



UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN COMERCIAL Y
DERECHO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE CONTADURÍA PÚBLICA Y
AUDITORÍA

TEMA: INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA
ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DISJEVISA S.A. DEL CANTÓN
MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS 2020

Autor:

Srta. NEIRA ZHAGUI BARBARA ESTEFANIA

Tutor:

Mgtr. José Luis Tenorio

Milagro, mayo 2021

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabrizio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, NEIRA ZHAGUI BARBARA ESTEFANIA, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de integración curricular, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor, como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL 2. DESARROLLO SOSTENIBLE 2019 FACSECYD - CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - PROYECTOS INTEGRADORES, de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de integración curricular en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 22 de mayo de 2021

NEIRA ZHAGUI BARBARA ESTEFANIA
CI: 0928947423

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, TENORIO JOSÉ LUIS en mi calidad de tutor del trabajo de integración curricular, elaborado por la estudiante NEIRA ZHAGUI BARBARA ESTEFANIA y, cuyo título es INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DISJEVISA S.A. DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS 2020, que aporta a la Línea de Investigación DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL 2. DESARROLLO SOSTENIBLE 2019 FACSECYD - CIENCIAS ADMINISTRATIVAS - PROYECTOS INTEGRADORES previo a la obtención del Título de Grado CPA; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso previa culminación de Trabajo de Integración Curricular de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 22 de mayo de 2021

Msc. JOSÉ LUIS TENORIO

Tutor

C.I:

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mgtr. TENORIO JOSÉ LUIS

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (Secretario/a).

Elija un elemento. Haga clic aquí para escribir apellidos y nombres (integrante).

Luego de realizar la revisión del Trabajo de Integración Curricular, previo a la obtención del título (o grado académico) de Contaduría Pública y Auditoría presentado por la estudiante NEIRA ZHAGUI BARBARA ESTEFANIA

Con el tema de trabajo de Integración Curricular: INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DISJEVISA S.A. DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS 2020.

Otorga al presente Trabajo de Integración Curricular, las siguientes calificaciones:

Trabajo Curricular	Integración	[]
Defensa oral		[]
Total		[]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) _____

Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	TENORIO JOSÉ LUIS	_____
Secretario /a	Apellidos y nombres de Secretario	_____
Integrante	Apellidos y nombres de Integrante.	_____

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional, también se la dedico con todo mi amor y cariño a mi abuelita María López quien supo guiarme por el buen camino desde mi niñez, mostrándome su confianza desde el primer paso que di en la universidad, enseñándome a superar las adversidades sin desfallecer en el intento y a mi amado hijo Mathias López por ser mi impulso para superarme cada día y así tener un futuro mejor para ambos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero al creador de todas las cosas hermosas que tiene este mundo, el que le ha dado fortaleza a mi corazón para continuar cuando a punto de caer he estado, por ello, con toda la humildad que de mi corazón emanar, dedico a Dios este trabajo.

También agradezco a mis padres quienes me han forjado como la persona que soy actualmente, inculcándome principios y valores, los cuales he sabido aplicarlos en mi vida.

A mi jefe de trabajo quien sentó en mí responsabilidades y deseos de superación constantes para convertirme en la profesional que soy ahora, responsable, ética y comprometida con las acciones a mí encomendadas.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.2 Objetivos	5
1.2.1 Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Justificación.....	6
1.4 Marco Teórico	7
1.4.1 Antecedentes Generales de la Investigación	7
1.4.2 Antecedentes Referenciales.....	10
1.4.2.1 Trabajos de similar característica:	10
1.4.3 Fundamentación Teórica.....	16
1.4.3.1 Herramienta de Gestión Administrativa	16
1.4.3.2 Control Interno.....	17
1.4.3.2.1 Importancia y Características del Control Interno	17
1.4.3.2.2 Formas de implementar un adecuado Control Interno.....	19
1.4.3.2.3 Responsables del Control Interno	20
1.4.3.2.4 Objetivos del Control Interno	21
1.4.3.2.5 Componentes de la estructura del Control Interno	21
1.4.4 Administración.....	29
1.4.4.1 Antecedentes históricos de la Administración.....	29
1.4.4.2 La Administración Moderna	32
1.4.4.3 Funciones de la Administración (Henry Fayol).....	35
1.4.4.4 Principios de la Administración (Henry Fayol).....	37
1.4.4.5 Impacto Administrativo durante la Pandemia Covid 19.....	39

CAPÍTULO II	42
METODOLOGÍA	42
2.1 Tipo y diseño de la investigación	42
2.1.1 Tipo de Investigación Cualitativa:	42
2.1.2 Tipo de Investigación Correlacional:	42
2.1.3 Tipo de Investigación Descriptiva:	42
2.1.4 Tipo de Investigación Exploratoria:	43
2.1.5 Diseño No Experimental de la Investigación:	43
2.1.6 Diseño Bibliográfico de la Investigación:	43
2.2 Métodos de investigación	43
2.2.1 Método Inductivo:	43
2.2.2 Método Analítico:	43
2.2.3 Método Científico:	44
2.2.4 Método de estudio de caso:	44
2.2.5 Método de la observación:	44
2.3 Técnica e instrumento de evaluación	44
2.3.1 Técnica de la Observación:	44
2.3.2 Técnica de la Entrevista:	45
2.4 Población y muestra	45
2.4.1 Característica de la Población:	45
2.4.2 Delimitación de la Población:	45
2.4.3 Característica de la Muestra:	45
2.5 Instrucción de la investigación	46
2.6 Entrevista	63
CAPÍTULO III	47
RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	47
3.1 Análisis por objetivos	47
3.2 Análisis de la Entrevista	49
3.3 Propuesta de Mejoramiento	52
3.3.1 Título de la propuesta	53
3.3.2 Objetivo de la propuesta	53
3.3.3 Desarrollo de la propuesta de mejoramiento	53
3.3.4 Diseño del organigrama actual (empírico)	53
3.3.5 Propuesta de mejoramiento del diseño de Organigrama Funcional	55
3.3.6 Estructura Organizacional	56

3.3.6.1 Misión:.....	57
3.3.6.2 Visión:	57
3.3.6.3 Valores Corporativos:	57
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
LINKOGRAFÍA:	62
ANEXOS.....	63

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Disjevisa SA. 1 -	9
Disjevisa SA. 2 -	23
Disjevisa SA. 3 -	24
Disjevisa SA. 4 -	25
Disjevisa SA. 5 -	26
Disjevisa SA. 6 -	27
Disjevisa SA. 7 -	28
Disjevisa SA. 8 -	29
Disjevisa SA. 9 -	31
Disjevisa SA. 10 -	32
Disjevisa SA. 11 -	53
Disjevisa SA. 12 -	56

Título de Trabajo Integración Curricular: Incidencia del Control Interno en la mejora de la Administración de la empresa Disjevisa s.a. del cantón Milagro provincia del Guayas 2020.

RESUMEN

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de empresa, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicadas en los procesos productivos, operativos, contables y administrativos. Este trabajo de investigación ha ratificado la importancia que tiene el control interno y su incidencia en la administración de la empresa investigada, se ha tomado en referencia para el desarrollo de la investigación fuentes bibliográficas y documentadas, así como libros y revistas digitales que permitan tener un mejor concepto de lo que se investiga para plasmarlo de manera ética y responsable. Así mismo, cabe resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrá conocer con seguridad la situación real de las mismas, debido a la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión, además es importante tener un buen sistema de control interno en las empresas debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, Administración, Eficiencia y eficacia.

Título de Trabajo Integración Curricular: Incidencia del Control Interno en la mejora de la Administración de la empresa Disjevisa s.a. del cantón Milagro provincia del Guayas 2020.

ABSTRACT

Internal control has been recognized as a tool for the management of all types of companies to obtain reasonable security for the fulfillment of their institutional objectives and to be able to report on their management to the people interested in it. Internal control has lately become one of the pillars in business organizations, because it allows us to clearly observe the efficiency and effectiveness of the operations carried out by companies; as well as the reliability of the records and compliance with the laws, rules and regulations applicable and applied in the productive, operational, accounting and administrative processes. This research work has ratified the importance of internal control and its impact on the administration of the investigated company, it has been taken as reference for the development of the research bibliographic and documented sources, as well as books and digital magazines that allow to have a better concept of what is investigated to translate it ethically and responsibly. Likewise, it should be noted that the company that applies internal controls in its operations, will be able to know with certainty the real situation of the same, due to the importance of having a planning that is capable of verifying that the controls are fulfilled to give it a better vision. Regarding its management, it is also important to have a good internal control system in companies due to the practicality of measuring efficiency and productivity at the time of implementation; especially if it focuses on the basic activities that they carry out, since they depend on it to stay in the market.

KEY WORDS: Internal Control, Administration, Efficiency and effectiveness.

CAPÍTULO I

1. Introducción

En la actualidad, en la mayoría de las empresas, indistintamente su tamaño, existe un departamento encargado de realizar los respectivos controles tanto a nivel administrativo, operativo y productivo, este departamento está encargado de ejercer el control de carácter interno que necesita para la consecución de objetivos planteados a corto, mediano o largo plazo, es decir; este departamento en la gestión administrativa es fundamental para lograr la eficacia y eficiencia que necesita toda empresa.

Así mismo, este departamento debe plantear estrategias medibles que garanticen el accionar individual y grupal de los colaboradores en determinadas áreas de trabajo, la intención de controlar internamente a las empresas y al personal que labora en la misma es adoptar un nuevo sistema administrativo práctico y dinámico, dejando a un lado el modelo administrativo tradicional, que de cierta manera en la actualidad retrasa los procesos que se desarrollan en la misma.

El presente trabajo de investigación busca poner en evidencia las necesidades, falencias o factores que impiden que las empresas hoy en día consigan el desarrollo organizacional requerido y mediante la aplicación de controles internos adecuados que garanticen no sólo la estabilidad económica en la empresa sino también la permanencia de la misma en un mercado tan cambiante que exige nuevas estrategias para lograr la calidad, tomando decisiones acertadas, adecuadas que guíen el camino y sobre todo aplicando nuevas medidas para corregir las falencias encontradas.

Es muy notorio hoy en día observar empresas indistintamente su tamaño cerrar en tan corto tiempo, pues la búsqueda de la calidad hace que se cometa demasiados errores sino desarrolla o implementa estrategias innovadoras que le permita mantenerse y tener la diferencia con las demás empresas de similares características.

En la actualidad se hace indispensable analizar la incidencia que tiene el control interno en la gestión administrativa en busca de mejorar los procesos y procedimientos de todo su equipo de trabajo, teniendo en cuenta que no sólo se vincula al departamento operativo o

administrativo sino también al departamento de finanzas y de Talento Humano, todos estos departamentos cumplen una función muy importante en la consecución de los objetivos planteados, sin embargo, esta indagación tiene como objetivo dentro de la empresa investigada en implementar una estructura organizativa que le permita a la misma mejorar su control interno y por ende su administración en todo el sentido de la palabra.

El desarrollo de esta investigación cumple la función de describir aquellos inconvenientes que imposibilita el logro de la eficiencia y eficacia en la empresa investigada, esta investigación en el tipo de control que ejerce la empresa investigada Disjevisa SA. y su repercusión en la administración tiene la necesidad de coadyuvar a la mejoría en los procesos realizados por parte de los colaboradores y la toma de decisiones por parte de la administración.

Esta investigación se desarrolla en tres capítulos importantes, cada capítulo muestra la importancia en el desarrollo de la investigación con el propósito de explicar de manera detallada las falencias encontradas para otorgar una solución inmediata que garantice el cumplimiento de las empresas en su control interno.

En la elaboración del capítulo 1 se muestra los pormenores que se tiene al momento de investigar a la empresa en estudio, demostrando de tal manera las falencias encontradas y así poder plantear objetivos que ayuden al desarrollo de la investigación, adicional a eso se establecen las preguntas que ayudarán al progreso de la misma con su respectiva justificación, hay que resaltar que en este capítulo se recopila información de fuentes bibliográficas y bases teóricas que ayudan a tener un mejor conocimiento de la problemática planteada, en el desarrollo del Marco Teórico se establecen las bases teóricas propuestas por investigadores que han dejado una huella dentro de la investigación en lo que respecta al estudio de las dos variables, también es necesario resaltar que para el cumplimiento se toma en consideración trabajos similares.

En el desarrollo de la metodología perteneciente al capítulo 2 se establece el enfoque que tiene la investigación, los métodos y diseño que se utilizarán para recabar la información necesaria y así poder cumplir con el desarrollo de la misma aplicando la técnica correspondiente que brindará una mejor opción para plantear una propuesta que vaya acorde a las necesidades de la empresa investigada.

Por su parte en el capítulo 3, se resalta los resultados que se ha tenido durante el proceso de recopilación de la información, basándonos principalmente en los objetivos planteados en el capítulo 1, adicional a esto en este capítulo se plantea una propuesta de mejoramiento que ayudará a tener mayor eficiencia y eficacia organizacional en la empresa investigada.

Así mismo se establecen las respectivas conclusiones y recomendaciones que ha dejado el desarrollo de esta investigación, con la finalidad de demostrar la importancia que tienen el Control Interno dentro de las empresas (Pymes) a nivel nacional. Cabe recalcar que para el desarrollo de esta investigación se toma en cuenta información de revistas científicas, aportes teóricos, libros, documentos digitalizados, lo cual garantizará una adecuada estructuración en este trabajo de titulación.

1.1 Planteamiento del problema

El gran problema que atraviesan las mayorías de las empresas en Ecuador se debe a que carecen de eficiencia en sus controles, evaluaciones y administración, esto hace que no se tenga la productividad necesaria a nivel personal y organizacional; una de las causas por la cual estas empresas terminan su ciclo, se debe a que no tienen un adecuado control interno que le permita realizar mejor las gestiones, el desconocimiento del mismo en las empresas y directivos permite que existan un sinnúmero de falencias como por ejemplo mala toma de decisiones, escaso control en el inventario e incluso en la actualidad lo que afecta al desarrollo eficaz de las empresas es la inadecuada selección de personal.

Estos factores separan la efectiva gestión que realiza el control interno en toda la empresa y por ende la mala administración permite que las empresas (Pymes) se vuelvan más vulnerables, aunque está comprobado que no son los únicos factores que afectan el adecuado desempeño empresarial, también están la mala utilización de la tecnología, la falta de cumplimiento de las leyes, escasa capacidad operativa, mal manejo financiero, entre otros, son los que terminan con la vida empresarial de todas las organizaciones a nivel mundial.

En la actualidad son muchas las empresas que no poseen estructura organizativa o un organigrama donde se resalten las funciones principales para lograr una efectiva productividad en los colaboradores, tal es el caso también de la empresa Disjevisa SA., del cantón Milagro; una de las falencias encontradas está la ineficiente estructuración, in tener en cuenta la relevancia que es contar con funciones y responsabilidades delimitadas en el organigrama, de esta manera la empresa investigada no logra afianzar y potenciar sus procesos administrativos y lograr la eficacia necesaria para estar a la altura de grandes competencias, esto se debe principalmente al enfoque empírico con el cual lideran a Disjevisa SA.

La empresa investigada Disjevisa SA., no cumple con los procesos acordes a un adecuado control interno que le permita mejorar su administración, tales procesos de mejora continua contribuyen a que se dé un correcto desempeño en las funciones integradas, como, por ejemplo, en la evaluación de riesgos, revisión de las actividades de control, pero sobre todo al tomarse malas decisiones se considera que la comunicación y supervisión no es la adecuada. Sin embargo, es necesario implementar un control interno que se adapte a las necesidades que requiere la empresa en investigación.

Una de las falencias presentadas en esta investigación es el escaso control en los inventarios, que a pesar que el departamento administrativo aplica las NIIF, sección 13 para Pymes, el desenvolvimiento de los colaboradores no es el que se ajusta a las necesidades, más sin embargo se requiere un mayor control en el mismo, puesto que existen descoordinación y pérdida de materiales, esto a su vez causa pérdidas económicas y descuentos en los trabajadores lo que provoca desmotivación, pero esto se debe a un mal manejo de control de inventarios formal, también la empresa no cuenta con una estructura organizativa que le permita cumplir el rol dentro de los puestos de trabajo, al ser una empresa familiar no existe una organización total.

Este trabajo de investigación ha evidenciado también que la empresa investigada carece de asesoría profesional, la misma que es relevante a la hora de tomar decisiones gerenciales, es importante que los administradores consideren y validen sus procesos con el criterios de expertos en el tema para prevenir cualquier anomalía como en este caso se ha dado, contar con personal que no tiene definida sus funciones y responsabilidades puede ser perjudicial,

por eso es considerable que la opinión de un experto en el tema esté presente en los procesos legales, contables y administrativos.

El presente trabajo de investigación estima que realizar el control interno en las diferentes empresas sería la solución a dichas deficiencias encontradas, como lo es en el caso de la empresa Disjevisa, ya que este proceso permite aplicar mecanismos a fin de mejorar los resultados de la administración, mejorando su economía para que se desempeñen de la mejor manera, pudiéndose detectar errores a tiempo para implementar medidas correctivas, la problemática requiere de un óptimo control interno el cual será necesario para obtener una apropiada organización en cuanto a su planeación, dirección, control, evaluación y coordinación de la gestión administrativa que permita disponer de información para retroalimentar diversos aspectos que ayuden a la mejora organizacional y a la toma de decisiones por parte de los directivos en este caso los dueños del negocio, a fin de lograr la eficiencia y eficacia que necesita hoy en día.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del control interno en la mejora de la administración de la empresa Disjevisa SA., del cantón Milagro, Guayas, 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✚ Determinar la situación actual de la problemática en estudio para contribuir en la mejora de la Administración de la empresa Disjevisa SA.
- ✚ Validar la propuesta de esta investigación con expertos en el tema, con la finalidad de desarrollar el trabajo de manera eficiente y así poder aportar en la mejora de la Administración de la empresa Disjevisa SA.
- ✚ Determinar el efecto que causa el ineficiente control interno para coadyuvar a la mejora de la administración de la empresa Disjevisa SA.

✚ Revisar las diferentes estructuras organizativas y sus usos para contribuir al mejoramiento estructural y administrativo de la Empresa Disjevisa SA.

✚ Analizar aquellos aspectos esenciales y eficaces que permiten que el control interno en las empresas actúe de manera eficiente en la mejora de la Administración de la empresa Disjevisa SA.

1.3 Justificación

La empresa investigada Disjevisa SA., carece de eficiencia y eficacia en los controles que se tiene, pues no está debidamente estructurada, esto a su vez provoca desorientación y trabajadores polifuncionales, lo cual repercute a la hora de mostrar dicha eficiencia. Sin embargo, otras de las falencias encontradas en la realización de esta investigación es que la empresa esta falta de asesoramiento para la aplicación de un verdadero control en las diferentes áreas no establecidas como lo es la administrativa, financiera, operativa y talento humano.

Esta investigación es importante, porque le permite a la empresa investigada conocer sus falencias y tomar mejores decisiones en cuanto al planteamiento de metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo, minimizando de esta manera el factor riesgo, esto a su vez genera confianza ante terceros, razón por la cual cada vez existen más empresas que lo implementan y con ello han facilitado y mejorado sus procesos internos.

Para ello, es de gran importancia que la empresa investigada Disjevisa SA., implemente una estructura organizativa como base principal del control interno, con esta implementación se da inicio a procesos adecuados que garantizarán la eficiencia dentro de los procedimientos desarrollados empíricamente. Dentro del desarrollo de esta investigación para dar fiabilidad se tomarán en cuenta las diversas opiniones de teóricos conocedores del tema, con la finalidad de fortificar el desarrollo operacional, financiero y administrativo que tiene la empresa.

Tener un adecuado control interno en la administración de las empresas y mucho más aun en la empresa investigada permitirá tener un mayor control en los procesos administrativos, financieros y operativo, esto llevará a la empresa hacia el éxito organizacional, teniendo la

oportunidad de conocer los factores que dificultan el buen desenvolvimiento de las personas, por eso se hace necesario tomar en cuenta esta investigación para proponer en primera instancia una estructura organizacional que conlleve a la eficiencia en las diferentes áreas en la que el personal se desenvuelve, con la intención de que la empresa Disjevisa S.A., sea más competitiva a nivel local, regional y nacional.

La adecuada administración en una empresa debe proponer alternativas y/o estrategias que permita observar detalladamente el futuro deseado por parte de los directivos y de su equipo colaborador, aunque en esta ocasión la empresa tiene los resultados que de una u otra manera le permiten mantenerse en un campo altamente competitivo, resulta fundamental incorporar como se ha mencionado antes un control interno que garantice cada operación realizada, así como la toma de decisiones.

1.4 Marco Teórico

El control interno dentro de los procesos que realiza una empresa en particular, indistintamente su tamaño o función, es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan principalmente con aquellas operaciones planificadas y a desarrollar.

La aplicación y utilización de un sistema de control interno que se apege a todos los procesos que realiza una empresa es indispensable y es mucho más importante que los directivos o Gerentes conozcan claramente de qué trata un sistema de control interno y en qué áreas trabajarlo específicamente, cuando este concepto está claro, permite evaluar el nivel de eficiencia que ha aportado en los procesos administrativos.

1.4.1 Antecedentes Generales de la Investigación

Para entender la importancia que tiene el control interno dentro de una empresa, primero es necesario conocer el propósito que tiene este, es necesario resaltar que durante años el control que tienen las empresas ha sido de manera tradicional lo que en la actualidad perjudica de cierta manera la adecuada toma de decisiones, el control interno en la actualidad

garantiza el proceso de desarrollo, programación y ejecución de auditoría el cual beneficia a las empresas a que cumplan con las normas vigentes, procesos y procedimientos.

Un sistema de control interno que funcione satisfactoriamente depende no solamente de la planeación de una organización efectiva y lo adecuado de sus prácticas y procedimientos, sino también, de la competencia de los funcionarios, jefes de departamento y otros empleados claves para llevar a cabo lo prescrito en una manera eficiente y económica.

El Control Interno comprende el conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que ordenados, relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman la organización, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes grupos de interés que debe atender.

Es importante resaltar que la efectividad del control interno y la resultante eficiencia en operaciones están determinadas en alto grado por las prácticas seguidas en el desarrollo y cumplimiento de los deberes y funciones de cada departamento de la organización.

Datos generales de Disjevisa SA.

Disjevisa SA., más conocida en el campo comercial como “El Gringo” es una empresa de carácter familiar compuesto por alrededor de 15 personas entre los cuales los jefes del hogar (Esposa) es la Representante legal y el (Esposo) es el respectivo Gerente; sin embargo, es oportuno indicar que cada hijo tiene su respectiva sucursal.

Los procesos administrativos que se realizan en dicha empresa investigada no están de acuerdo a lo que se planea y necesita, considerando que, aun teniendo la cantidad de clientela por el servicio y producto de calidad que ofrece, no se realizan las adecuadas planificaciones porque no está establecido una estructura que le permita cumplir funciones departamentales, en Disjevisa SA., todos los colaboradores son polifuncionales.



Disjevisa SA. 1

Fotografía: Elaboración propia

Disjevisa SA., es una empresa que tienen en el mercado alrededor de 15 años de historia, siempre ha sido caracterizada por la empatía y calidad en la marca de sus productos como aros, llantas, baterías y demás repuestos vehiculares, pero sin embargo, durante todo este tiempo hasta la actualidad ha sido marcada por la administración de carácter empírica que lleva, los procesos administrativos, financieros, operativos, incluso en la contratación del talento humano se ve afectada por que no es realizada de acuerdo a las necesidades.

La empresa investigada no cuenta con una estructura organizativa que permita cumplir el rol de cada trabajador de manera eficiente, puesto que dentro de todos los procesos que se realizan los colaboradores hacen de todo para cumplir las expectativas de los directivos, la empresa no cuenta con un departamento de contabilidad que lleve el control de la mercadería en tema de inventarios, puesto a que sin duda alguna la colaboradora que presta los servicios conoce del tema pero el proceso que lleva la empresa familiar no le permite desenvolverse de la mejor manera, en sí, los procesos de control de inventarios se ven afectados por la administración empírica, perjudicando de manera directa que no se lleve un control de stock de productos y mercadería existente.

1.4.2 Antecedentes Referenciales

A través de los años el funcionamiento de las empresas era caracterizado por órdenes de los administradores o jefes de cada una de ellas, lo realizaban con la finalidad de dirigir y controlar los diferentes procesos en la cual se basaba para su funcionamiento. Este tipo de funcionamiento comenzó por el año de 1494 donde el franciscano Lucas Paccioli o más conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro donde se sustentaba la utilización de la contabilidad para realizar procesos.

Esta utilización de la contabilidad de partida doble se empezó a utilizar hasta inicios del siglo XX, donde las personas que se dedicaban al negocio se preocupaban en fortalecer adecuadamente las técnicas de control y evaluación, con la finalidad de suprimir o disminuir los diferentes riesgos que se presentaban en determinada actividad.

El control interno en los últimos años ha acogido mayor fuerza por parte de los directivos de las diferentes empresas en todo el mundo, esto se da a causa de la ineficiencia en los resultados esperados, esto se debe a que los empresarios no consolidaban el éxito debido a que no ponían la responsabilidad necesaria para ejercer las correctas funciones en cada área operativa.

1.4.2.1 Trabajos de similar característica:

✚ Según la revista digital Espacios en su apartado realizado por (Carrión, 2018), menciona lo siguiente:

“La era moderna en la economía mundial ha obligado al entorno organizacional a optar por nuevas herramientas y estrategias que permitan a las empresas diseñar, verificar e implementar medidas y procedimientos que garanticen a los administradores a tener un control interno adecuado, garantizando de cierta manera los adecuados procesos administrativos, financieros y productivos, siendo estos la principal característica de la eficiencia organizacional.” (Carrión, 2018, pág. 2)

Analizando la consideración anteriormente establecida por la autora Carrión, cabe resaltar que:

- Las empresas están obligadas o se han visto con la necesidad de implementar controles no solo de calidad sino administrativos que le permitan cumplir con su presupuesto y meta establecida, la interrogante está en *¿La están haciendo de la mejor manera?*, pues según análisis en las diferentes investigaciones realizadas las empresas en Ecuador, no están desarrollando su máximo potencial administrativo, dado que en su mayoría son empíricas y adquirir un proceso de control interno que ayude a las áreas a conseguir resultados favorables tiene su costo, pero el costo de inversión es económico, mientras que si no se aplica adecuada y oportunamente su costo de consecuencia será mucho mayor.

- Está claro que toda empresa necesita imperiosamente asesorarse para un adecuado funcionamiento, mucho más las familiares o emprendimientos, dado que estas empresas nacen con la idea de ofrecer mejores servicios y estar a la par de las grandes empresas, pero en el transcurso de su adaptación al no realizar un adecuado control se vuelven en una más de las que cierran porque no consiguen los resultados deseados.

- Según este análisis de acuerdo a la investigación realizada por su atora (Carrión) se considera también y tiene mucha razón, pues la única manera de sobrevivir en un entorno altamente competitivo y desafiante, es tener una visión global hacia el futuro, es decir que su visión sea real, palpable, dinámica y donde el control que realice de acuerdo a sus funciones sean organizadas de tal manera que se involucre a todo su personal colaborador para juntos cumplir las metas establecidas a corto, mediano y largo plazo.

 Según la Revista Digital EAFIT, en su pronunciado (Arcila Araque, s/f) menciona que “el Sistema de Control Interno aplicada a cualquier tipo de empresa, busca orientar de manera precisa a todas las empresas tanto públicas como privadas con un alcance mayor a la visión de cada directivo, jefe o gerente de la misma, pues esta aparte de la orientación que tiene, en la aplicación necesita ciertas condiciones para alcanzar el éxito que necesita, entre ellas está un personal altamente capacitado, necesita sistematizar el proceso administrativo,

pero sobre todo necesita un sistema de evaluación y seguimiento de las operaciones realizadas por cada integrante, en otras palabras, el control interno provee orden y disciplina dentro de una empresa, puesta esta sirve como parámetro de desarrollo de programas, procesos, procedimientos y servirá de gran ayuda para las futuras tomas de decisiones” (Arcila Araque, s/f)

✚ Según la Revista Economía y Desarrollo con su tema “Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública”, considera que:

“Conjunto de medios, medidas organizativas y procedimientos establecidos para proteger los bienes patrimoniales, promover la eficiencia en el trabajo de los empleados y asegurar el cumplimiento de las políticas y directivas constitucionales”.

(Carmona González, 2007, pág. 2)

En este breve análisis se destaca la oportuna intervención de su autora Mayra Carmona, donde se sobre entiende de tal manera que, para la administración moderna, la implementación del sistema de control interno, pues este permite no solo lograr la eficiencia administrativa sino también el reducir las pérdidas, daños materiales y humanos, así como también lograr de manera eficiente que los procesos sean adaptables a la operatividad de cada empresa.

En base a la teoría revisada durante esta investigación, se hace meritorio manifestar que, el control interno tiene su funcionalidad como se lo ha explicado anteriormente, este consiste en que se convierte en el pilar que permite que las empresas a nivel mundial puedan tener la oportunidad de observar claramente el tipo de gestión que realizan y darse cuenta si se la realiza de manera eficiente o no; sin embargo las metodologías aplicadas a cientos de empresas que creen que con conseguir la liquidez es suficiente para mantenerse en el mercado, cuando en realizada es automatizar procesos o dejar establecidos como se debe funcionar dentro de cada área de la empresa.

Para el desarrollo de esta investigación realizaremos el análisis de tres trabajos de características similares propuestos por estudiantes de diferentes universidades que aportan al conocimiento y criterio de las personas quienes realiza esta investigación.

- En su Tesis de Grado en la Universidad Estatal de Milagro, las autoras Irene Balla y Karem López, *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. 2018, concluyen que:

“el control interno es importante porque permite que las empresas dejen de trabajar empíricamente, dado que no cuentan con un control establecido, esto perjudica al funcionamiento y logro de objetivos; en la gestión administrativa este control permite disminuir errores, los fraudes con información financiera y a su vez se cumplan con las normas vigentes” (Paguay, 2018, pág. 36).

Las autoras anteriormente mencionadas confirman que este control debe ser aplicado por las diferentes empresas indistintamente su tamaño y ambiente económico y lucrativo sin distinción de la zona en la que esté establecida, este control debe ejercerse desde la alta gerencia hasta las funciones más específicas y prioritarias, así como estar pendiente de la realización de actividades por parte de las personas que prestan su servicio para determinada empresa.

Según la Tesis elaborada por Ebelyn Salazar Cajas y Sandra Villamarín Álvarez, con el título de diseño del control interno en la empresa “Sanbel Flowers” ubicada en Latacunga.

Consideran que:

“hoy en día el diseño de un sistema de control interno en las empresas públicas o privadas generan gran expectativa al momento de aplicarlos, debido a que en las Pymes particularmente no se aplica de la manera correcta y esto afecta a no lograr de manera inmediata los objetivos que se hayan planteados, sin embargo es necesario resaltar que, el control en la gestión administrativa juega un papel importante debido a que busca asegurar la eficacia y eficiencia organizacional”
(SALAZAR & VILLAMARÍN, pág. 18)

Como análisis de la cita mencionada se puede considerar que el control interno adquiere mucha más importancia en la actualidad gracias a la globalización en la que las empresas se ven sometidas hoy en día y sobre todo aquellos cambios constantes en el que se ven inmersas las empresas hoy por hoy, por eso resulta importante que se diseñe un plan de control y gestión administrativa que garantice los procesos y procedimientos internos con la finalidad de desarrollarse organizacionalmente y estar a la par de las demás empresas en el mercado nacional.

En especial para quienes tienen la responsabilidad de dirigir adecuadamente el rumbo de la organización; ya que son ellos quienes coordinan el desarrollo y uso de recursos humanos, materiales, físicos y administrativos, esta coordinación simplifica el trabajo cuando se establece los diferentes principios, metodologías, procesos y métodos para alcanzar objetivos propuestos.

Según la Tesis de Maestría elaborada por Ing. Francisco Corral Jácome, donde hace énfasis en su título de Evaluación del control interno.

Menciona lo siguiente:

Todo sistema de control que realice la empresa debe estar sujeta a tres cosas importantes:

Primera: que la información que se obtenga a través del departamento financiero sea válida, segura y correcta.

Segunda: que esta información guarde la confiabilidad necesaria y más que todo sus activos y pasivos deben ser revisados por el departamento correcto.

Tercera: el control interno exige la eficiencia en cada uno de sus procesos, con el propósito de cumplir y hacer cumplir lo planteado. (Corral, 2009, pág. 15).

Bajo esta sustentación de Corral, Francisco; se confirma lo anteriormente mencionado en el desarrollo de la Tesis.

Que, el Control Interno es:

- “Un proceso que diseña y mantiene el ambiente laboral adecuado para que las personas que prestan sus servicios alcancen con eficiencia los objetivos planteados”
- “Un proceso trascendental aplicado a todas las áreas de la empresa”
- “Un proceso en el cual distribuye ciertas tareas a realizar coordinadamente”
- “Un proceso que mejora la productividad individual y organizacional”
- “Un proceso en el cual se aprovecha y simplifica tiempo y recursos” (Corral, 2009)

1.4.3 Fundamentación Teórica

1.4.3.1 Herramienta de Gestión Administrativa

Existen varias herramientas de gestión administrativas que tienen como finalidad el fracaso organizacional, estas herramientas ayudan a tomar mejores decisiones, también aportan con soluciones efectivas a través de la planificación de proyectos, ayudan a ahorrar dinero y tiempo en todos los procesos que realizan las empresas, en fin, estas herramientas persiguen un solo objetivo, que es de prevenir riesgos laborales (económicos, calidad, etc.).

En este punto de partida resulta necesaria la implementación de la Gestión Basada en Procesos; esta es clave para la supervivencia de la empresa u organización pues esta permite tener el éxito deseado a través de procesos altamente confiables y sencillos, hay que recordar que las empresas actuales en su mayoría están sufriendo por la pandemia que el mundo entero y en especial que Ecuador está atravesando por lo que resulta necesaria la aplicación de esta (**GBP**), esta aplicación es necesaria para ayudar al dinamismo organizacional que se atraviesa, a una competitividad elevada y aprovechada por todas las empresas, por la innovación de las organizaciones y sobre todo por la transformación digital que cada vez es mayor.

Es importante resaltar que una herramienta de gestión administrativa no es del todo suficiente, es necesario que las grandes, medianas y sobre todo las pequeñas empresas afronten un cambio de mentalidad en su personal colaborador, pues de este depende el éxito o fracaso obtenido, los sistemas de gestión tiene como objetivo mejorar el proceso comercial en su totalidad. Para ello analiza, modela, ejecuta, monitorea y optimiza los flujos de trabajo que conforman cualquier proceso presente en una empresa.

Para administrar y mejorar los procesos de gestión de calidad, las empresas utilizan diferentes herramientas. Cada entidad debe adoptar aquellas que mejor se adapten a sus necesidades y objetivos. En este trabajo investigativo trataremos de identificar uno de los más importantes considerados desde siempre, el Control Interno, esta herramienta no solo permite controlar y dirigir de manera efectiva, sino también permitir cumplir objetivos a corto, mediano y largo plazo logrando así la eficiencia y eficacia deseada.

1.4.3.2 Control Interno

Como se ha explicado, el Control Interno en la actualidad es un proceso que garantiza la eficiencia y eficacia no sólo en la toma de decisiones sino también en los procedimientos que realizan cada integrante de la empresa, así como la calidad de servicios que se ofrecen a los clientes; además el control interno cuida y de cierta manera resguarda los recursos con lo que cuenta la empresa indistintamente su tamaño.

Es importante recalcar que el control interno es un pilar fundamental dentro de la planificación administrativa, pues esta mejora o ayuda a mejorar todo aquel proceso o procedimiento dentro de las diferentes áreas existentes, la implementación debidamente organizada de un sistema de control provocaría de cierta manera una mejora en la realización de cada actividad de sus colaboradores, pues, permitirá tener un mejor ambiente de control y reducirá los riesgos. El control organizacional permite cumplir con los objetivos planteados y los propósitos establecidos por los directivos y la empresa en sí.

1.4.3.2.1 Importancia y Características del Control Interno

Antes de realizar un control interno en la empresa, los directivos deben realizar una evaluación que le permita conocer aquellas debilidades, falencias, factores internos y/o externos vulnerables que imposibilitan el cumplir con lo que se desea y que de una u otra manera afecta significativamente al desarrollo de las diligencias encomendadas, es así que, mientras las empresas tengan clara la visión de que o cuales son los factores que afectan, recién allí se determinaran el proceso a realizar (control) y con esto garantizarán la confiabilidad y seguridad de sus procesos.

Durante la investigación desarrollada en la Empresa Disjevisa SA., llamó la atención las siguientes características que carecen de eficacia en el proceso: realizan procesos de contratación de una manera inadecuada, tienen un impropio proceso de control interno, carecen de un código de ética y responsabilidad, así como también de un manual de funciones que delimite las responsabilidades y obligaciones, además se notó que presentan inconvenientes en la estructura organizativa (Visión, Misión, Valores, Organigrama, etc., también se evidenció que la toma de decisiones que se realizan en las diferentes sucursales no son las adecuadas lo que imposibilita al logro de objetivos y metas planteadas.

En base a estas características encontradas, se hace prescindible implementar un control que involucre a todos los integrantes a la par.

Durante un buen tiempo el Control Interno estuvo limitado básicamente a cumplir funciones dentro de la área de contabilidad y finanzas, incluso en la área operativa no era de gran interés, pues creían que los procesos que involucra el control interno eran inherente a estas áreas, porque se asumía que las reglas de manejo ya venían prescritas y directas a ser dirigidas por los altos funcionarios de cada empresa, sin embargo este pensamiento pretendía y/o evitaba que los directivos sean creativos a la hora de realizar los diseños de objetivos y metas para la consecución y logro de los mismos.

✚ Según el Manual de Control Interno, elaborado por, Dr. José Del Toro Ríos, Msc. Antonio Fonteboa, Dra. Elvira Armada y Msc. Carlos Santos, en su II programa de preparación económica para cuadros. 2005.

Proponen ciertas Características para tener en cuenta dentro de una empresa. (CEFOSIS, 2005)

- Este proceso tiene un fin determinado y es conseguir lograr los objetivos planteados en la ejecución de los procesos y procedimientos.
- Todos los integrantes de la empresa tienen responsabilidad inmediata en cada uno de los procesos realizados y no sólo los administrativos.
- En cada departamento o área el supervisor, constatará el cumplimiento de cada uno de los controles por parte de los colaboradores de dicha área con la finalidad de hacer cumplir a cabalidad los procesos y procedimientos del área en ejecución.
- Este control debe estar ligado y trabajado en cada una de las áreas que componen la empresa con el propósito de realizar un adecuado sistema de evaluación y control pertinente y oportuno.(CEFOSIS, 2005, págs. 7-8)

Estas características son fundamentales para el eficaz control interno y eficiencia en cada uno de los procesos asignados, sin embargo, hay que tener en cuenta que todas las personas son responsables de su aplicación y evaluación, esto con la finalidad de poder hacer conciencia en los nuevos modelos de gestión administrativa que impulsará y llevará a la empresa a conseguir mejores resultados.

1.4.3.2.2 Formas de implementar un adecuado Control Interno

Las formas de aplicar correctamente un proceso de Control Interno permiten alcanzar el objetivo organizacional deseado con el cual se dan cumplimientos a las metas propuestas a inicios de año para aumentar la calidad de servicio, rentabilidad y el grado de competitividad entre las empresas que son su competencia.

Forma 1: Crear una cultura de control a través de la comunicación, motivación y capacitación del personal que integra la empresa, esto quiere decir que el administrador de la empresa debe preparar el terreno a través de la comunicación del proceso de control y cambio que se va a tener con la finalidad de obtener cooperación de todos quienes la conforman, este proceso se da mediante la capacitación y motivación al cambio.

Forma 2: Recabar la información oportuna, esta forma es una de la más importantes, debido a que se recopilará toda la información de los integrantes del proceso, luego de crear una cultura a través de la comunicación, motivación y capacitación se debe llevar a cabo la recolección de lo que piensan los trabajadores en general por medio de una persona designada que, en el caso de la empresa investigada puede ser el Administrador, el Gerente General, esta recopilación de la información puede ser de dos tipos, el primero a través de encuestas o preguntas directas y la segunda a través de la observación directa, esta permite también comprobar la aplicabilidad de los procesos de control y cambio.

Forma 3: Información clasificada, es necesario que luego de recabar la información esta sea ordenada, clasificada, analizada y puesta en conocimiento pues de ella depende la efectividad del proceso de control interno que se lleva a cabo dentro de la empresa.

Forma 4: Diagnóstico, este paso o forma consiste en sintetizar la información analizada para emitir criterios profesionales u acciones a tomar para mejorar más profundamente dentro de las áreas aplicadas al proceso de control.

Forma 5: Revisión de procedimientos, esta forma busca la eficiencia y eficacia del proceso de control interno que se lleva a cabo, pues este aspecto es primordial para la consecución de resultados favorables, en este apartado resulta necesario tomar en cuenta que dictan las normas de calidad, seguridad y control para llevarse a efecto de una manera ordenada.

Forma 6: Evaluación del control interno, esta forma permite tener una manera de evaluar los procesos, de comprobar la calidad de dicho proceso a través de un seguimiento continuo, también en esta parte del control se pueden tomar acciones que corrijan algún aspecto inequívoco o desatinado que se haya llevado a cabo.

Forma 7: Ajustar, a estas alturas el diseño del control interno está diseñado y ha llegado el momento de que el responsable se haga cargo en su totalidad del proceso de control interno llevado a cabo en alguna empresa en busca de una mejora continua.

Cada una de estas formas aportan una visión en particular e involucran a todos los integrantes de una empresa a participar de ella, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora incesante.

1.4.3.2.3 Responsables del Control Interno

Una empresa la conforman todos, el nivel operativo, administrativo, financiero, legal y contable. Sin embargo, para identificar responsabilidad por la toma de decisiones se considera que:

- Responsable directo, el Representante Legal: recae directamente en la máxima autoridad de una empresa u organización, pues está encargada de establecer, mantener y de perfeccionar todo aquel proceso que se vincule al mejoramiento de las actividades y procesos que se realizan.
- Responsable Medio, funcionarios y/o Supervisores: esta función recae directamente en aquellos jefes, supervisores, pero también incurre sobre aquellos colaboradores que prestan sus servicios para el cumplimiento de las metas, es decir desde el Gerente hasta el último colaborador recién incorporado.
- Responsable Asesor, Departamento Contable y/o Financiero: el departamento que regularmente realiza auditorías y está encargado principalmente de la verificación, evaluación y análisis del control en cada puesto u acción, así mismo esta persona es responsable de notificar y recomendar los correctivos al Gerente General para la toma de decisiones.

Como se ha manifestado el control interno se debe aplicar por todos los integrantes que laboren dentro de una empresa, primero para crear conciencia de la eficacia a conseguir y posterior para alcanzar el máximo desarrollo organizacional.

1.4.3.2.4 Objetivos del Control Interno

Dentro de una organización, empresa y/o emprendimiento el control interno debe cumplir o alcanzar los siguientes objetivos, según Msc. Jeri Ramón Ruffner:

- El control interno cumple con el objetivo de facilitar la delegación y el trabajo en equipo, así también (Ruffner, S/F, págs. 81 - 88).
- Así también el control interno cumple con garantizar el uso adecuado de los recursos con lo que consta la empresa, hablando en términos materiales, económicos y humano. (Ruffner, S/F, págs. 81 - 88)
- El control interno cuenta con el objetivo de lograr evidenciar los diferentes aspectos positivos y negativos con los que cuentan las diferentes empresas.
- También promueve la eficiencia, eficacia y desarrollo organizacional.
- Y sobre todo el objetivo principal del control interno es velar que las normas y acciones empresariales se lleven a cabo de una manera correcta y adecuada.

Hay que recalcar una vez más, que todos los integrantes de la empresa investigada y demás, son responsables de las acciones que se lleven a cabo dentro de las instalaciones con la finalidad de lograr el desarrollo organizacional que necesita. También es necesaria la colaboración de todos, es oportuno también, básicamente que, el principal objetivo es provocar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adherencia a las políticas prescritas o establecida por la administración de cada empresa.

1.4.3.2.5 Componentes de la estructura del Control Interno

Dentro de los componentes que forman la estructura del control interno encontramos 5 componentes esenciales según el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, estos son:

- 1. Ambiente de control:** se refiere a que las normas, los procesos y procedimientos en cuanto a estructura son importantes para el correcto funcionamiento de las empresas, pero sobre todo para llevar a cabo el proceso de control interno, a esto se le suma también los valores éticos de conducta e integridad que poseen cada uno de los colaboradores pertenecientes a dicha empresa.
- 2. Evaluación de riesgos:** este componente se caracteriza por implicar un proceso interactivo y dinámico con el cual se identifica y analiza riesgos que afectan de cierta manera los logros de la organización o empresa, como aquellos eventos que afectan directamente al cumplimiento de las normas vigentes.
- 3. Actividades de control:** son aquellas políticas o actividades que sirven para reducir el componente anterior (riesgos) se llevan a cabo planificadamente dado que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales; este componente se ejecuta en todos los niveles y áreas que tenga la empresa y/o donde se desarrollen procesos que necesitan tener cuidado y así evitar futuras incidencias.
- 4. Información y comunicación:** este componente está dado por la gran importancia que ejerce para la eficacia organizacional, aquí juega un papel muy significativo el departamento o área Tic, dado que es el que brinda información adecuada y ejerce canales de comunicación que facilita la interacción en las diferentes áreas, este proceso es relevante para tomar decisiones importantes.
- 5. Monitoreo:** en este componente se resalta la supervisión de la aplicación del control interno y gestión administrativa con la intención de verificar que se apliquen las acciones y normas correspondientes en cada departamento o área, con la finalidad de presenciar si se aplican las correcciones necesarias para prevenir cualquier eventualidad.

✚ Es importante tomar en cuenta que, para desarrollar un control interno efectivo, se necesita en primer lugar analizar cuáles son los elementos que integran el primer componente, en este caso el Ambiente de control.

Dentro de aquel componente hacemos referencia a normas, procesos y estructura dado que estos componentes son de gran importancia para la aplicación del efectivo control interno, entonces, se puede encontrar elementos como:

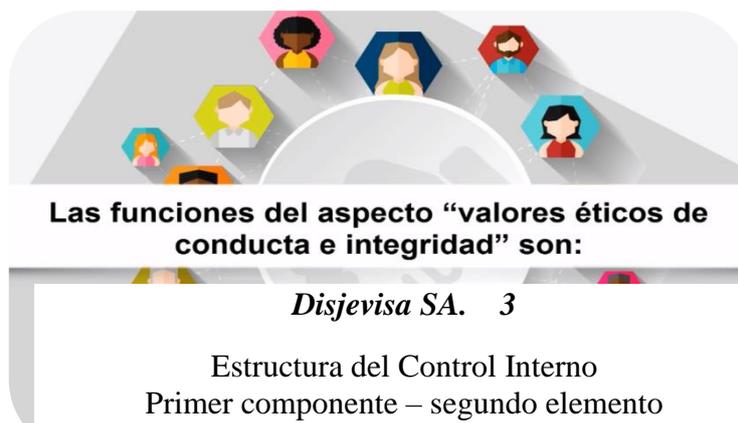
- Normas, procesos y estructuras.
- Valores éticos de conducta e integridad y
- Estructura organizacional, facultades y asignación de responsabilidades.



Disjevisa SA. 2

Estructura del Control Interno
Primer componente – primer elemento

Este proceso se da con la finalidad de preservar autoridad, prevenir la corrupción y poder rendir cuentas de los resultados obtenidos.



Este elemento se refiere al compromiso ético y moral que deben tener cada uno de los integrantes de la empresa evaluada, demostrando en primera instancia integridad profesional, valores éticos y sobre todo cumplir con el código de conducta establecido en el proceso de evaluación.

✚ Dentro del segundo componente al que hace referencia Evaluación de riesgos, se da luego de comprobar el ambiente de control, este involucra un proceso dinámico en el cual se verifica y evalúa los diferentes riesgos que se pueden encontrar dentro de la implementación o aplicación del control interno, estos riesgos se refieren también a aquellas situaciones negativas que afectan la consecución de objetivos organizacionales.

Después de haber verificado el primer componente, la administración de la empresa debe evaluar los riesgos.

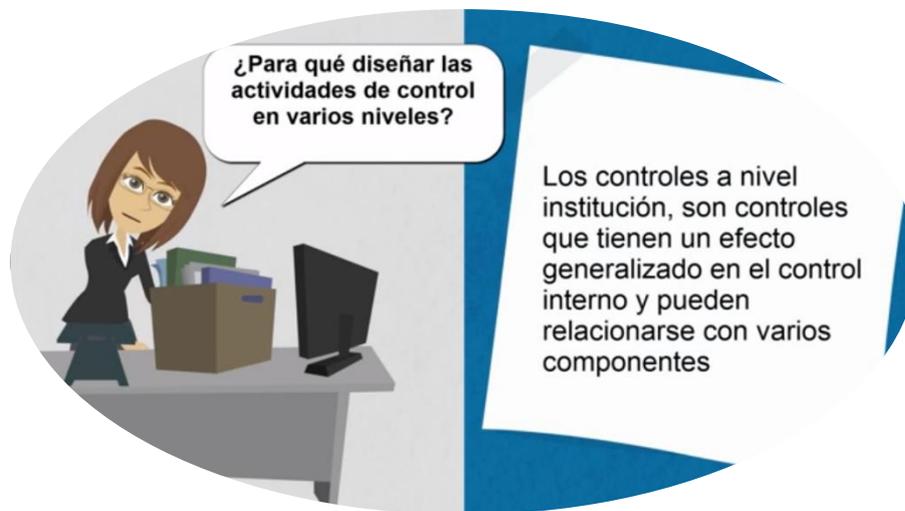


Disjevisa SA. 4

Estructura del Control Interno Segundo componente

Este proceso de evaluación de riesgos requiere establecer objetivos organizacionales y asignarlo al personal encargado y competente para su debido cumplimiento, luego requiere debe evaluar los riesgos que de una manera u otra puedan impedir la consecución de estos y al final establecer un control para el cumplimiento de los mismos, es importante analizar y evaluar los posibles cambios que se presenten, tantos internos como externos.

- En el componente numero 3 está la Actividad de control esta hace referencia aquellas acciones que se toman en cuenta para lograr la reducción de eventualidades o riesgos que afectan de manera directa el cumplimiento de los objetivos planificados, estas actividades de control involucran a todos los niveles de la empresa u organización, así como también en los diferentes procesos que se realizan.



Disjevisa SA. 5

Estructura del Control Interno Tercer componente

La creación de actividades de control permite a los directivos cumplir con sus responsabilidades y a enfrentar apropiadamente los riesgos identificados en el control interno, más sin embargo el desarrollo de la misma permitirá evitar la segregación de las funciones, es decir, evitará que una persona tenga dos o más responsabilidades dentro del sistema de control interno.

Dentro de los beneficios que aporta este componente se puede considerar que, este componente beneficia al proceso de control, ya que se asegura una apropiada ordenación, que coadyuven a fortalecer el proceso de control y más que todo asiste con acciones provisorias y correctoras dentro de la organización o empresa.

Pero también es importante considerar que las actividades de control:

- Previenen riesgos innecesarios.
- Todos los trabajadores tendrán una obligación y/o responsabilidad.
- Brinda retroalimentación y da un claro enfoque de la eficacia de los procesos.
- Evalúa la calidad de desempeño de cada colaborador.

En su cuarto componente sobre Información y Comunicación se resalta la importancia de este, en el sentido de que la eficacia y eficiencia que tenga el control interno depende de la información que el proceso brinde y la manera oportuna en la cual se la comunica.

Es importante que el departamento de tecnología de información y comunicación lleve a cabo acciones necesarias y que emita información confiable y de calidad para que de cierta manera permita tomar las mejores decisiones.



Disjevisa SA. 6

Estructura del Control Interno
Cuarto componente

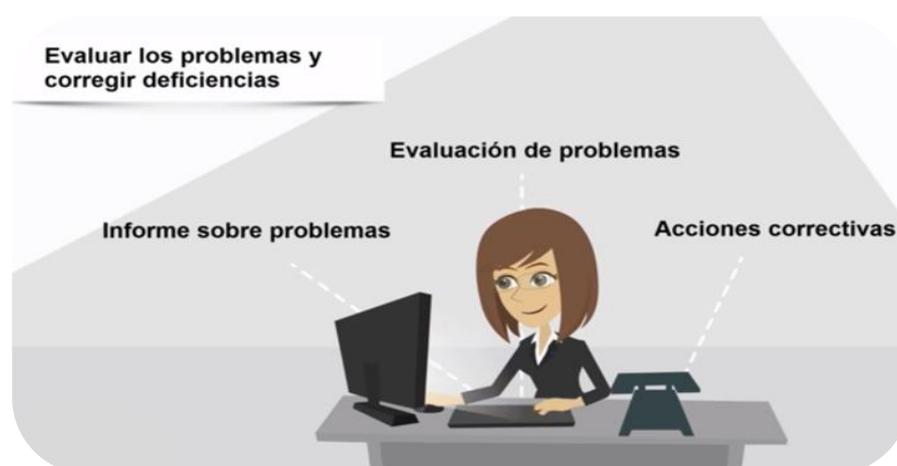
En cuanto a la información debe ser de calidad a la hora de presentarla y debe tener presente estos elementos detallados en el gráfico número 6, en el caso de contenido debe presentar toda la información necesaria y relevante, en el caso de oportunidad debe facilitarse en el momento exacto y adecuado, en la actualidad debe estar disponible la información reciente y en exactitud hace referencia a los datos que deben ser fiables y correctos, pero sobre todo en la accesibilidad se caracteriza por el acceso de la información a personas adecuadas. Y en cuanto a la comunicación, se debe proporcionar, compartir información necesaria, relevante y de calidad donde no se vaya a afectar el proceso de control.

Y por último tenemos al Monitoreo, supervisión o seguimiento, esta hace referencia a que es esencial el respectivo monitoreo de los objetivos en desarrollo, el entorno en el cual se están desarrollando los trabajadores, los riesgos asociados y encontrados de acuerdo a la evaluación y de los recursos asignados para el proceso de control interno.

Para este componente es necesario realizar evaluaciones y/o autoevaluaciones para comprobar si se está funcionando adecuadamente el resto de componentes internos con la finalidad de lograr lo propuesto en la planificación.

Entre los beneficios que encierra este componente de monitoreo se encuentra que:

- Asegura que el control interno se alinee con los objetivos organizacionales.
- Aporta nuevos elementos a la directiva, en la verificación del control interno.
- Permite detectar fraudes y/o actos de corrupción.
- Detecta conductas disruptivas e inapropiadas.
- También permiten evaluar la calidad del desempeño de los colaboradores a nivel general.
- Detecta deficiencias y debilidades en la cual se toman acciones preventivas y correctivas.



Disjevisa SA. 7 - Estructura del Control Interno - Quinto componente

1.4.4 Administración

La administración en toda empresa u organización tiene como finalidad hacer que las personas trabajen ordenadamente, es decir, la administración es un proceso por el cual las personas utilizan los recursos deseados con la finalidad de cumplir objetivos planteados dentro de cada área o departamento.

En la actualidad las diferentes empresas a nivel nacional están expuestas a cometer errores de tal manera que en ocasiones son involuntarios, debido al cambio industrial, tecnológico y económico que azota el mundo entero, entonces, la administración toma un papel importante a desarrollar en esta nueva era, con muchos cambios en los cuales se ven involucrados mano de obra, maquinarias, materiales, etc., el desarrollar una adecuada administración en la empresa buscará asegurar la eficacia del personal en las actividades realizadas y sobre todo del proceso de control que se debe tener con la finalidad de cumplir expectativas y objetivos planeados.

1.4.4.1 Antecedentes históricos de la Administración

En la antigüedad el hombre se vio necesitado de administrar sus recursos, es allí cuando nace la Administración, debido a que el hombre comienza a trabajar en diferentes grupos con la finalidad de asociar sus esfuerzos con el de los demás para conseguir alimento y otras cosas necesarias para su subsistencia. A este proceso se lo denominó división primitiva del trabajo el cual se resalta la cooperación hacia un fin determinado, la caza; cuando nace la época agraria se mantenía la división del trabajo, pero ahora por distinción de sexo y edad, lo cual conlleva a realizar mejores estudios para poder coordinar adecuadamente los esfuerzos en los diferentes grupos sociales.



Disjevisa SA. 8

*Administración Antigua
Cooperación y Alianzas*

Para entender mejor el proceso de la administración en época antigua se redacta de manera explícita las civilizaciones, sus tiempos y sus aportaciones hasta la actualidad.

Administración Sumeria 5000 ac

En este proceso administrativo, esta civilización se caracterizaba por llevar sus registros contables en tablillas hechas de arcilla, lo cual permitía colocar símbolos pictográficos que servían para llevar una escritura de los procesos que realizaban a diario. En esta época los reinos que llevaban los controles y su respectiva administración eran los palacios aparte de esto se los utilizaban como bodegas de alimentos y utensilios que no lo utilizaban en su momento.

Sumeria fue uno de los pilares fundamentales con lo cual se daba inicio a la administración y entre sus principales aportes encontramos a la creación de la rueda y la forma como inicia la escritura.

Administración Hebreos 1200 ac

En esta administración se da principalmente el inicio de una administración en base al liderazgo, aquí aparece el tema de organización y se da la oportunidad de incorporar a esta administración la primera normatividad denominada los mandamientos. Esta época estaba caracterizada por las delegaciones que se debían de control de principios donde se fundamentaban las relaciones interpersonales junto a la época egipcia.

Roma (200 a.C. – 400 d.C.)

En esta época Roma, influía en la sociedad, tanto así que ellos denominaban gestores o mandatarios a las personas que se hacían cargo de un grupo de personas para determinadas actividades.

En esta administración se empezaron a crear niveles de trabajo, debido a las clases sociales, también en esta época se empezó a construir armamento para las peleas ya que al conquistar otros lugares sus soldados debían ir bien protegidos, finalmente en esta administración se construían las calles o vías con cemento para transportar los alimentos y todo tipo de

mercadería y la que no se transportaba se guardaba en almacenes grandes para su posterior consumo.

La administración a lo largo de los años se ha caracterizado por ser un proceso en el cual se planea, se organiza, se dirige y se controla las actividades con el fin de lograr la eficiencia y eficacia que toda empresa y organización requiere para incrementar su productividad y mantenerse en un nivel altamente competitivo, sin embargo vale resaltar que esto no fuera posible sino se tuvieran recursos indispensables para lograr los objetivos anteriormente planteados por cada una de ellas, estos recursos son los humanos, materiales y financieros o de otro tipo que ayude a satisfacer las necesidades existentes empresariales y personales.

Esta evolución que ha sufrido la administración a lo largo de la historia, recae con el propósito de buscar mejorar cada proceso y cada procedimiento que realizan las diferentes empresas a nivel mundial, mucho más las Pymes que a pesar que trabajan en ciertos casos de manera empírica los estudios determinan que existe un incremento de aplicación de controles internos que han beneficiado a dichas empresas en su toma de decisiones y en su permanencia en un mundo altamente competitivo.

Ahora bien, es necesario considerar también las aportaciones de los grandes personajes en la historia de la administración:



*Disjevisa SA. 9
Frederick Taylor*

Frederick Winslow Taylor, estadounidense de nacimiento, desarrolla una escuela de administración dedicada a incrementar la eficiencia en los procesos y procedimientos industriales con la finalidad de alcanzar el éxito organizacional, consideraba que era importante principalmente la relación que existía entre los dueños de las industrias y los obreros pertenecientes a la misma.

Este ingeniero propuso seis funciones principales para ejercer de manera eficiente la administración, en las que resalta principalmente la de prever, planificar, organizar, direccionar, coordinar y controlar, con estas funciones garantizaba que el administrador puede hacer los ajustes que la empresa necesite para lograr la eficiencia y eficacia organizacional.

Por su parte, **Henri Fayol**, europeo nacido en Estambul en 1841, reconoce que su teoría era acerca de la administración clásica pero con un toque moderno, este teórico basa su aporte en 3 aspectos fundamentales, primero se necesitaba realizar la correspondiente división del trabajo debido a las grandes responsabilidades que consideraba que era manejar una industria, empresa u organización, segundo se basaba en los procesos administrativos que ésta llevaba a cabo y luego estuvo la manera como se realizaban los aportes para suplir las necesidades y así lograr la eficacia en sus procesos y procedimientos realizados.



Disjevisa SA. 10
Henri Fayol

Este autor también resaltó la importancia dentro de la administración que tienen las seis funciones básicas, están las funciones técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y las administrativas, cada una de sus funciones tienen un gran aporte dentro de la investigación y guarda estrecha relación con los procesos y acciones que lleva a cabo una determinada empresa.

Cada uno de los personajes referenciados mostraron su punto de partida al cual darían inicio a la Administración moderna, aun teniendo puntos diferentes, el propósito de ellos siempre fue lograr la eficiencia y eficacia en el manejo administrativo dentro de las organizaciones, así como también buscar la calidad de sus funciones y acciones que determinarán el nivel competitivo a futuro de las mismas.

1.4.4.2 La Administración Moderna

La administración actual ha dado un giro de 360°, ha evolucionado notablemente, siguiendo los mismos pasos de los teóricos anteriormente mencionados pero un poco más globalizado, ajustada a la tendencia actual de la tecnología y humano.

La administración de ahora, cuenta con nuevos sistemas de gestión, aunque se sigue regulando que debe estar enfocada a los diferentes procesos para conseguir la eficiencia y eficacia, hoy en día se habla mucho acerca de la *reingeniería*, esto hace referencia al rediseño de los procesos con los cuales las empresas deben de contar para ser más productivas y lograr más rentabilidad.

Franklin Duarte, docente de la Facultad de Administración y Contabilidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) destaca que entre los términos de la administración moderna más empleados en la actualidad figuran:¹ (CARRASCO, 2020)

1. es un proceso que se realiza de manera continua, este proceso proporciona **Benchmarking**: a la empresa información valiosa, el cual está caracterizado para el aprendizaje a través de terceros (otras empresas), este aprendizaje es disciplinado y permite mejorar los procesos internos y cualquier actividad, el Benchmarking no es copia y pega o una moda que se realiza una vez al año.
2. **Empowerment**: es el hecho de delegar a las demás personas funciones o algún tipo de autoridad, con la intención de causar el empoderamiento que se necesita para cumplir con los objetivos, el colaborador al sentirse con autoridad o dueño de la empresa se asegura que realizará más y mejor el trabajo diario, normalmente el Empowerment se le otorga a personal responsable y capacitado para dicha responsabilidad.
3. **Coaching**: es un proceso que permite a las demás personas mejorar sus habilidades, pensamientos, destrezas y actitudes, con la finalidad de que puedan cumplir mejor su rol dentro y fuera de la empresa, el coaching está caracterizado por enseñar a ser mejores personas y trabajadores, este, propicia la confianza y motivación en los empleados, corrige actitudes insatisfactorias y mejora la visión estratégica con la que cuenta la empresa.
4. **Downsizing**: este proceso trata sobre la reducción de personal, es decir, se rediseña el sistema operacional, es una estrategia que permite a la empresa mejorar los sistemas de trabajo, este proceso otorga un alto grado de competitividad, el Downsizing reestructura los sistemas de las empresas para conservar la operatividad y competitividad en el mercado.
5. **E-commerce**: este es un proceso a través del internet que permite revolucionar los diferentes procesos existentes entre la oferta del producto y servicio, así como la gestión

¹ Extraído de [https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/primeros-conceptos-sobre-administracion-moderna#:~:text=Administrar%20es%20planificar%2C%20organizar%2C%20dirigir,de%20la%20administraci%C3%B3n%20moderna'](https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/primeros-conceptos-sobre-administracion-moderna#:~:text=Administrar%20es%20planificar%2C%20organizar%2C%20dirigir,de%20la%20administraci%C3%B3n%20moderna)

en publicidad de cada empresa, este e-commerce es el comercio electrónico y toda aquella transacción que se realiza a través del internet en compra y/o venta de algún producto o servicio en especial; busca una sola finalidad, alcanzar la gran cantidad de público a través de la página web, redes sociales u otras.

6. Siete \"S\" de Mckinsey: este es un modelo que permite ser implementado a cualquier tipo de estructura organizativa, es básico, suele emplearse para evaluar la implementación de cualquier tipo de estrategia y si es efectiva o no.

- **Strategy** (Estrategia): es la manera como la empresa enfoca sus recursos y los organiza de tal manera que sea efectiva y eficiente.
- **Structure** (Estructura): hace referencia a la manera de organización de la empresa en sus departamentos, funciones, roles, gestiones y controles, así como la comunicación y su interacción con las demás personas.
- **Skills** (Habilidades): son cada una de las cualidades que tiene cada integrante de la empresa, estas habilidades y destrezas, así como las actitudes y aptitudes determinan de cierta manera el desenvolvimiento de la empresa y el logro de objetivos.
- **Shared values** (Valores compartidos): definitivamente la parte esencial de la empresa, es el corazón, lo que une a todas las personas integrantes, a conseguir resultados que permitan mantenerse y marcar la diferencia entre tantas empresas en el mercado.
- **Systems** (Sistemas): esto hace referencia a los procesos que se realizan internamente para identificar las funciones que se realizarán para la consecución de objetivos.
- **Style** (Estilo): se refiere al estilo y cultura de una empresa en sí. El estilo viene a ser la cara y/o presentación de la empresa ante la comunidad.
- **Staff** (Personal): se refiere al personal colaborador, dado que es la columna vertebral de la empresa a más de las decisiones que tomen, que también son de gran importancia.

7 Outsourcing: se lo considera como subcontratación, es cuando una empresa se ve en la necesidad de contratar a personas externas para que se hagan cargo de determinadas funciones y así pueda trabajar en aspectos claves de la empresa.

8 Ventaja competitiva: esta es la capacidad de una empresa de sobreponerse de diferentes situaciones que amenazan con la estabilidad laboral o a su vez la capacidad de utilizar técnicas y/o estrategias que le permitan marcar la diferencia de otras empresas a nivel nacional y mundial.

Estos 8 aspectos redactados brevemente, suponen eficacia y seguridad, a más de la estabilidad financiera si se aplica correctamente los procesos y controles internos dentro de una empresa, recordando que el propósito de una adecuada administración es crear y servir a los clientes de manera efectiva, que les permitan conseguir que los mismos, compren, vuelvan a comprar y sobretodo recomienden el producto o servicio, ese es el propósito de vida de toda empresa y en la cual recientemente se están aplicando en los diferentes sistema de gestion administrativa que existen.

1.4.4.3 Funciones de la Administración (Henry Fayol)

La administración moderna es la ciencia que permite a las diferentes empresas, indistintamente su tamaño, aplicar estrategias, técnicas, planificaciones y/o controles con el fin de garantizar una estabilidad económica y presencial en el mercado en el cual se desenvuelve. La administración moderna tiene como objetivo enfocarse en las diferentes reseñas nuevas que ayude a toda una sociedad, ya que persigue un beneficio social y económico, buscando en sí el desarrollo.

Para esta parte de la investigación, tomamos de referencia al teórico *Henry Fayol*, el cual fue uno de los pioneros de la administración y el cual ha permitido cosechar éxitos en varios años, hacemos hincapié a las 5 funciones básicas de la administración, las cuales son planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estas funciones son de carácter universal por lo tanto según Fayol, cada administrador deberá buscar la manera de aplicarlas a las diferentes empresas.

Planeación: este paso es importante debido a que el administrador debe planificar las actividades para las condiciones futuras, este proceso permite desarrollar objetivos estratégicos y asegurar el compromiso de los mismos, por lo tanto, la planeación debe evaluar futuras contingencias y/o eventualidades que pudiera afectar a la empresa, mucho más sino está debidamente estructurada como la empresa en investigación Disjevisa SA.

La planeación igual que el resto de funciones es importante porque permite cumplir con las expectativas y enrumbar a la consecución de los objetivos, una de las ventajas de realizar la planeación es detectar el problema en primera instancia, para, a partir de ella estudiar los sucesos pasados y evaluar los sucesos futuros.

Organización: la organización permite estructurar de forma sistémica la fuerza de trabajo de una manera eficiente, de esta manera se alinean los procesos dentro de la empresa u organización, esta función permite también capacitar de manera adecuada al personal y contratar al mismo en base a sus capacidades y requerimientos organizacionales, para juntos lograr objetivos.

Una manera de organizar el trabajo es estructurando la empresa, es decir, ofrecer funciones y responsabilidades a las diferentes áreas y personal con las que cuenta, así se asegura calidad en el trabajo.

Dirección: en esta función se resalta la importancia de contar con un administrador capaz de realizar revisiones en las actividades diarias de todos los trabajadores, así como de motivarlos a que realicen de la mejor manera su desempeño, adicionalmente el administrador cumple una función importante que es la de inspirarlos a alcanzar las metas individuales y empresariales.

La administración moderna, bajo esta función es la encargada de guiar y orientar a todos los subordinados, comunicándoles oportunamente las funciones, responsabilidades, políticas y objetivos trazados para un buen desempeño. Una manera de direccionar a cada uno de los trabajadores es mantenerlos orientados hacia la consecución de los objetivos, y si se trata de personal nuevo, capacitarlos para que desempeñen adecuadamente sus funciones.

Coordinación: a más de que la administración moderna coordine todas las funciones y delegue responsabilidades a cada área, es necesario que armonice los procesos y

procedimientos que tienen como tarea, una manera de lograr el éxito en esta función es que el administrador logre que cada actividad que se realice de manera individual, por equipo o por área es que cada uno de sus integrantes tengan el compromiso necesario para salir adelante en cualquier circunstancia o adversidad.

Control: la administración moderna exige al administrador o dueño de negocio que cada uno de los colaboradores estén alineados con las políticas y objetivos establecidos, de esa manera aseguran la eficiencia y eficacia que necesitan para lograr ser competitivos.

Una manera de controlar esta función es que el administrador esté al tanto de todas las actividades que se realicen dentro de la empresa, así se podrá corregir a tiempo cualquier inconveniente por presentarse o presentado.

Estas funciones propuestas por Henry Fayol, no representan en sí la complejidad que tienen cada una de las empresas, sin embargo, se caracteriza por hacer cumplir el rol importante del administrador y sobre todo dan un resumen estructurado de las funciones básicas que se deben llevar a cabo para ser altamente competitivo.

1.4.4.4 Principios de la Administración (Henry Fayol)

Henry Fayol considera que para el cumplimiento de la administración exitosa es necesario implementar estos 14 principios para coordinar y direccionar las 5 funciones anteriormente señaladas.

1. **Unidad de mando:** trata sobre la importancia que radica en que un trabajador reciba órdenes, las ejecute y de cuenta de las mismas a un solo superior, así evita desorden en el proceso de comunicación, para este punto es importante que la empresa esté debidamente estructurada funcionalmente.
2. **Autoridad y Responsabilidad:** este principio hace referencia a la autoridad de cada supervisor de área o jefe departamental de acuerdo a sus responsabilidades establecidas en el principio anterior, es necesario que la personas tenga en consideración el significado de Autoridad vs. Poder, dado que en muchas ocasiones se mal interpreta y causa problemas con los colaboradores internos.

3. **Unidad de Dirección:** establece que todas las actividades que tengan una misma orientación o naturaleza, deben estar dirigidas por un mismo mando. Así, por ejemplo, ventas, marketing o contabilidad tendrán sus propias funciones y responsabilidades que deberán ejercer.
4. **Centralización:** hace referencia básicamente a la estructura funcional, destacando la cabeza principal de la empresa, sus funciones y responsabilidades, así como la de sus subordinados y la autoridad que ejercen hacia el mando operativo.
5. **Subordinación:** este principio resalta la importancia de los intereses de carácter general de cada empleado y autoridad respectiva, dado lo contrario la empresa tiende a colapsar.
6. **Disciplina:** la empresa necesita obligatoriamente la disciplina, sin ella no existirá el respeto a las normas y a los procedimientos que se deben de realizar, lo mejor sería la autodisciplina, pero para eso es necesario especificar las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como capacitarlos.
7. **División del trabajo:** bajo una estructura organizativa, la directiva, jefe o administrador dividirá las funciones y responsabilidades a cada departamento y colaborador, lo ideal es que cada persona esté capacitada para un determinado puesto de trabajo.
8. **Orden:** lo esencial para cumplir este principio es que cada cosa esté en su puesto o que exista un espacio ideal para cada cosa y así no perder tiempo en buscarla, por eso es necesario tener orden en las actividades que se realiza.
9. **Jerarquía:** este principio es importante porque se vincula la estructura jerárquica y la responsabilidad que se enmarca desde la cabeza principal hasta el personal operativo.
10. **Justa remuneración:** es necesario que en cada empresa un adecuado salario para mantener con la predisposición y compromiso a los trabajadores, esto se resalta de

acuerdo a cada función, capacidad y conocimiento en las diferentes tareas encomendadas.

11. **Equidad:** es la combinación de la justicia en las responsabilidades y la bondad que ofrece el mismo, esta crea un ambiente laboral adecuado y garantiza la participación activa de cada uno de sus integrantes.
12. **Estabilidad personal:** cada trabajador debe tener el tiempo necesario para adaptarse y aprender a desempeñar bien su cometido y, una vez que ha conseguido esa adaptación, tener una posición tranquila y estable para realizar sus tareas.
13. **Iniciativa:** el Dueño de la empresa, el Administrador o Gerente debe permitir e, incluso, fomentar que los trabajadores realicen su propia planificación personal de sus tareas y su puesta en práctica, se debe considerar que a lo largo de la practica administrativa se suele cometer errores y al darle la iniciativa al trabajador buscara la mejor manera de solucionarlo.
14. **Trabajo en equipo:** es la parte esencial de toda empresa, sin minimizar a los anteriores principios, pero se considera actualmente que el trabajo en equipo es la columna vertebral de toda empresa, en este principio radica la importancia de la comunicación, relaciones humanas e interpersonales, pero sobre todo se crea ese espíritu empresarial que se necesita para conseguir resultados efectivos.

1.4.4.5 Impacto Administrativo durante la Pandemia Covid 19

Sin duda alguna la pandemia en el 2020 ha dejado a las empresas con la obligatoriedad de **REINVENTARSE**, esto ha provocado que no solo haya cambios administrativos como propuesta emergente sino también la manera de verse obligado a digitalizar sus procesos y servicios.

En los actuales momentos de incertidumbre y preocupación, por la realidad que se vive en el mundo, no se trata sólo de preguntar qué hacen los líderes de las empresas, sino también cómo lo hacen. El COVID-19 ha tomado al mundo por sorpresa, causando incertidumbre y

desacomodo en el desarrollo de las actividades que se habían convertido en cotidianas para la humanidad.

La pandemia que atravesamos en la actualidad es el acontecimiento después de la segunda guerra mundial que ha marcado trascendentalmente a todas las personas, empresas y negocios en sí, esta ha traído un nuevo modelo de vida y sin duda alguna uno de los desafíos más grandes que ha enfrentado la comunidad.

Ante esta situación las empresas privadas y así mismo las públicas han adoptado medidas laborales impensadas, pero conscientes de que tenía que hacerse de la mejor manera, estas reestructuraciones permitirán afrontar de manera eficiente la crisis sanitaria que atravesamos; el teletrabajo es una de las reestructuraciones obligadas por parte de las empresas, para la realización del teletrabajo se usa de forma frecuente medios electrónicos para el procesamiento de información, además del uso permanente de medios de telecomunicación para facilitar las interacciones entre el colaborador y la organización, esto a su vez ha provocado que muchas familias sean afectadas por distintos factores, por ejemplo el personal de las Pymes que no contaba con internet en cada se ha visto obligado a contratar el servicio de internet, de la misma forma muchas de las familias de las diferentes empresas se han visto afectadas por el consumo de energía eléctrica que utilizan todos los meses.

Otra medida adoptada por parte de las empresas es la reestructuración en su modelo organizativo jerárquico, se han visto en la obligación por falta de liquidez de suspender jornadas laborales o despidos de personas, esto a su vez ha provocada la crisis económica de cientos de familias afectadas por falta de economía en sus hogares.

En consecuencia, es necesario mostrar ciertas alternativas que permitirán que las empresas puedan adaptarse a la nueva realidad que se atraviesa:

- Establecer puntos digitales para una efectiva respuesta.
- Confirmar aquellos roles más importantes en las jornadas laborales.
- Comprender el trabajo o área más importante para el desarrollo de actividades.
- Establecer apoyo a los empleados.
- Establecer horarios alternantes para evitar la suspensión de la fuerza laboral.
- Definir estrategias de comunicación interna y externa.
- Preparar planes de contingencia para la reactivación laboral.

- Comunicar a la fuerza laboral sobre los incidentes de la pandemia para cuidar de ellos.
- Considerar canales de información segura y confiable.
- Prepararse para el ausentismo laboral.
- Ofrecer apoyo económico a empleados más necesitados (teletrabajo).
- Fortalecer la comunicación vertical y horizontal.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Los diferentes tipos de investigación orientan los procesos de recolección de la información, a continuación, se detallan los principales tipos que se van a utilizar.

2.1.1 Tipo de Investigación Cualitativa:

Este tipo de investigación permitirá analizar datos no cuantificables que son basados por la observación y aunque este tipo de investigación permite tener mucha información sus datos son de carácter subjetivos, es decir, son analizados por nuestros sentimientos y tal vez por nuestras emociones en distintas situaciones, en toda investigación es importante la utilización de lo cualitativo ya que permite tener inferencias apegadas a los fenómenos investigados en este caso la incidencia del control interno en la administración.

2.1.2 Tipo de Investigación Correlacional:

Este tipo de investigación permite relacionar las variables comprendidas entre la incidencia que tiene el control interno en la mejora de la administración, aunque se resalta que este trabajo de investigación no es cuantitativo, la investigación correlacional permite evaluar las variables y medir la presencia de otros factores.

2.1.3 Tipo de Investigación Descriptiva:

Esta investigación permitirá describir ciertos factores, fenómeno, situación o algún elemento en concreto, esta investigación es importante porque nos permite estar en contacto con nuestro objeto de estudio que son los colaboradores de la empresa Disjevisa SA., pues este tipo de investigación nos permite utilizar de manera objetiva la observación.

2.1.4 Tipo de Investigación Exploratoria:

Esta investigación permite recabar datos de manera eficiente y que aún no han sido explorados, recordando que el objetivo principal del estudio de la investigación es examinar la problemática planteada con la finalidad de corregir los inconvenientes presentados de la manera más ética y responsable.

2.1.5 Diseño No Experimental de la Investigación:

Este diseño permite analizar la información recopilada sin tener la facultad de manipularla, esto quiere decir que analizaremos las variables de hechos y contextos de manera real en un tiempo determinado para después tener la oportunidad de examinarlos.

2.1.6 Diseño Bibliográfico de la Investigación:

Este diseño permite recabar la información de fuentes referenciadas, con este diseño de investigación se procederá a elegir de forma ordenada la información de estudios similares con la intención de absorber la mayor cantidad de información.

2.2 Métodos de investigación

Los diferentes métodos que se utilizarán para el desarrollo de esta investigación serán los siguientes:

2.2.1 Método Inductivo:

Este método ha permitido utilizar las deducciones generales que nos ha brindado la recopilación de la información para realizar esta investigación y sobre todo al analizar los diferentes trabajos de similar investigación.

2.2.2 Método Analítico:

Este método tiene un enfoque principal en nuestra investigación ya que nos ha servido para analizar las temáticas tratadas en esta investigación, entenderlas y sobre todo comprenderlas para sacar nuestras posibles conclusiones que beneficie a la empresa investigada.

2.2.3 Método Científico:

Siguiendo las líneas de varios teóricos que han sabido realizar su aporte a la comunidad, personas con experiencias en lo que respecta a la profesión de Contabilidad, nos ha dado la pauta para consolidar ciertos objetivos que eran importantes en esta investigación para lo cual se ha tomado varios apuntes de los mismos que nos ha beneficiado para poder encontrar nuestro margen de error y así aprovechar la información recabada por diferentes medios.

2.2.4 Método de estudio de caso:

Este método permitió encontrar más información a través del análisis correspondiente de todos los que conforman la empresa investigada, este método fue importante en el desarrollo del trabajo de investigación porque el enfoque que lleva a cabo es en la vida real, sin tener la oportunidad de manipular la información recolectada.

2.2.5 Método de la observación:

Este método utilizado dentro de la investigación permitió también recopilar datos de los objetivos planteados y así darle la veracidad de los mismos, al ser una investigación cualitativa requiere de mucho tiempo para emitir un criterio personal.

2.3 Técnica e instrumento de evaluación

En este proceso de investigación se utilizarán una técnica y un instrumento que permitirán tener una perspectiva más generalizada en cuanto al estudio de las dos variables.

2.3.1 Técnica de la Observación:

Esta técnica permite evaluar la situación y el proceso de la incidencia del control interno en la administración.

Instrumento:

Se utilizará los instrumentos tales como registros de información, listas de cotejo y criterio personal para analizar los resultados de la observación.

2.3.2 Técnica de la Entrevista:

Esta técnica será aplicada a la Gerente General de la empresa investigada, para solicitarle información necesaria que ayude a la investigación en proceso.

Instrumento:

En esta técnica se utilizará el instrumento necesario para formalizar la entrevista que es un cuestionario o guía de preguntas debidamente validado para la recolección de la información.

2.4 Población y muestra**2.4.1 Característica de la Población:**

La población serán todos quienes conforman la empresa investigada Disjevisa SA.

2.4.2 Delimitación de la Población:

La población está compuesta por 15 personas la cual son pertenecientes a la empresa en general.

2.4.3 Característica de la Muestra:

La muestra escogida es el Gerente de la empresa Disjevisa SA., a la cual se le aplicará la técnica de la entrevista para reconfirmar datos observados.

2.5 Instrucción de la investigación

En este proceso de investigación se realizarán las siguientes instrucciones:

- Observación de procesos y procedimientos realizados en la empresa investigada.
- Análisis de la información
- Análisis con relación de objetivos
- Aplicación de la técnica al Gerente de la empresa Disjevisa SA.
- Análisis de los resultados de la técnica aplicada.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

3.1 Análisis por objetivos

Toda empresa, indistintamente el tamaño y cantidad de colaboradores que tenga se plantea objetivos a corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de ser eficiente y eficaz, para lograr aquello es necesario ayudarse de procesos en los cuales es imperiosa la necesidad de establecer controles que permitan verificar la manera correcta de su funcionamiento, esta investigación estuvo desarrollada con el objetivo principal de “determinar la incidencia que tiene el control interno en la mejora de la administración de la Empresa Disjevisa SA., lo cual dentro del desarrollo de esta investigación para cumplir dicho objetivo se analizó información recopilada de fuentes bibliográfica y documentada la cual permitieron principalmente analizar la situación actual de la empresa, obteniendo como resultados lo siguiente:

- Que la misma no cuenta con una estructura organizativa delimitada y física que permita establecer jerárquicamente los procedimientos y estrategias para determinar si los procesos realizados por cada uno de sus colaboradores son eficientes o ineficientes.
- La empresa investigada no tiene un rumbo determinado, es decir, no cuenta con una Misión y Visión establecida que le permita a los colaboradores identificar el propósito de la misma, su crecimiento y desarrollo a futuro, sin embargo hay que considerar que el Gerente de la empresa investigada viene desarrollando este trabajo durante años, ya que ha sido y es una empresa familiar, por lo tanto siempre ha existido un control interno y una administración empírica la cual se ha visto reflejada en cada uno de los procesos que realizan dentro de la misma.
- Al ser empírica la gestión administrativa que llevan a cabo, es entendible de cierta manera que el control interno sea deficiente y por medio de esta investigación se ha propuesto en primer lugar evidenciar las falencias para posterior brindar asesoría

pertinente la cual conlleva a la mejora de la administración, por eso esta investigación ha resultado ser trascendental, porque se ha descubierto la ineficacia en cada uno de sus controles, debida a que no está estructurada funcionalmente y esto hace que cada colaborador esté desorientado en cuanto a las actividades que les toca desarrollar.

- Es necesario resaltar la importancia que tiene el Control Interno en toda administración, pues permite no solo mejorar las prácticas y procedimientos, sino que también constituye una gran oportunidad para estar a la par de la modernización, globalización y el nivel competitivo con empresas similares.
- Esta investigación permitió revisar estructuras organizativas de acuerdo a la actividad comercial, con la finalidad de escoger una que este a la altura y cumpla con la expectativa de la cantidad de colaboradores que pertenecen a la empresa investigada, es necesario también resaltar que tener una estructura permite tener la cantidad exacta de personal que requieren para llevar a cabo las funciones y así delimitar las responsabilidades, recordando que la finalidad de tener una estructura es establecer de acuerdo a su naturaleza y dimensión la comunicación efectiva y la interacción entre departamentos relacionados unos con otros.
- Analizando el objetivo específico número 5, se puede considerar que el control interno adquiere mucha más importancia en la actualidad gracias a la globalización en la que las empresas se ven sometidas hoy en día y sobre todo aquellos cambios constantes en el que se ven inmersas las empresas hoy por hoy, por eso resulta importante que se diseñe un plan de control y gestión administrativa que garantice los procesos y procedimientos internos con la finalidad de desarrollarse organizacionalmente y estar a la par de las demás empresas en el mercado nacional.

3.2 Análisis de la Entrevista

1 *¿Cuál es la función y responsabilidad que tiene dentro de la Empresa Disjevisa SA?*

R//: Soy el Gerente y dueño de la empresa junto a mi esposa, dentro de mis responsabilidades está el tomar las decisiones necesarias para salir adelante con la empresa y así tener más rentabilidad en un mercado altamente competitivo.

2 *¿Considera usted que su equipo de trabajo se desenvuelve en un ambiente laboral adecuado?*

R//: Dentro de lo que cabe si, se llevan bien entre compañeros y eso es un punto a nuestro favor, sobre todo porque son personas que vienen trabajando con nosotros ya años, además que la mayoría son la propia familia.

3 *La Empresa Disjevisa SA., posee manual de funciones y responsabilidades y objetivos departamentales por escrito.*

R//: Cada quien sabe sus responsabilidades y obligaciones, pero no tenemos uno definido que sustente el accionar de cada uno de ellos.

4 *¿La Empresa Disjevisa SA., tiene una estructura organizativa (¿Organigrama, Misión, Visión y Valores corporativos?*

R//: En algún momento elaboramos uno, pero como siempre ha sido la familia quien ha estado al frente, creímos que no sería necesario contar con uno, dado las circunstancias y en vista a los cambios que se han dado, si considero necesario contar con un organigrama que establezca las responsabilidades de cada uno de las personas que trabajan conmigo.

5 *¿Cada que tiempo los colaboradores de la Empresa Disjevisa SA., se capacitan en temas de sus respectivas áreas?*

R//: Aquí han venido algunos estudiantes practicantes y lo que buscamos de ellos es que nos ayuden con el tema relacionado a su aprendizaje, también se han dado la oportunidad de ir a empresas, pero muy pocas veces, será alrededor de 1 o 2 veces al año exagerando.

6 ¿Considera que tener un manual de control interno le permite a la Empresa Disjevisa SA., realizar adecuados procesos administrativos?

R//: En la actualidad si considero que es necesario contar con manuales escritos que permitan que la empresa salga adelante, aunque así empíricamente nos ha ido bien, pero sí creo que siempre se debe mejorar en cada parte de la empresa.

7 ¿Quién supervisa las actividades diarias de cada colaborador dentro de la Empresa Disjevisa SA?

R//: Mi esposa y yo somos quienes dan las órdenes de lo que se hace diariamente y somos nosotros quienes observamos el desenvolvimiento de cada uno.

8 ¿La Empresa Disjevisa SA., ha pagado multas por declaraciones atrasadas?

R//: En algún momento sí, cuando no teníamos conocimiento de los procesos en contabilidad que se deben llevar, siempre ha sido tarea de nosotros controlar el dinero que entra y sale, las inversiones y los pagos, ahora estoy más aliviado porque contamos con una persona que nos ayuda en la materia.

9 ¿Mantiene actualizado la documentación soporte que respalde sus registros contables?

R//: Creo que sí, desde que la persona contratada está aquí he visto que tiene toda la documentación en las carpetas, pero quien tiene más control en eso es mi esposa.

10 ¿Tiene procedimientos de control que le brinden seguridad y protección de los activos e información de la Empresa Disjevisa SA?

R//: Todos los procedimientos que la empresa realiza se ponen en conocimiento de mi persona y de mi esposa, incluso de mis hijos que cada uno tiene su propio almacén, pero desde aquí se trata de controlar todo, entonces creo que si tenemos la información necesaria y controlada.

Una vez realizada la entrevista al dueño de la empresa, se considera lo siguiente:

- Es notorio que el control que llevan a cabo es empírico y que de cierta manera se vuelve necesario que la empresa se asesore en tema legal, contable y administrativo, pues la carencia de estas áreas no permite que lleven un proceso administrativo estable.
- Es importante resaltar que al término de la entrevista se concluye que, la empresa que no esté direccionada por medio de un organigrama de funciones y responsabilidades se vuelve inestable y esto provoca que existan malas tomas de decisiones a futuro, por lo que resulta trascendental que el entrevistado tome en consideración este punto y pueda permitir que se tome en cuenta la propuesta de mejoramiento con la finalidad de que sus procesos administrativos sean más eficientes en cuanto al contable como el control interno en sí.
- Es verdad que el dueño del negocio o de una empresa debe estar al tanto de lo que sucede en la misma, pero es mucho más importante cumplir con delegar y hacer que las responsabilidades de cada colaborador sea realizada de manera eficiente, puesto esto no solo permite trabajar de acuerdo a las necesidades de la empresa sino también optimizar tiempo y evitar trabajadores polifuncionales.
- Un ambiente adecuado no se basa en lo observable sino en la satisfacción del colaborador, es necesario aunque sea una vez al año realizar una encuesta de satisfacción o con personal idóneo en la rama realizar una evaluación del clima laboral, ya que esto permitirá conocer las falencias si es que se diera el caso o a su vez identificar la motivación que sienten, el grado de pertenencia y así buscar alternativas de mejora continua que le permitan a la empresa en investigación ser más eficiente y conseguir los resultados planeados.
- Si bien es cierto, en la actualidad se están viviendo duros momentos a nivel mundial, sin embargo, gracias al avance tecnológico se deben aprovechar las herramientas digitales para marcar la diferencia con la competencia, al ser una empresa con un manejo empírico es necesario poder apalancarse de las redes sociales para contribuir

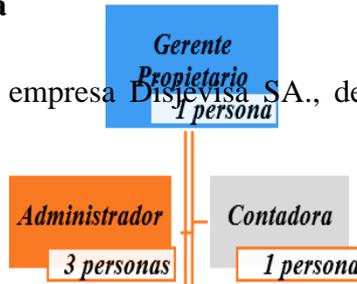
al desarrollo de la empresa y así evolucionar de forma constante, para que no se quede corto ante las grandes posibilidades que ofrece el mercado.

- Por su parte, implementar un adecuado control interno es necesario si se desea cumplir los objetivos planificados a inicio de año, por lo que resulta importante hacer hincapié y tomar mejores decisiones en cuanto al control de gestión que las grandes empresas están llevando, identificando principalmente los componentes que forman la estructura del control interno encontramos 5 componentes esenciales y en los cuales es necesario su aplicabilidad, en el ambiente de control, evaluación de riesgos, realizar diferentes actividades de control, información y monitoreo, estos elementos son vitales para la mejora de los procesos administrativos.

3.3 Propuesta de Mejoramiento

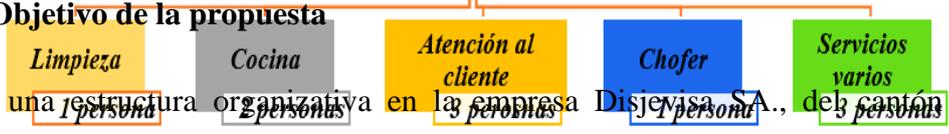
3.3.1 Título de la propuesta

Estructura organizativa en la empresa Disjevisa SA., del cantón Milagro, provincia del Guayas, 2020.



3.3.2 Objetivo de la propuesta

Diseñar una reestructura organizativa en la empresa Disjevisa SA., del cantón Milagro, provincia del Guayas, 2020, con la finalidad de mejorar la Administración.



3.3.3 Desarrollo de la propuesta de mejoramiento

Es necesario en primera instancia analizar el tipo de organigrama funcional que se acople a las necesidades de la empresa investigada Disjevisa SA., con la finalidad de aprovechar los recursos humanos, administrativos y financieros. Por medio de esta propuesta se implementará puestos, funciones y responsabilidades que garanticen la obtención de logros, así como también el cumplimiento eficiente de cada responsabilidad en cada colaborador.

3.3.4 Diseño del organigrama actual (empírico)

La empresa Disjevisa SA., no cuenta con un organigrama establecido, sin embargo, en base a los antecedentes encontrados durante la investigación, se estima que, a nivel empírico, esta podría ser su realidad de acuerdo a la investigación de campo y en la técnica aplicada.

Ahora bien, dentro de la estructura jerárquica al ser una empresa de carácter empírico se toma en consideración que no tienen un manual de funciones y procedimientos, pero es necesario definir los roles y responsabilidades que cumplen a la fecha cada uno de sus integrantes.

Gerente propietario: tiene como responsabilidades la de planificar, dirigir y controlar los procesos que se realizan a través de la compra y venta de repuestos vehiculares, así como también cumplir con las metas y objetivos empresariales. El Gerente General es la persona que lleva a cabo las actividades para alcanzar lo planeado.

Administrador: esta persona se encarga de coadyuvar al gerente general en el cumplimiento de las metas organizacionales a través de la aplicación de ciertas actividades efectivas y eficientes, además de planear procesos de control que permitan la efectivización de todos los procesos en las áreas correspondientes, también este puesto está caracterizado por pensar, dirigir, actuar y sobre todo analizar todo dentro y fuera de la empresa para lograr los objetivos planteados.

Contador: es la persona encargada de procesar datos financieros con la finalidad de gestionar el financiamiento que se llevará a cabo dentro de los procesos que la empresa estime necesario, también es la causante de realizar efectivas auditorías en los departamentos correspondientes con la finalidad de validar las operaciones realizadas. Esta persona también dirige la preparación, análisis, evaluación de la información contable para presentar de manera oportuna a su superior inmediato.

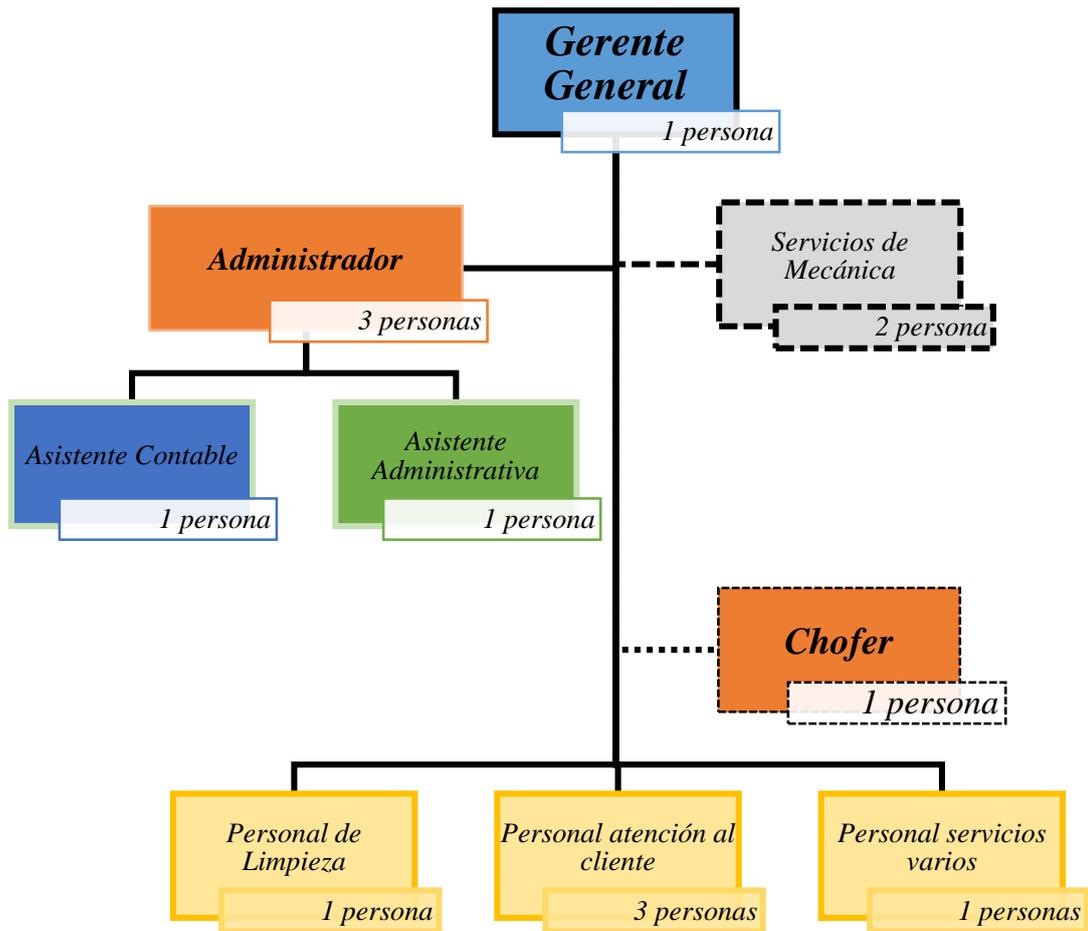
Atención al cliente: esta persona cumple un rol muy importante dentro de los procesos administrativos, es de asesorar de manera eficiente al cliente brindándole una excelente atención y satisfaciendo la necesidad que presenta el mismo, es responsable del mercadeo dentro y fuera de la empresa, de la misma forma es necesario que conozca muy bien los productos y servicios que ofrece la empresa con la finalidad de asesorar de manera objetiva al cliente.

Limpieza: es la persona que se encarga de la imagen de la empresa, una de las fundamentales en los procesos varios, su función principal es mantener siempre la empresa limpia con la finalidad de poder cumplir con el control de calidad necesario para los permisos.

Servicio de Mecánica: esta persona es la que trabaja en conjunto con los otros dos locales que brindan mantenimiento, alineación y balanceo, así como también la atención a los usuarios, esta persona tiene un objetivo primordial que es satisfacer las necesidades de los clientes.

Servicios Varios: es la persona encargada de brindar apoyo a todas las áreas o personas que cumplen un rol dentro de la empresa, esta persona trabaja eficientemente asegurándose que todas las personas estén provistas de todos los materiales necesitados e incluso realizará transacciones que la empresa necesite hacer en entidades bancarias, así como de llevar a cabo diligencias dentro o fuera de la ciudad.

3.3.5 Propuesta de mejoramiento del diseño de Organigrama Funcional



Con esta propuesta de mejoramiento se pretende otorgar responsabilidades, funciones a cada colaborador así como también mejorar los niveles de comunicación de la Empresa Disjevisa SA., esto ayudará a la organización a mejorar en sus actividades diarias, a controlar sus tiempos, a medir su rentabilidad, promoviendo un futuro ordenado y responsable.

Es necesario resaltar que en el desarrollo de esta investigación se dio a conocer sobre la empresa investigada Disjevisa SA. La cual tiene otros puntos de ventas y atención al cliente, por ello se hace referencia a un solo organigrama funcional jerárquico que tiene la distribución en sus 3 empresas.

3.3.6 Estructura Organizacional

La Empresa Disjevisa, en la actualidad no cuenta con valores corporativos y una identificación que le permita ser reconocidas en primera instancia por cada uno de sus colaboradores, luego por sus clientes que identifiquen como la administración y control moderna y actualidad mejora cada uno de los procesos a realizar, con la finalidad principalmente de mejorar los procedimientos internos y externos.

3.3.6.1 Misión:

Somos una empresa distribuidora de baterías, llantas, accesorios y repuestos de vehículos, enfocada en suplir las necesidades de nuestros clientes, ofreciéndoles el más amplio stock en nuestra mercadería de primera calidad a precio justo y con garantía; brindando siempre un servicio eficiente para así lograr la satisfacción de nuestra amplia cartera de clientes.

3.3.6.2 Visión:

Ser una empresa líder en distribución de baterías, llantas, accesorios y repuestos de vehículos en todas las marcas, garantizando la durabilidad en todos nuestros productos.

3.3.6.3 Valores Corporativos:

- Honestidad
- Responsabilidad
- Respeto
- Transparencia
- Servicio al cliente

CONCLUSIONES

El estudio que se realizó con respecto al tema “Incidencia del Control Interno en la mejora de la Administración en la Empresa Disjevisa SA., del cantón Milagro, provincia del Guayas, 2020” Da como resultado las siguientes conclusiones:

✚ Mediante el análisis de la situación actual en la empresa investigada se concluye que no cuenta con un modelo de control interno que le permita mejorar los procesos administrativos que ejecuta, así como también no cuenta con una estructura organizacional que le admita tener bien establecidas las funciones y responsabilidades en las actividades diarias que desarrollan cada uno de los colaboradores.

✚ En relación con los resultados obtenidos en la entrevista se constató que la toma de decisiones provienen de dos personas con rangos y puestos diferentes, esto provoca que el colaborador se desoriente en cuanto a que existe un mal proceso de comunicación y esto hace que los colaboradores se vuelvan polifuncionales dado que existe doble autoridad.

✚ En cuanto al desarrollo de la investigación se pudo evidenciar que no existe un área contable determinada en el cual se realicen los procesos contables correspondientes debido a que, al ser una empresa familiar las decisiones de los procesos son llevados a cabo por los esposos dueños de la empresa.

✚ Se pudo detectar por medio de la observación y la aplicación de la entrevista, que la empresa investigada no cuenta con un manual de funciones y procedimientos en físico que garantice la eficiencia en los procesos realizados.

✚ La supervisión de todas las actividades realizadas por el personal colaborador es realizada por el Gerente de la empresa, por lo que no tiene establecido un organigrama funcional donde se delegue la responsabilidad en cuanto a las actividades a realizar y no esté centralizada en una sola persona.

✚ Se ha evidenciado en el desarrollo de la investigación ciertos factores que impiden el crecimiento organizacional como lo son, mal proceso de mejora continua, falta de capacitación al personal, personal multifuncional, inexistencia de registros contables, lo cual provocan el estancamiento en el desarrollo organizacional de la empresa investigada.

✚ Por último se detectó que los colaboradores de la empresa investigada no saben cuál es la misión y Visión de la empresa, mucho menos cuales son los objetivos a lograr a corto, mediano y largo plazo.

RECOMENDACIONES

Una vez establecida las conclusiones, se estima necesario poder realizar ciertas recomendaciones que beneficiarán el accionar y desenvolvimiento de los integrantes en la empresa Disjevisa SA.

Primera:

Elaborar políticas y procedimientos de control interno para el área administrativa - contable, lo cual resulta indispensables para hacer posible la detección de los riesgos, que favorezca la protección de sus activos e información de posibles fraudes y uso indebido.

Segunda:

Es necesario implementar un organigrama, resaltando la importancia de los puestos de trabajos, dado que es importante que la empresa esté compuesta por áreas o departamentos que se encarguen de ejecutar las acciones correspondientes para lograr los objetivos planteados a corto, mediano y largo plazo.

Tercera:

Establecer lineamientos referentes al registro de la información contable, y el cumplimiento de leyes y normas, lo cual va a promover la fiabilidad y oportunidad de la Información Contable y Financiera, convirtiéndola en una herramienta clave de orientación para adecuada toma de decisiones.

Cuarta:

Establecer formalmente un manual de funciones y procedimientos para los colaboradores que integran la empresa investigada, lo cual proporcionará un desempeño laboral eficaz y eficiente evitando confusiones en la segregación de responsabilidades.

Quinta:

Integrar a los trabajadores mediante la sociabilización total de la Misión, Visión y Objetivos que posee la institución, lo que resulta fundamental para que exista un compromiso de relación entre los trabajadores y la Institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arcila Araque, L. (s/f). Control Interno, es hacer las cosas bien. REVISTA UNIVERSIDAD EAFIT, 49-53. Obtenido de file:///C:/Users/Carlos%20Orellana/Downloads/1444-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4796-1-10-20120822.pdf
- Balla Paguay, I. & López Ortiz, K. (2018). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador. UNEMI. Milagro: FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- Carmona González, M. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. Economía y Desarrollo, 141(1), 152-171. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>
- CARRASCO, J. B. (9 de diciembre de 2020). PQS. Recuperado el 20 de JULIO de 2020, de La voz de los Emprendedores: [https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/primeros-conceptos-sobre-administracion-moderna#:~:text=Administrar%20es%20planificar%2C%20organizar%2C%20dirigir,de%20la%20administraci%C3%B3n%20moderna'](https://www.pqs.pe/actualidad/noticias/primeros-conceptos-sobre-administracion-moderna#:~:text=Administrar%20es%20planificar%2C%20organizar%2C%20dirigir,de%20la%20administraci%C3%B3n%20moderna).
- Carrión, P. A. (29 de Septiembre de 2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). ESPACIOS, 39(3), 1-13. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- CEFOSIS. (2005). Manual de Control Interno. La Habana - Cuba: Segundo Programa de Preparación Económica para Cuadros, por integrantes del Comité Académico Nacional. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Corral, J. F. (2009). “Evaluación del Sistema de Control Interno de una empresa de servicios a través de una Auditoría integrada”. Sede Ecuador: PROGRAMA DE MAESTRÍA EN FINANZAS Y GESTIÓN DEL RIESGO. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/962/1/T726-MFGR-Corral-Evaluaci%20del%20sistema%20de%20Control%20Interno.pdf>

Ruffner, J. G. (S/F de S/F de S/F). EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS. Obtenido de Docente Asociada: <https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

SALAZAR & VILLAMARÍN. (s.f.). “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA SANBEL FLOWERS CÍA. LTDA. UBICADA EN LA PARROQUIA ALÁQUEZ DEL CANTÓN LATACUNGA, PARA EL PERÍODO ECONÓMICO 2011” . UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. LATACUNGA: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS . Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

LINKOGRAFÍA:

- https://www.researchgate.net/publication/336623712_Incidencia_del_control_interno_en_la_gestion_administrativa_de_las_IES_Caso_Departamento_de_Pastoral_Universidad_Politecnica_Salesiana
- <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/3349>
- <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6>
- <https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes#:~:text=Tambi%C3%A9n%20denominado%20sistema%20de%20gesti%C3%B3n,eficiencia%20de%20los%20procesos%20y>
- <https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

ANEXOS

Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Entrevista sobre:

INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA DISJEVISA S.A. DEL CANTÓN MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS 2020

Esta entrevista permitirá conocer sobre las responsabilidades que tiene el Gerente General de la Empresa Disjevisa SA. Y sus funciones, además es necesario conocer la toma de decisiones que tienen para realizar los procesos administrativos.

- 1 ¿Cuál es la función y responsabilidad que tiene dentro de la Empresa Disjevisa SA?
- 2 ¿Considera usted que su equipo de trabajo se desenvuelve en un ambiente laboral adecuado?
- 3 La Empresa Disjevisa SA. posee manual de funciones y responsabilidades y objetivos departamentales por escrito.
- 4 La Empresa Disjevisa SA. tiene una estructura organizativa (¿Organigrama, Misión, Visión y Valores corporativos?)
- 5 ¿Cada que tiempo los colaboradores de la Empresa Disjevisa SA. se capacitan en temas de sus respectivas áreas?
- 6 ¿Considera que tener un manual de control interno le permite a la Empresa Disjevisa SA. realizar adecuados procesos administrativos?
- 7 ¿Quién supervisa las actividades diarias de cada colaborador dentro de la Empresa Disjevisa SA?
- 8 ¿La Empresa Disjevisa SA. ha pagado multas por declaraciones atrasadas?
- 9 ¿Mantiene actualizado la documentación soporte que respalde sus registros contables?
- 10 ¿Tienes procedimientos de control que le brinden seguridad y protección d los activos e información de la Empresa Disjevisa SA?

Evidencia de la Entrevista realizada a: Ab. Jesús Villalta



Carta de autorización por parte de la empresa Disjevisa



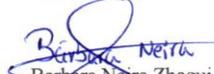
Sra.
María Herminia Tapia Rengifo
Representante legal Disjevisa S.A.
Presente.-

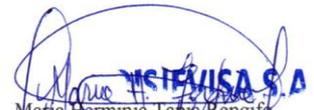
De mi consideración

Por medio de la presente, Yo, Bárbara Estefanía Neira Zhagui, con C.I. #0928947423, estudiante de la carrera Contaduría Pública y Auditoría de la Facultad de Ciencias Sociales, Educación, Comercial y Derecho, ante usted respetuosamente me presento y solicito de la manera más comedida se me permita acceder a la información suficiente y necesaria de la empresa DISJEVISA S.A. con el fin de concretar mi proyecto de tesis titulado "INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA ADMINISTRACION DE LA EMPRESA DISJEVISA S.A. DEL CANTON MILAGRO PROVINCIA DEL GUAYAS 2020" con su línea de investigación "DESARROLLO LOCAL Y EMPRESARIAL 2020 FACSECYD - CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, DESARROLLO SOSTENIBLE 2020 FACSECYD -CPA 2S2020 PROYECTO INTEGRADOR" y tutoriado por el profesional Msc. José Luis Tenorio.

De antemano agradeciendo su atención a esta solicitud.

Atentamente,


Bárbara Neira Zhagui
C.I. 0928947423
Egresada de CPA


DISJEVISA S.A.
María Herminia Tapia Rengifo
C.I. 0500878376
Representante legal Disjevisa S.A.

Cc. Universidad Estatal de Milagro – Facultad de Ciencias Sociales, Educación, Comercial y Derecho