABRIEL	'FRANCISCO PIZARRO 309 PEDRO CARBO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
10	MURILLO ALCIVAR GRECIA LEONOR	PASARELLA	'ROCAFUERTE SN GARCÍA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
11	RAMOS GONZALEZ MIRIAM ESTHER	VULCANIZADORA JV	'AV. MARISCAL SUCRE S/N NARANJAL	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
12	VILLACIS ESCUDERO VICENTE ELIAS	VERA FRANCO MERCEDES INDELIRIA	'SEMINARIO 1706 AMAZONAS	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
13	GUAMAN SALINAS MIGUEL ANGEL	IMPRESA JUNIOR	'GUAYAQUIL SN 9 DE OCTUBRE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
14	RIVADENEIRA VACA JORGE EMILIO	RIVADENEIRA VACA JORGE	'PANAMA SN MEXICO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
15	TAMAYO IDROVO MARCOS ANTONIO	NO DISPONIBLE	'12 DE FEBRERO S/N GUAYAQUIL	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
16	PAZOS SALGADO TOMY YERLEY	TALLER DE ELECTRICIDAD AUTOMOTRIZ	'GUAYAQUIL SN ROCAFUERTE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
17	OBRASPRIVA S.A.	NO DISPONIBLE	'CALDERON 312 BOLIVAR Y PEDRO CARBO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
18	SANTILLAN MORA JORGE LUIS	GABINETE DE BELLEZA GEORGE	'AV. LOS CHIRIJOS 509 EL ORO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
19	DISMARVIC S.A.	NO DISPONIBLE	'GUAYAQUIL S/N ROCAFUERTE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
20	VERA LEAL GALO PASTOR	NO DISPONIBLE	'VÍCTOR EMILIO ESTRADA 707 GUARANDA	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
21	LLAQUE ANDRADE JORGE ENRIQUE	CANGREJAL DON JORGE	'AV. LOS CHIRIJOS SN MANABI	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
22	VARGAS LLAMUCA MARTHA AZUCENA	NO DISPONIBLE	'12 DE FEBRERO 317 AV. GARCIA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
23	CRESPO GUERRERO TERESA DE JESUS	ASADERO DON YEYO	'GUAYAQUIL SN 9 DE OCTUBRE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
24	GONZALEZ PARRA REINALDO	NO DISPONIBLE	'12 DE FEBRERO 1102 VILLAMIL	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
25	MEDINA JUAN EUCLIDES	TALLER DE EVANNISTERIA SAN JUAN	'AV. 25 DE DICIEMBRE 204 CANARIS	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
26	TORRES QUINTEROS OFELIA ROSITA	PAPELERIA Y BAZAR ROSITA	'VENEZUELA 113 HONDURAS	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
27	COMGAV S.A. COMERCIAL GAVILANES	COMERCIAL GAVILANES CARPINTERIA JESUS DE GRAN PODER	'VEITICUATRO DE MAYO 821 MIGUEL VALVERDE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
28	NIEVES CONFORME RUFINO PALERMO MORENO MURILLO MARIA	NO DISPONIBLE	'VENEZUELA SN MEXICO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
29	MAGDALENA	NO DISPONIBLE	'AV. LOS CHIRIJOS S/N EL ORO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
30	CORONEL GOMEZ LOURDES ESTHELA	FARMACIA KRISTHEL	'OLMEDO 1000 ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
31	FIENCO GARCIA HUGO GUIDO	NO DISPONIBLE	'AV. GARCIA MORENO 1628 ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
32	JARAMILLO CUEVA ALEXANDRA ELIZABETH	CYBER NETSCAPE	'AV. TARQUI 313 RIO TIGRE	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
33	PROENERGY S.A.	NO DISPONIBLE	'SOLAR 1 COSMOPOLITA II	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
34	CALDERAEXPORT S.A.	NO DISPONIBLE	'PRINCIPAL S/N KM 12 KM 12	MILAGRO/GUAYAS/COSTA
35	VACA SANCHEZ GALO EDUARDO	NO DISPONIBLE	'ROCAFUERTE 302 AV. GARCÍA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/COSTA

ANEXO 5 CUADRO DE MEDIANAS EMPRESAS DEL CANTON MILAGRO - INEC 2010

36	MARIN VICUÑA LUIS ORLANDO	NO DISPONIBLE	'GUAYAQUIL ROCAFUERTE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
37	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS EN BUSES CIUDAD	COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO CIUDAD DE MILAGRO	'AV. CHIRIJOS 707 AZUAY	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
38	CLINICA SANTA INES S.A. CLISAISA	NO DISPONIBLE	'OLMEDO 1000 ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
39	TAPIA TAPIA NAPOLEON SIXTO	NO DISPONIBLE	'CHINCHIPE S/N NUMA POMPILO LLON	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
40	GAIBOR BURGOS MARINA ANGELICA	NO DISPONIBLE	'9 DE OCTUBRE S/N LEON FEBRES CORDERO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
41	CORTEZ CAMPOVERDE URBANO	TALLER AUTOMOTRIZ CORTES	'GARCIA MORENO 524 SUCRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
42	CARRION PINEDA MARIA ERLINDA	CARRION PIÑEDA MARIA HERLINDA	'AV. AMAZONAS 715 MIGUEL VALVERDE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
43	AREVALO MORAN FRANCISCO MARCELINO	NO DISPONIBLE	'MIGUEL VALVERDE 512 24 DE MAYO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
44	ANDRADE ZURITA AIDA MARINA	NO DISPONIBLE	'VENEZUELA S/N HONDURAS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
45	USEFUL S.A.	USEFUL S.A.	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE 1101 AV. COLON	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
46	OROZCO HERNANDEZ VICENTE	TALLER AUTOMOTRIZ OROZCO HERMANOS	'GARCIA MORENO SN SUCRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
47	VELASCO MARMOLEJO GRECIA LASTENIA	LIBRERIA ECUADOR	'SUCRE 7 GARCIA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
48	EMPRESA PUBLICA CUERPO DE BOMBEROS DE MILAGRO EP-CBM	NO DISPONIBLE	'ROCAFUERTE 461 GARCIA MORENO - 24 DE MAYO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
49	PICO EGÚEZ ELSA ALICIA	CASA COMERCIAL AGRARIA	'AV. GARCIA MORENO ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
50	CALDERON PENAFIEL DIANA MILENA	NO DISPONIBLE	'TORRES CAUSANA 310 ENRIQUE VALDEZ	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
51	ESCOBAR GARCES EDWIN MECIAS	RECTI MOTO SUZUKI	'ROCAFUERTE SN JOSE DE ANTEPARA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
52	SANCHEZ SAN MARTIN ANA ISABEL	FAROL DE JR	'URUGUAY SN ECUADOR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
53	PINARGOTE ZAMORA JULIO FLORESMILO	BARRA BAR GALAPAGUITOS	'AV. LAS AMERICAS SN MANABI	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
54	CEREZO CORTEZ ANA MERCEDES	LAS RECETAS DEL CHEF	'VARGAS TORRES SN MALECON	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
55	MELAV CIA.LTDA.	MELAV CIA. LTDA.	'VÍA MILAGRO NARANJITO SN KM. 3.5	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
56	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	NO DISPONIBLE	'VIA MILAGRO KM. 26	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
57	JUNTA CANTONAL DE MILAGRO DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA	NO DISPONIBLE	'AV. JUAN GARCIA LEGARDA SN JORGE FLORES MURILLO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
58	AGRICAMPO S.A.	NO DISPONIBLE	'S/N 4.5	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
59	MIRACLE CITY CONSTRUCTIONS S.A. MICICONSA	NO DISPONIBLE	'RIO PALORA 419 AV. MARAÑÓN	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
60	DISPROYSER S.A.	NO DISPONIBLE	'PANIGON 214 GUARANDA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
61	COLEGIO FISCAL TECNICO INDUSTRIAL LA ALBORADA	NO DISPONIBLE	'MALECON SN RIO MARANON	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
62	HUMANACORP S.A.	HUMANACORP S.A.	'AV. HIDALGO VILLACIS CECILIA MENDIETA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
63	FUNDACION WILSON MUÑOZ RIVAS	FUNDACION WILMURI	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE S/N PRESIDENTE ESPINOZA Y MACHALA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
64	CONSTRUAGRO S.A.	NO DISPONIBLE	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE S/N CAÑAR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
65	PALACIOS ZURITA GALO ENRIQUE	NO DISPONIBLE	'CHILE GUAYAQUIL	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
66	VIERA SANCHEZ CARLOTA OLIVA	NO DISPONIBLE	'AV. COLÓN CARLOS JULIO AROSEMENA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
67	BAMBOO EXPORT S.A. BAMPORT	BAMBOO EXPORT S.A. BAMPORT	'10 DE AGOSTO 104 ROBERTO ASTUDILLO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
68	INDUSTRIA ARROCERA PORTILLA S.A. PORTIARROZ	PORTIARROZ SA	'VIA MILAGRO- VIRGEN DE FATIMA KM 3.5	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
69	REYES ZUMBA ANDRES ALBERTO	DISTRIBUIDORA DE BALANCEADOS RETYES	'JUAN MONTALVO 1080 VARGAS TORRES	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
70	WONG SANTA CRUZ JORGE EDUARDO	WONG CORD	'24 DE MAYO SN BOLÍVAR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA

71	COMPANIA AZUCARERA VALDEZ SA	VALDEZ	'GARCIA MORENO ROBERTO ASTUDILLO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
72	CODANA S.A.	CODANA S.A	'GARCIA MORENO VIA A CHOBO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
73	ENDISPE S.A.	NO DISPONIBLE	'OLMEDO S/N VARGAS TORRES	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
74	DEVIES CORP S.A.	NO DISPONIBLE	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE 1105 AV. COLÓN	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
75	UNIDAD EDUCATIVA FRANCISCANA SAN ANTONIO	NO DISPONIBLE	'AMBATO 109 PRESIDENTE ESTRADA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
76	MUCALSA S.A.	NO DISPONIBLE	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE MACHALA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
77	DELESA S.A.	NO DISPONIBLE	'24 DE MAYO S/N 12 DE FEBRERO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
78	ARCE YEPEZ ROSA JOBA	LIBRERIA Y VARIEDADES Q NOTAS	'VENEZUELA SN AV LAS AMERICAS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
79	ECOELECTRIC S.A.	NO DISPONIBLE	'GARCIA MORENO S/N ROBERTO ASTUDILLO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
80	SERVICIOS FARMACEUTICOS MAYORGA S.A. MAYORFARMA	NO DISPONIBLE	'JUAN MONTALVO S/N 12 DE FEBRERO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
81	DISRAVF S.A.	NO DISPONIBLE	'CARLOS JULIO AROSEMENA 413 AV. QUITO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
82	COLLANTES MENDOZA ABRAHAM EDUARDO	BOOKAFE	'GARCIA MORENO SN SUCRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
83	SERRESA S.A.	NO DISPONIBLE	'AV. PRINCIPAL S/N 0.5	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
84	TUTIVEN JARA ISABEL MIRELLA	NO DISPONIBLE	'JUAN MONTALVO SN 12 DE FEBRERO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
85	DISTRIBUIDORA MAVINSA	DISTRIBUIDORA MAVINSA	'AV. A. ADUM ZIADE S/N	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
86	GARCIA MACIAS ROBERTO ANTONIO	TECNO AUDIO	'ABDON CALDERON MUÑOZ SN PEDRO CARBO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
87	INDUSTRIA DE TORNO Y FUNDICION AVILA S.A. INDETFUNA	INDETFUNA	'MARISCAL SUCRE SN MIGUEL ANDRADE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
88	VARGAS LOOR TERESA GISELA	TALLERES GISCAR	'AV. LOS CHIRIJOS SN GUAYAS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
89	AREVALO SUD RURIK CARISK	NO DISPONIBLE	'PARAGUAY S/N ECUADOR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
90	GLICE S.A.	NO DISPONIBLE	'JUAN MONTALVO 816 12 DE FEBRERO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
91	EXPOVILLA S.A.	NO DISPONIBLE	'ESMERALDAS 1210 AV. 17 DE SEPTIEMBRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
92	DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MILAGRO SA	DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS MILAGRO S.A. DISPRODUCSA	'10 DE AGOSTO ROBERTO ASTUDILLO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
93	ECOBANEC CIA. LTDA.	NO DISPONIBLE	'AV. HIDALGO VILLACIS SN SIN NOMBRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
94	COMERCIAL LA GRANJA S.A. COLGRANSA	NO DISPONIBLE	'GARCIA MORENO 1628 ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
95	MARTINEZ LARA CARMEN EDITH	TIENDA CARMITA	'PEDRO CARBO SN AV ABDON CALDERON MUÑOZ	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
96	RIVERA CASTILLO SIXTO WILSON	POLICLINICO RIVERA	'VARGAS TORRES 212 GARCIA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
97	URGILES CAMPOVERDE OSCAR OSWALDO	NO DISPONIBLE	'PEDRO CARBO 506 24 DE MAYO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
98	MEJIA CORDOVA NARCISA DE JESUS	TINEDA Y BAZAR MAMI DORA	'ESCOBEDO 701 PORTUGAL	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
99	CEDEÑO GUERRERO WALTER DAVID	BILLAR IDOLO BARCELONA	'JULIO ACUÑA SN AV ABDON CALDERON MUÑOZ	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
100	SEMIL CIA. LTDA. (SEMILSA)	SEMIL CIA. LTDA.SEMILSA	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE SN RIOBAMBA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
101	RAMOS CARDENAS JAI ME ROLANDO	RAMOS CARDENAQS JAI ME ROLANDO	'COSTA RICA 376 AV LAS AMERICA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
102	LEXKINGSA S.A.	NO DISPONIBLE	'AV. SEMINARIO 1317	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
103	RESEGRIN S.A.	NO DISPONIBLE	'ELOY ALFARO 510 ENRIQUE VALDEZ	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
104	VELEZ GARCIA ROSA ELVIRA	ASOCIADOS PRONACA ROSA VELEZ	'PASTAZA CJON. PORTOVIEJO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
105	ORICORP S.A.	ORICORP S A	'AV. PRINCIPAL ABEL ROMERO KM 26	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA

106	COHERVI S.A.	NO DISPONIBLE	'OLMEDO VARGAS TORRES	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
107	ROXANA VILLACIS S.A. (ROXVILL)	NO DISPONIBLE	'CALDERON 527 ROCAFUERTE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
108	PALACIOS SILVA OSWALDO ARTEMIO	GASOLINERA SAN CRISTOBAL	'VIA MILAGRO - NARANJITO MARGEN DERECHO KM.3	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
109	CELULARBOSCH S.A.	NO DISPONIBLE	'JUAN MONTALVO 633 9 DE OCTUBRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
110	JACOME MAYA VICTOR JAIME ALFONSO	JACOME MAYA VICTOR JAIME ALFONSO	'OLMEDO SN PEDRO CARBO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
111	COMERCIAL AGRO FARMACIA LTDA	COMERCIAL AGRO FARM CIA. LTDA.	'VIA A NARANJITO KM. 1.5 S/N VIA A NARANJITO KM. 1.5	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
112	FARGEN S.A.	FARGEN S.A.	'AV. ANDRES GELLO AV. CRISTOVAL COLÓN	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
113	COORDINACION ZONAL 5	NO DISPONIBLE	'JUAN MONTALVO S/N BOLIVAR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
114	GUAPULEMA GARCES PEDRO HERNAN COLEGIO FISCAL GENERAL VICENTE	NO DISPONIBLE	'JUAN BAUTISTA AGUIRRE S/N AV. NAPO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
115	ANDA AGUIRRE	NO DISPONIBLE	'AV. DR JUAN GARCIA LEGARDA SN JACINTO ALCEDO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
116	I.E.S.S. HOSPITAL DE MILAGRO	NO DISPONIBLE	'AV. MIGUEL CAMPODONICO S/N MANUEL ASCAZUBI	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
117	COLEGIO FISCAL JOSE MARIA VELASCO IBARRA	NO DISPONIBLE	'AV. LOS CHIRIJOS SN ARGENTINA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
118	PARRAGA VELEZ CONCEPCION TEMILDA	FAR AUTOMOTRIZ	'VARGAS TORRES SN GARCIA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
119	HOSPITAL LEON BECERRA MILAGRO	NO DISPONIBLE	'CARLOS CHIRIGUAYA SN TORRES CAUSAL	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
120	COLEGIO FISCAL NOCTURNO 17 DE SEPTIEMBRE	NO DISPONIBLE	'LUCIANO CORRAL SN JULIO ANDRADE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
121	CARDENAS RUIZ ELSA MARLENE COLEGIO FISCAL PRESIDENTE OTTO	GABINETE DE BELLEZA LESLEY GABRIELA	'GUAYAS 303 TUNGURAHUA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
122	AROSEMENA GOMEZ	NO DISPONIBLE	'CHIMBORAZO SN JULIO MORENO VIRGILIO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
123	COLEGIO FISCAL TECNICO MILAGRO	NO DISPONIBLE	'AV. JAIME ROLDOS AGUILERA S/N AV. VICTOR EMILIO ESTRADA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
124	MORA GAVILANES HARLINGTON RENE ACOSTA SAMANIEGO ALINTON	NO DISPONIBLE	'MALECON 312 SUCRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
125	HONORATO	VIDEOMANIA	'AV. LOS CHIRIJOS SN VENEZUELA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
126	PENSO MOREIRA GUILLERMO FREDDY GOBIERNO AUTÓNOMO	PENSO MOREIRA GUILLERMO FREDDY	'GRAN COLOMBIA SN ENTRE LA COLÓN Y PEDRO GARCÍA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
127	DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL	NO DISPONIBLE	'JUAN MONTALVO BOLIVAR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
128	SOTO GONZALEZ DIANA LORENA	NO DISPONIBLE	'VENTICUATRO DE MAYO SN ROCAFUERTE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
129	RIOS CORDERO NELSON ALBERTO	BILLAR EL NEGRO	'CESAR PADILLA SN PEDRO CARBO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
130	CALLE CARRENO JOSE HERIBERTO	NO DISPONIBLE	'GUARANDA S/N PANIGON	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
131	MACIAS VELIZ JUAN EDUARDO	NO DISPONIBLE	'9 DE OCTUBRE S/N ANTEPARA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
132	PLAZA BRAVO ANGEL EDUARDO	PRO DINASTY	'OLMEDO SOLAR 06 VARGAS TORRES	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
133	MANTUANO VELASCO DEXY CAROLINA	PAPELERIA BAZAR KIKE	'AV. AMAZONAS SN BOLIVAR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
134	SALAZAR CARRANZA INGRID JAHAIRA	MINI TIENDA Y LEONARDO BAZAR Y PAPELERIA	'MIGUEL VALVERDE 907 PORTUGAL	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
135	FRANCO BRIONES DIANA CAROLINA	CAROLINA	'AV. TARQUI 313 RIO TIGRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
136	SANTUR LARRETA JIMMY ROBERTO	LA CASA DEL MAIZ	'GARCIA MORENO 1118 VARGAS TORRES	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
137	CASTILLO SALVATIERRA LUIS ENRIQUE	BILLAR COOL POOL	'MALECON SN VARGAS TORRES	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
138	VILLALTA CHAVEZ SANDRA MARIA	VILLALTA CHAVEZ SANDRA MARIA	'PORTUGAL SN FRANCISCO DE MARCOS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
139	PLAZA BRAVO CECILIA ISABEL VELASTEGUI ALVARADO JASMIN	NO DISPONIBLE	'AV. RIO AGUARICO S/N TARQUI - TUMBEZ	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
140	DOLORES	SUPER MARKET JASMIN	'AV. AMAZONAS 718 MIGUEL VALVERDE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA

141	SEMPERTEGUI BELTRAN EMMA YOLANDA	PIQUEOS ALVARITOS	'AV. LOS CHIRIJOS SN MALECON ESMERALDAS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
142	AYALA GARCIA ELSIE ISABEL	NO DISPONIBLE	'AV. CHIRIJOS S/N EL ORO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
143	REYES CHAVEZ LORENA MARISOL	GABINETE DE BELLEZA UNISEX D LORENT	'GARCIA MORENO SN FEDERICO PROAÑO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
144	PAREDES MERA VICTOR OCTAVIO	COMPUTEL REPARACION DE COMPUTADORAS	'FEDERICO PROAÑO 3 GARCIA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
145	CHAVEZ ACOSTA JOSE JESUS	NO DISPONIBLE	'AV. SIMON BOLIVAR S/N	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
146	VALENZUELA ORTEGA FREDDY XAVIER	CIBER COMPUFONIA	'ROCAFUERTE SN LUIS URDANETA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
147	ALVARADO PLUAS JOEL HUGO	JOE EL SHAWUARMA	'AV. LOS CHIRIJOS SN VENEZUELA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
148	BONIFAZ VALLEJO NELLY MARIA	DESPENSA Y PICANTERIA ROSITA	'AV. DE LOS CHIRIJOS SN MANABI	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
149	ACOSTA GUZMAN DANIEL VLADIMIR	TALLER TRIFASICO	'12 DE FEBRERO GUAYAQUIL 621 CALDERON	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
150	ZAVALA AGUILAR MARISOL	CORTINAS ESPINOZA	'GARCIA MORENO SN SUCRE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
151	ROBLES EGUEZ SEGUNDO CAMILO	NO DISPONIBLE	'TORRES CAUSANA SN ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
152	BURBANO SALINAS LUIS XAVIER	NO DISPONIBLE	'12 DE FEBRERO 435 24 DE MAYO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
153	SANCHEZ SANCHEZ WHIMPER ONOFRE	COMERCIAL KORELISA	'BABAHOYO 312 VÍCTOR EMILIO ESTRADA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
154	LOPEZ ALARCON NELLY JEANNETH	NO DISPONIBLE	'GARCIA MORENO SN ELOY ALFARO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
155	OROZCO VILLARRUEL IGNACIO HERIBERTO	TALLER MECANICO	'INGAPIRCA 112 CARANQUIS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
156	NARANJO BERRUZ MERY ESTHER	CONSENTIDOS	'GUAYAQUIL 537 ROCAFUERTE	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
157	FERNANDEZ VARGAS TROSKY IVAN	NO DISPONIBLE	'12 DE FEBRERO SN GARCIA MORENO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
158	GUEVARA CORDOVA JUAN ALBERTO	NO DISPONIBLE	'21 DE AGOSTO SN CAÑAR	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
159	BECERRA OVIEDO ROLANDO FRANCISCO	PAQUI POLLO	'AV. DE LOS CHIRIJOS 102 ESMERALDAS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
160	ANDRADE GOMEZ ROSA VALENTINA	NO DISPONIBLE	'GARCÍA MORENO SN 12 DE FEBRERO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
161	PENA CAMPOVERDE WILSON GASTON	NO DISPONIBLE	'AV. PRINCIPAL S/N 4 VIA KILOMETRO 26	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
162	OVALLE RODRIGUEZ LUZ NELLY	OVALLE RODRIGUEZ LUZ NELLY	'VICENTE ROCAFUERTE SN ESPAÑA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
163	OVIEDO BAYAS OMAR FABRICIO	FRENOS Y SERVICIOS OVIEDO	'CUBA 230 AV DE LAS AMERICAS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
164	FREIRE ESPINOZA SANTIAGO ISMAEL	AVICOLA SANTIAGUITO JR	'KM 4 VIA BARCELONA SN VIA AL KM 26	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
165	ASAN CEDEÑO BIANCA GABRIELA	NO DISPONIBLE	'AV. 17 DE SEPTIEMBRE S/N AV. VICENTE UBILLA	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
166	YEPEZ VERDUGA JESSICA VANESSA	ESCUELA PARTICULAR JESUS SACRAMENTADO	'AV. TARQUI 116 AV RIO GUARICO	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA
167	JIMENEZ MORENO TANNIA KAROLA	PICANTERIA EL CHAMO	'GARCIA MORENO SN CAÑARIS	MILAGRO/GUAYAS/ COSTA

ELBORADO POR: Autores

FUENTE: INEC

**ANEXO 6 CUADRO DE MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES DEL CANTON
MILAGRO - INEC 2010**

Nº	RAZON SOCIAL	DIRECCION
1	COMERCIAL RAFESA	'Av. Los Chirijos Sn Guayas
2	PASARELLA	'Rocafuerte Sn García Moreno
3	VARGAS LLAMUCA MARTHA AZUCENA	12 De Febrero 317 Av. García Moreno
4	CASA COMERCIAL AGRARIA	Av. García Moreno Eloy Alfaro
5	DEVIES CORP S.A.	'Av. 17 De Septiembre 1105 Av. Colón
6	COMERCIAL LA GRANJA S.A. COLGRANSA	García Moreno 1628 Eloy Alfaro
7	RESEGRIN S.A.	'Eloy Alfaro 510 Enrique Valdez
8	COHERVI S.A.	'Olmedo Vargas Torres
9	CELULARBOSCH S.A.	'Juan Montalvo 633 9 De Octubre
10	COMERCIAL AGRO FARMACIA LTDA	Vía A Naranjito Km. 1.5
11	FARGEN S.A.	'Av. Andrés Gello Av. Cristóbal Colón
12	FAR AUTOMOTRIZ	Vargas Torres Sn García Moreno
13	LA CASA DEL MAIZ	García Moreno 1118 Vargas Torres
14	SUPERMERCADO LOPEZ	García Moreno Sn Eloy Alfaro
15	CREDITOS ECONOMICOS	Av. García Moreno y 12 de febrero
16	JAHER	Av. García Moreno y Rocafuerte
17	ARTEFACTA	Av. García Moreno y 12 de febrero
18	MACIMEX	Av. García Moreno y Rocafuerte
19	DISENSA	Olmedo y Pedro Carbo
20	LA FERIA DEL JEAN	Av. García Moreno y Rocafuerte
21	COMANDATO	Av. García Moreno y Rocafuerte
22	STEVEN SA	Juan Montalvo y Vargas Torres

ELBORADO POR: Autores

FUENTE: INEC

CERTIFICACIÓN

Milagro, 17 de octubre del 2015

Por medio de este documento dejamos en constancia los egresados de la carrera de **Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoria**, y por otra parte el tutor del proyecto el informe de revisión de plagio con el sistema Urkund, para la aceptación de la tesis y cumpliendo con los requisitos de obtención de grado.

- **INFORMACION GENERAL**

NOMBRE DE LA TUTORA:	Ing. Ligia Fajardo Vaca, Msc
NOMBRE DE LOS EGRESADOS:	Angelo Plaza Guerrero y Jennifer Riera Dias
Resultado del Urkund:	Adjuntamos hoja de resultado de Urkund

Angelo Plaza G.

Angelo Plaza Guerrero

C.I. 0941337867

EGRESADO DE INGENIERIA

EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITOR

Jennifer R.

Jennifer Riera Dias

C.I. 0925818767

EGRESADA DE INGENIERIA

EN CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORIA

Ligia Fajardo Vaca

Ing. Ligia Fajardo Vaca, Msc

C.I. 0904820883

TUTORA DE TESIS

RESULTADOS DE URKUND

URKUND - Entrar x | Inicio - URKUND x | D15653503 - tesis riera-... x

← → ↻ <https://secure.orkund.com/view/15701822-183964-695998#q1bKLvayijayiNV>

Aplicaciones: Sitios sugeridos Películas Online, Ver... www.palig.com/Me... Internexo Banco Pic...

URKUND

Document [tesis riera-plaza pasar plagio 12-10-2015-ultimo.docx](#) (D15653503)

Submitted 2015-10-12 20:54 (-05:00)

Submitted by angelo1619@hotmail.com

Receiver cvasquezf1.unemi@analysis.orkund.com

Message [tesis riera-plaza Show full message](#)

1% of this approx. 47 pages long document consists of text present in 1 sources.

List of sources

Rank	Path/FileName
1	tesis riera-plaza pasar plagio 11-10-2015.docx
2	tesis riera-plaza pasar plagio 9-10-2015.docx
3	http://content.yudu.com/libray/3tufdd/CDIGODFRARA_ID/resources/30.htm
Alternative sources	
4	http://www.slideshare.net/CarlosRivera/sodigo-de-trabajo-42553326

99

Warnings Reset Export

← → ↻ <https://secure.orkund.com/view/15701822-183964-695998#q1bKLvayijayiNV>

Aplicaciones: Sitios sugeridos Películas Online, Ver... www.palig.com/Me... Internexo Banco Pic...

URKUND

Document [tesis riera-plaza pasar plagio 12-10-2015-ultimo.docx](#) (D15653503)

Submitted 2015-10-12 20:54 (-05:00)

Submitted by angelo1619@hotmail.com

Receiver cvasquezf1.unemi@analysis.orkund.com

Message [tesis riera-plaza Show full message](#)

1% of this approx. 47 pages long document consists of text present in 1 sources.


Ing. Ligia Fajardo Vaca, Msc
TUTORA DE TESIS