



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI**

**INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TÍTULO:**

Análisis del control interno y su efecto en la eficiencia operativa del almacén  
Electrobriones de la Ciudad de Manta.

**AUTORA:** María José Bravo Villacreses

**TUTOR:** Ing. Silvana Párraga Franco

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Manta -Manabí-Ecuador

Diciembre, 2024

 ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Bravo villacreses María José**, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024-2025-2, cumpliendo el total de 383 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es "**Análisis del control interno y su efecto en la eficiencia operativa del Almacén Electrobriones de la Ciudad de Manta**"

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 23 de diciembre del 2024

Lo certifico,

  
Ing. Silvana Parraga Franco, Mg.  
**Docente Tutor(a)**  
**Área: Contabilidad y Auditoría**

## **DECLARACIÓN DE AUTORIA**

Yo, María José Bravo Villacreses con cedula de ciudadanía N° 1351062276 tengo a bien identificar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema **“ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL ALMACÉN ELECTROBRIONES DE LA CIUDAD DE MANTA.”** Así como los contenidos presentados, desarrollo, análisis, presentación de resultados son responsabilidad de mi persona, como autora de este Trabajo de Graduación

## APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Grado aprueban el informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema **“Análisis del control interno y su efecto en la eficiencia operativa del almacén Electrobriones de la Ciudad de Manta”**

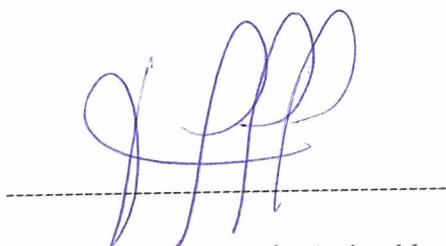
Presentado por: Bravo Villacreses María José

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado

Para constancia firman

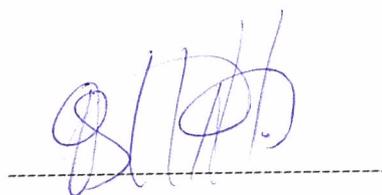


*Ing. Valeria Intriago Molina, Mgs  
Presidenta del tribunal*



*Ing. Cedeño Choez Pedro Javier, Mgs.*

*Miembro del tribunal*



*Ing. Murillo Delgado Gabriel, Mgs.*

*Miembro del tribunal*

## DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado primeramente a Dios que fue quien me dio las fuerzas para seguir luchando por el cumplimiento de mis metas, quien me ha guiado mientras el camino se va tornando difícil y que con su presencia espiritual alivia mis preocupaciones

En segundo lugar, dedico mi proyecto a mis Padres que han sido un pilar fundamental para el logro de mis objetivos y como siempre apoyándome emocionalmente en mi camino educativo, desde el primer año escolar hasta continuar con la preparación de mi profesión

A mi madre Irene Janeth Villacreses Guerrero quien me ha enseñado que la vida no es fácil y que para sobrevivir en ella debes esforzarte y dar lo mejor de ti a cada lugar que vayas siempre ayudando a los demás con mucha humildad

A mi padre José Manuel Bravo Intriago quien se ha hecho presente en cada etapa de mi vida y me apoyado en cada proceso de mi carrera mostrándome que para alcanzar mis más grandes sueños debe existir un sacrificio y aunque me caiga una vez debo levantarme con más fuerza y sentirme orgullosa de hasta donde he podido llegar.

A mi hermano José Bravo que me ayudo en cada dificultad que se me presentaba mostrándome que todo tiene una solución, a mi pareja Danner Niemes que ha sido un gran apoyo motivándome a seguir adelante y a mis Tíos quienes llevan consigo una gran experiencia profesional ampliándome conocimientos en mi profesión

Finalmente, a mi grupo de compañeros quienes me brindaron su apoyo en cada tarea y trabajo a desarrollar comprendiendo las necesidades de cada uno y comprometiéndonos a dar lo mejor en cada entrega de tareas, y compartiendo juntos con risas y momentos divertidos dentro de un salón de clases que me enseñó mucho junto con docentes excelentes.

Agradecida con todos ustedes

María José Bravo villacreses

## RECONOCIMIENTO

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en la carrera de Contabilidad y Auditoría por abrirme las puertas de la educación y permitir mi desarrollo profesional agradezco y reconozco que han sido una institución comprometida con la exigencia y nivel educacional de cada estudiante dejando en mi grandes conocimientos impartidos por cada docente y la oportunidad de absorber conocimientos de la Decana Irasema Delgado y al Director de Carrera Juan Carlos Sornoza quienes fueron parte de todos los procesos de formación académica.

A mi tutor en la elaboración de tesis la Ing. Silvana Párraga Franco quien me impulso y corrigió con mano firme mi trabajo quien estuvo comprometida con analizar el avance de cada uno de mis procesos, mostrando un nivel de profesionalismo adecuado y excepcional

Además, reconozco que la empresa Electrobriones S.A., me abrió las puertas para poder desarrollar mi proyecto mostrando que es una compañía que da oportunidades no solo a sus trabajadores, sino que también a quienes se están desarrollando en el campo del profesionalismo, me ayudaron con la información de la compañía y con los métodos de recolección de información además de despejarme dudas y enseñarme cómo funciona el entorno laboral.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO 1 .....	2
MARCO TEORICO.....	2
1 Control interno .....	2
1.1 Definición.....	2
1.1.1 Importancia.....	2
1.1.2 Objetivo del control interno.....	3
1.1.3 Tipos de control interno.....	3
1.1.3.1 El control interno administrativo .....	4
1.1.3.2 Control interno contable.....	5
1.1.4 Principios del control interno.....	6
1.1.5 Componentes del control interno .....	7
1.1.5.1 Ambiente de control.....	8
1.1.5.2 Administración de riesgos .....	8
1.1.5.3 Actividades de control.....	9
1.1.5.4 Información y comunicación .....	10
1.1.5.5 Supervisión.....	10
1.2 Eficiencia .....	12
1.2.1 Definición de la eficiencia.....	12

1.2.2 Eficiencia operativa .....	12
1.2.3 Factores que afectan la eficiencia operativa .....	13
1.2.4 Desempeño operativo .....	15
1.1 Antecedentes investigativos .....	17
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>19</b>
<b>2. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....</b>	<b>19</b>
2.1 Metodología.....	19
2.1.1 Modalidad de investigación .....	19
2.1.1.1 Modalidad teórica .....	19
2.1.2 Tipo de investigación .....	19
2.1.2.1 Investigación descriptiva .....	20
2.1.2.2 Investigación explicativa .....	20
2.1.3 Población y muestra .....	20
2.1.3.1 Población.....	20
2.1.3.2 Muestra .....	20
2.1.4 Técnicas e instrumentos .....	20
2.1.4.1 Observación científica .....	21
2.1.4.2 Entrevista .....	21
2.1.4.3 Cuestionario .....	21
2.1.5.1 Organigrama de la Empresa .....	24
2.1.5.2 Balances de situación financiera 2022-2023.....	25

2.3 Análisis e interpretación de resultados.....	27
2.3.1 Cuestionario control interno General.....	27
2.3.1.1 Análisis del cuestionario de control interno General.....	29
2.3.2 Cuestionario control interno de las cuentas principales.....	31
2.3.3 Entrevista al Gerente.....	34
2.3.3.1 Análisis de la entrevista dirigida al Gerente.....	35
2.3.4 Análisis de la toma de Encuestas.....	36
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>42</b>
<b>3. PROPUESTA.....</b>	<b>42</b>
3.1 Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa en Electrobriones S.A.....	42
3.2 Justificación.....	42
3.3 Objetivo general.....	43
3.4 Beneficiarios.....	43
3.5 Factibilidad Operativa.....	43
3.6 Desarrollo de la propuesta.....	44
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>47</b>
Objetivo.....	47
Alcance.....	47
<b>COMPONENTES.....</b>	<b>48</b>
Ambiente de control.....	48

<b>Misión .....</b>	<b>48</b>
<b>Principios básicos y valores corporativos.....</b>	<b>49</b>
<b>Análisis FODA .....</b>	<b>51</b>
<b>Matriz de Evaluación de Riesgos .....</b>	<b>52</b>
<b>Actividades de control.....</b>	<b>54</b>
<b>Políticas para cuentas vulnerables .....</b>	<b>56</b>
<b>Caja general .....</b>	<b>56</b>
<b>Flujograma Caja General.....</b>	<b>57</b>
<b>Registro Contable de Caja general .....</b>	<b>58</b>
<b>Políticas Cuentas por Cobrar clientes no relacionados.....</b>	<b>59</b>
<b>Matriz de control de Cuentas por Cobrar clientes.....</b>	<b>60</b>
<b>Flujograma de Cuentas por Cobrar .....</b>	<b>61</b>
<b>Registro contable de cuentas por Cobrar clientes .....</b>	<b>62</b>
<b>Indicadores ratios de gestión .....</b>	<b>63</b>
<b>Políticas Para Mercadería.....</b>	<b>64</b>
<b>Flujograma de Mercadería.....</b>	<b>65</b>
<b>Registro contable para Mercadería .....</b>	<b>66</b>
<b>Políticas Para pago a Proveedores .....</b>	<b>67</b>
<b>Flujograma pago a proveedores.....</b>	<b>68</b>
<b>Registro contable de cuentas por pagar proveedores.....</b>	<b>69</b>
<b>Políticas para Préstamos a corto plazo.....</b>	<b>70</b>

Flujograma de préstamos a corto plazo.....	71
Registro de Préstamos a corto plazo .....	72
Información y Comunicación .....	73
Supervisión .....	74
CONCLUSIONES .....	75
RECOMENDACIONES .....	76
BIBLIOGRAFÍA .....	77
ANEXOS.....	82

#### INDICE DE FIGURA

<b>Figura 1</b> <i>Proceso del Control Administrativo en las Empresas.....</i>	<b>5</b>
<b>Figura 2</b> <i>Componentes del Control Interno Modelo Coso III (2013) .....</i>	<b>7</b>
<b>Figura 3</b> <i>Modelo de Relación entre la Capacidad de Innovación y Eficiencia Operativa .....</i>	<b>16</b>
<b>Figura 4</b> <i>Matriz de calificación.....</i>	<b>29</b>
<b>Figura 5</b> <i>Matriz de Calificación Nivel de Confianza .....</i>	<b>32</b>
<b>Figura 6</b> <i>Tabulación de la pregunta 1 a Empleados de Electrobriones.....</i>	<b>36</b>
<b>Figura 7</b> <i>Matriz de Encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones.....</i>	<b>36</b>
<b>Figura 8</b> <i>Tabulación de la Pregunta 2 a Empleados de Electrobriones .....</i>	<b>37</b>
<b>Figura 9</b> <i>Matriz de encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones.....</i>	<b>37</b>
<b>Figura 10</b> <i>Tabulación de la Pregunta 3 a Empleados de Electrobriones .....</i>	<b>38</b>

<b>Figura 11</b>	<b><i>Matriz de encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones</i></b> .....	<b>38</b>
<b>Figura 12</b>	<b><i>Tabulación de la Pregunta 4 a Empleados de Electrobriones</i></b> .....	<b>39</b>
<b>Figura 13</b>	<b><i>Matriz de Encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones</i></b> .....	<b>39</b>
<b>Figura 14</b>	<b><i>Tabulación de la Pregunta 5 A Empleados de Electrobriones</i></b> .....	<b>40</b>
<b>Figura 15</b>	<b><i>Matriz de Encuesta a Empleados De Empresa Electrobriones</i></b> .....	<b>40</b>
<b>Figura 16</b>	<b><i>Organigrama Estructural</i></b> .....	<b>50</b>
<b>Figura 17</b>	<b><i>Análisis FODA</i></b> .....	<b>51</b>
<b>Figura 18</b>	<b><i>Flujo de Caja General</i></b> .....	<b>57</b>
<b>Figura 19</b>	<b><i>Registro para Caja General</i></b> .....	<b>58</b>
<b>Figura 20</b>	<b><i>Flujo de Cuentas por Cobrar</i></b> .....	<b>61</b>
<b>Figura 21</b>	<b><i>Registro de Cuentas por Cobrar Clientes</i></b> .....	<b>62</b>
<b>Figura 22</b>	<b><i>Rotación de Cuentas por Cobrar</i></b> .....	<b>63</b>
<b>Figura 23</b>	<b><i>Flujo de Mercadería</i></b> .....	<b>65</b>
<b>Figura 24</b>	<b><i>Registró Contable de Mercadería</i></b> .....	<b>66</b>
<b>Figura 25</b>	<b><i>Flujo de Proceso de Pago a Proveedores</i></b> .....	<b>68</b>
<b>Figura 26</b>	<b><i>Registro Contable para Cuentas por Pagar Proveedores</i></b> .....	<b>69</b>
<b>Figura 27</b>	<b><i>Flujo para solicitudes de Préstamos</i></b> .....	<b>71</b>
<b>Figura 28</b>	<b><i>Asientos Contables para Préstamos a Corto Plazo</i></b> .....	<b>72</b>

## INDICE DE TABLA

Tabla 1 <i>Principios del Control Interno</i> .....	6
Tabla 2 <i>Cuadro de los cinco Componentes Del C.I Bajo l Modelo Coso III</i> .....	11
Tabla 3 <i>Factores Humanos que inciden en la Eficiencia Operativa</i> .....	13
Tabla 4 <i>Factores Organizacionales que inciden en la Eficiencia Operativa</i> .....	14
Tabla 5 <i>Factores Tecnológicos que inciden en la Eficiencia Operativa</i> .....	15
Tabla 6 <i>Matriz de Riesgo</i> .....	29
Tabla 7 <i>Preguntas para la Misión</i> .....	48
Tabla 8 <i>Preguntas para la Visión</i> .....	49
Tabla 9 <i>Ejemplo de Matriz para evaluar Riesgos en la Empresa</i> .....	52
Tabla 10 <i>Ejemplo de Matriz de respuesta para Riesgos en la Empresa</i> .....	53
Tabla 11 <i>Anexo de Cuentas por Cobrar</i> .....	60
Tabla 12 <i>Datos para avisos a Clientes con Saldos Pendientes</i> .....	60

## SINTESIS

El presente trabajo de investigación propone analizar el control interno y su efecto en la eficiencia operativa del almacén Electrobriones S.A., llevando a cabalidad el cumplimiento de los objetivos propuestos, y desarrollando una solución a la problemática por la falta de un buen manejo en el control interno de la empresa involucrando las variables dependientes, independientes. Se contextualizará cada una de ellas para una mejor comprensión y ampliación de conocimientos basado en el estudio de otros autores con más experticia. Además, para llevar a cabo el estudio de campo se establecerán métodos y técnicas para la recolección de información involucrando a todo el personal de la compañía y analizando cada una de las técnicas desarrolladas por medio de la observación, encuestas, entrevistas y cuestionarios.

Al revelar los aspectos negativos se evidenció que la empresa no tiene políticas claras para el desarrollo de controles internos y de procesos operativos, la falta de capacitación, la comunicación efectiva, los cambios que se realizan y la falta de supervisión y monitoreo son factores claves que hacen que las operaciones funcionen de manera lenta y poco efectiva. Como medio de solución se propuso el diseño de políticas basado en el modelo del control interno COSO III que implica 5 componentes principales en donde interviene el ambiente de control, la administración de riesgos, actividades de control, información, comunicación y supervisión como medidas para evitar riesgos en periodos futuros.

## INTRODUCCIÓN

En el presente proyecto de investigación se analiza el control interno y su efecto en la eficiencia operativa del almacén Electrobriones S.A., con la finalidad de determinar que tan efectivos han sido los controles internos desarrollados por la compañía y de que manera influye en sus operaciones.

Electrobriones S.A., es una sociedad anónima que se dedica a la comercialización de artículos eléctricos para la comodidad del hogar y a la venta de herramientas ferreteras para construcción. Está compuesta por el Presidente y Gerente general como los fundadores desde el año 2009, siendo estos la máxima autoridad en la compañía; además se encuentra dividida por distintas áreas, el financiero, el contable, el departamento de compras y tesorería.

Una de las problemáticas presentadas es su poca eficiencia en el manejo del control interno en la gestión administrativa y operativa de la empresa presentado inconsistencias en sus procesos debido a la falta de políticas claras. Por ello es importante determinar. ¿De qué manera el control interno se relaciona con la eficiencia operativa de los trabajadores en el almacén Electrobriones de la ciudad de Manta?

Para dar respuesta a la problemática se conceptualiza las variables siendo el control interno la independiente a la cual le corresponde la implementación de normas, políticas y procedimientos establecidos por la administración, con el fin de proporcionar una seguridad razonable, y la variable dependiente siendo la eficiencia operativa en donde se involucra al personal operativo para que pueda cumplir con una determinada tarea en el menor tiempo posible.

Es por ello que para determinar de una manera más generalizada la investigación en la compañía se implementaron métodos y técnicas de recolección de datos involucrando a una población y muestra de 11 personas, quienes serán los puntos clave para llegar a revelar los aspectos mas negativos de la organización

Finalmente, en base a el desarrollo de los resultados se propone el diseño de políticas para mejorar el control interno y la eficiencia operativa de Almacén Electrobriones S.A.,

# CAPITULO 1

## MARCO TEORICO

### 1 Control interno

#### 1.1 Definición

Coopers y Lybrand (1997) señala que el control interno es una herramienta que está compuesta por procesos mismos que implementa la alta dirección, a su vez trabaja mediante cinco componentes que forman un sistema integrado por lo que se encuentra enlazado con actividades operativas.

Por otro lado, Salazar (2019) explica que es un sistema que se maneja bajo una estructura teórica, en donde se aplican leyes y principios que se elaboran según parámetros clásicos y modernos por lo que la teoría contable cambia constantemente y con ello la construcción de algún método de control que intervenga en las empresas.

Ramos (2015) *et al.* indica que es un proceso que proporciona seguridad contable, evita riesgos y protege los intereses de la empresa, es diseñado y empleado por la máxima autoridad, el consejo o junta directiva y se alinea claramente con el logro de objetivos trazados en un periodo de trabajo.

De este modo el autor expresa, bajo el estudio de varios expertos para su alcance el control interno es un conjunto de pasos que permite evaluar las actividades que se llevan a cabo en una organización, siendo este un modelo elaborado por la compañía no obstante para que este control sea llevado a cabalidad se debe de dar cumplimiento a las políticas internas de cada empresa y necesidades.

#### 1.1.1 Importancia

Cruz (2021) menciona que el control interno es importante porque dentro de una compañía este involucra a todo el personal de las diferentes áreas para llevar a cabo la intervención y cumplimiento del plan estratégico de una compañía, entre más compleja sea una empresa mayor será la importancia de llevar un correcto y adecuado sistema de control interno.

Así mismo Aguirre y Armenta (2012) expresan que el control interno es importante porque deja claro en las empresas que son indispensables para una adecuada operación sin riesgos actuando de manera efectiva convirtiéndose en una operación estratégica de gran importancia.

El autor manifiesta que a raíz de los conceptos mostrados por los autores antes mencionados es importante implementar de manera interna un control que permita la verificación de los pasos que deben de ser ejecutados en cada operación de los distintos espacios de trabajo de esta manera afirma que son necesarios por que disminuyen riesgos o los eliminan.

### ***1.1.2 Objetivo del control interno***

Gomes y Lazarte (2019) manifiestan que el objetivo del control interno busca desarrollar los controles precisos que se necesitan para realizar las actividades en la gestión central del sistema informático de una empresa y además que estos se relacionan con el alcance. Por eso es importante fijar objetivos claros para que se desarrolle de manera eficiente bajo medidas de control lo planificado en la entidad

Por otro lado, el autor declara que para cumplir con el objetivo del control interno se necesita llevar a cabo lineamientos que permiten la orientación de todo el personal activo de la compañía.

Entre los más notorios tenemos que la administración y Dirección deben:

- Establecer la misión y visión de la empresa así mismo de mantener actualizados a sus empleados
- Promover una cultura de control hacia todo el personal
- verificar que se cumplan los principios de responsabilidad profesional
- Mantener efectuado el control interno y su cumplimiento
- Monitorear y tomar acciones correctivas

### ***1.1.3 Tipos de control interno***

Aguirre y Armenta (2012) indican que existen dos tipos de control interno que se dan en el área administrativa y contable.

### *1.1.3.1 El control interno administrativo*

Teniendo en cuenta a Nieto (2012) manifiesta que el control interno administrativo se centra en métodos, lineamientos y procedimientos que se enfocan en la eficiencia de las operaciones cumpliendo con las medidas empleadas por la autoridad

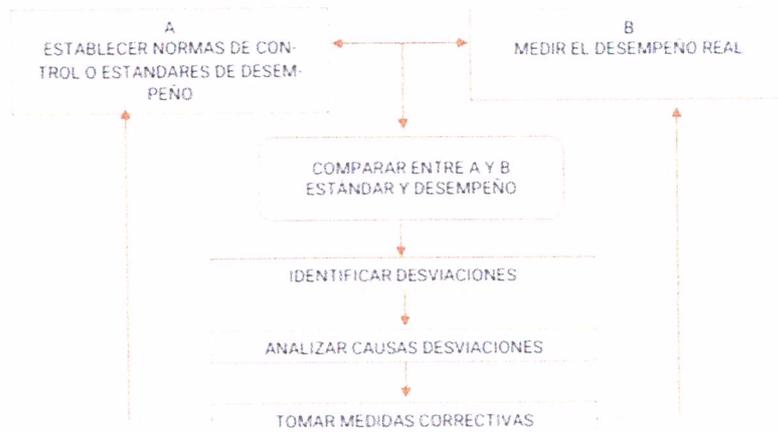
Se forma a través del plan organizacional adoptado por cada empresa mediante la creación de métodos operacionales, contables y procedimientos que se vinculan con el logro de objetivos, por lo tanto, se debe de realizar las siguientes acciones.

- Mantenerse enterado del ambiente de la empresa
- Comprobar si la empresa se está manejando conforme a las políticas señaladas
- Establecer controles de evaluación de riesgo, supervisión y monitoreo

Desde el punto de vista de Schmidt *et al.* (2014) define al control administrativo como un sistema de información que consiste en verificar de manera cualitativa el planeamiento de la dirección, comprobando el logro de los distintos planes permitiendo ejecutar ajustes y corregir los desvíos producidos por los distintos niveles de la organización.

Por lo tanto, el autor manifiesta que el control administrativo se centra en que toda la parte organizacional cumpla con el plan estratégico, con ello la dirección debe informar a todas las áreas el plan a seguir además para que este funcione se debe llevar a cabo un control evaluativo que evite riesgos o que permita corregir errores.

**Figura 1**  
*Proceso del Control Administrativo en las Empresas*



*Nota.* El gráfico representa el proceso de control que realiza la administración para determinar si existen desviaciones en el plan estratégico y tomar las debidas medidas correctivas. Tomado de *La Función De Control En Las Organizaciones* (p.79), por M. A. Schmidt, M. E. Tennina, L. C. Obiol, 2014, Revista Cca Vol. II N.º 2.

### **1.1.3.2 Control interno contable**

Nieto (2012) también nos indica que el control interno contable es aquel que busca proteger los bienes activos de la empresa y a dar seguridad a los registros contables, este control se involucra o nace a partir del control administrativo y como consecuencia de aquello debe de dar seguimiento a todas la operaciones que se registren, realizando los movimientos transaccionales en las cuentas apropiadas ya que el fin de este es cumplir con el objetivo de dar la correcta información financiera.

Consecuentemente Diaz *et al.* (2018) menciona que el sistema de control interno contable es el que forma el ciclo de recolección, clasificación y registro de las sistematizaciones de la organización para expresar información, evaluar y tomar decisiones que favorezcan al logro de los objetivos de la empresa. Adicionalmente menciona otros autores como Rodríguez (2010) quien expresa mediante un estudio que el fracaso de las empresas medias, así como las pequeñas es la escasez de controles que son ignorados por los dueños de las entidades privadas.

Dicho de otro modo, el autor manifiesta que es importante llevar a cabo un proceso contable que se realice a través de políticas diseñadas y establecidas por la administración y que al ser ejecutadas den precisión a la información registrada contablemente, este

control implica una segregación de funciones es decir dividir responsabilidades también involucra conciliaciones , revisión de informes , control en sistemas para proteger la información y la capacitación y formación de los empleados así como la correcta documentación almacenada y la auditorías internas.

#### **1.1.4 Principios del control interno**

Humberto *et al.* (2011) nos indica que los principios son normas que se crean con la finalidad de dar complementariedad a cualquier aplicación que debe de ser evaluada de mane imparcial verificando el cumplimiento y los efectos de conductas.

El autor indica que los principios son las base para poder elaborar y aplicar un correcto control interno, porque son los pasos a tener en cuenta para elaborar un plan administrativo.

Así Nieto (2012) también menciona los principios más importantes, entre los más destacados tenemos:

**Tabla 1**  
*Principios del Control Interno*

División del trabajo	Es la segregación de funciones de las diferentes áreas destinadas a los procesos por lo cual una misma persona no podrá ser la única encargada de todo el proceso desde su inicio hasta su fin
Autocontrol	Es el momento en el que el encargado del proceso realiza una autoevaluación a su trabajo, detecta desviaciones y procede a las debidas correcciones
De arriba hacia abajo	Este principio determina que el control aborda desde la alta dirección hacia la parte operativa
Eficacia	Independientemente del control evaluativo, este principio se centra en el cumplimiento y la capacidad que tiene un individuo en cumplir un objetivo en el tiempo indicado

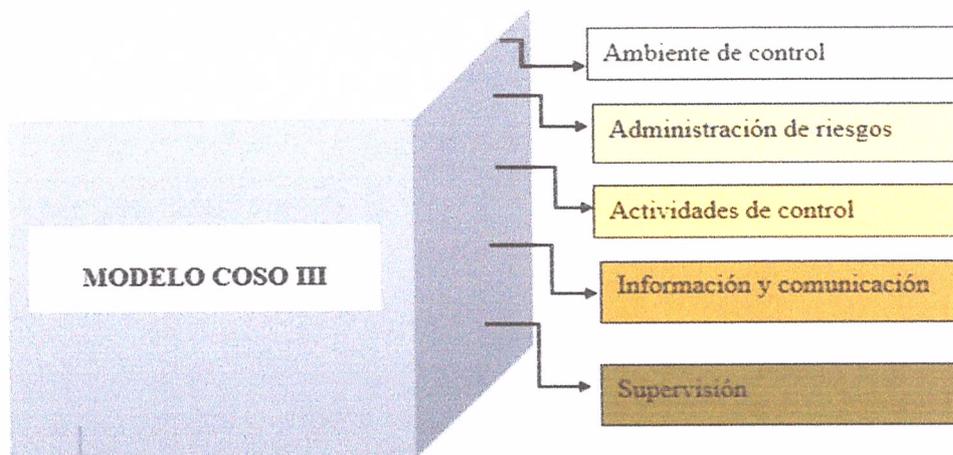
Documentación	Es un soporte o respaldo de la empresa que permite verificar información del pasado para compararla en un futuro.
Registro contable	Deben ser elaborados en base a principios contables y revisados por los controles administrativos

*Nota.* Esta tabla muestra los principios del control interno que sirven de guía para la preparación de la empresa. Fuente: Adaptado de Nieto (2012) Diseño de un sistema de control interno administrativo contable para las empresas comercializadoras de gas caso comercializador mayorista "dugas" control administrativo

### 1.1.5 Componentes del control interno

El autor manifiesta que basado en el modelo Coso (2013) se mantiene la definición de que el control interno este compuesto por cinco componentes, pero simultáneamente este involucra principios que incluyen mejoras para facilitar su uso

**Figura 2**  
*Componentes del Control Interno Modelo Coso III (2013)*



*Nota:* el grafico representa los cinco componentes del control interno que permiten llevar a cabo de manera correcta los procesos en las empresas Fuente: Adaptado de marco integrado de control interno (p.10). SFP (2014)

### *1.1.5.1 Ambiente de control*

La SFP (2014) y Nieto (2012) indican que el ambiente de control es la base sobre la cual se apoya el personal para conseguir los objetivos, funciona a través de los valores éticos y la manera como la administración determina autoridad y responsabilidad organizando a su gente.

Pues bien, el autor considera que para determinar un ambiente de control sano este debe de estar vinculado con el comportamiento y los valores éticos independientes de cada individuo, pero también debe de existir una serie de pasos a seguir para que los empleados consigan los objetivos.

Efectivamente los autores mencionados tras investigaciones del modelo Coso (2013) destacan los principios del ambiente de control que son cinco

- 1.) El titular debe mantener un comportamiento integro un compromiso y valores éticos ser el ejemplo con normas de conductas adecuada eliminando actitudes de corrupción
- 2.) La supervisión de los procedimientos que deben de estar documentados y difundidos hacia todo el personal que laboral
- 3.) El establecimiento de la estructura organizacional jerárquica en donde se van a asignar las responsabilidades a las diferentes áreas según sus actividades correspondientes
- 4.) La responsable de realizar el debido proceso de contratar, capacitar y seleccionar profesionales competentes.
- 5.) La evaluación de la competencia profesional en el desempeño de los procesos internos en la institución

### *1.1.5.2 Administración de riesgos*

Los autores antes mencionados indican, la administración de riesgos consiste en implementar un plan estratégico para enfrentar los riesgos ya sean internos y externos de la compañía, Ese plan debe contener los objetivos y las medidas que se debe determinar en cada área.

Por otro lado, Palma (2014) describe que la administración de riesgos es un procedimiento que se utiliza para evaluar e identificar los riesgos que frenen el cumplimiento de objetivos, el procedimiento debe de establecer la posibilidad de ocurrencia de un evento negativo y a partir de allí establecer estrategias y acciones.

Así mismo el autor deduce que a raíz de un proceso auditado en base a las recomendaciones y a los posibles riesgos que contenga, la administración deberá encargarse de formar una estructura sólida en donde se disminuyan los riesgos y se desarrollen las correcciones tomando en cuenta la elaboración de un plan para corregir los hallazgos.

Por lo tanto, palma (2014) afirma que dentro de este componente se exige el cumplimiento de cuatro principios:

- 1) La elaboración del plan estratégico orientados hacia la consecución de objetivos. deberá ser elaborado por el titular
- 2) Identificación de los riesgos según Nieto (2012) existen tres riesgos y tres ocurrencias
  - El riesgo alto
  - Riesgo medio
  - Riesgo bajo
- 3) Consideración de posibilidad de ocurrencia de fraudes, irregularidades entre otros
  - Ocurrencia alta
  - Ocurrencia media
  - Ocurrencia baja
- 4) Otros factores para evaluar que sean significativos que puedan impactar en el control interno

#### ***1.1.5.3 Actividades de control***

Para Marin (2014) basado en otros autores considera que las actividades de control son aquellas políticas, directrices que se crean para los procesos, estos controles deben hacer frente a los riesgos.

El autor argumenta que efectivamente al mencionar actividades de control se hace referencia a el proceso o los pasos que se implementaran para controlar las operaciones en la compañía.

Por otro lado, la SEP (2014) indica que se deben seguir dos principios los cuales son:

- 1) Diseñar el sistema y las actividades de control que se utilizaran para alcanzar los objetivos
- 2) Hacer actividades de control mediante políticas

#### ***1.1.5.4 Información y comunicación***

Marín (2014) considera que la información y comunicación son el apoyo de la empresa ya que contiene la documentación operacional y financiera los procesos a seguir es necesario conducir he intercambiar la información esta debe de ser compartida y entendida por la organización a excepción de casos especiales.

Para el autor cuidar la comunicación dentro de una compañía genera confianza entre todos los involucrados de la organización, empleados y dirección, por eso la información revelada debe de hacerse llegar en forma clara y moral además esto incentiva la colaboración y el trabajo en equipo, ayudando a que los empleados estén vinculados con los objetivos y la visión de la empresa.

#### ***1.15.5 Supervisión***

Nieto (2012) manifiesta que la supervisión es asegurar que los controles internos funcionan según lo establecido ya que así verificamos si son idóneos y efectivos, además de saber si los encargados de cada área están cumpliendo con las políticas manuales procesos entre otros.

Para el autor la supervisión es la vigilancia o corroboración física que se utiliza para confirmar si existen desviaciones en los procesos y tomar medidas con los controles que se implementaron persiguiendo la información presentada por la gerencia, esa supervisión puede darse a través de evaluaciones.

**Tabla 2**

*Cuadro de los cinco Componentes Del C.I Bajo l Modelo Coso III*

<b>Control Interno Coso III</b>	
	<b>Objetivo:</b> Evaluar el sistema de CI en las compañías, sin importar el tamaño a su vez lograr que el Control interno sea parte de la operación organizacional conforme sus cinco componentes
<b>Ambiente de control</b>	Es la base sobre la cual se apoya el personal para conseguir los objetivos bajo cinco principios que deben de estar vinculados con el comportamiento y los valores éticos de cada individuo
<b>Administración de riesgos</b>	consiste en implementar un plan estratégico para enfrentar los riesgos evaluar eh identificar los riesgos que frenen el cumplimiento de objetivos trabajando acorde con cuatro principios 4
<b>Actividades de control</b>	son aquellas políticas y directrices que se crean para los procesos operativos, haciendo referencia a el proceso o los pasos que se implementaran para controlar las operaciones por medio de dos principios
<b>Información y comunicación</b>	conduce a intercambiar la información esta debe de ser compartida y entendida por la organización, es decir la información revelada debe de hacerse llegar en forma clara y moral a los demás
<b>Supervisión</b>	hay que asegurar que los controles internos funcionen según lo establecido y verificar si son idóneos y efectivos para la compañía todo esto a través del monitoreo

*Nota:* El gráfico representa cada uno de los cinco componentes del modelo coso III Fuente: *Adaptado de marco integrado de control interno* (p.10). SFP (2014)

## **1.2 Eficiencia**

### ***1.2.1 Definición de la eficiencia***

Chiavenato (2010) indica que la eficiencia es la obtención de resultados por alcanzar metas y objetivos empleados por recursos humanos, materiales tecnológicos económicos entre otros, el propósito es lograr lo propuesto por la organización por medio de la capacidad que tienen los empleados para cumplir lo planteado

Por otro lado, autores como Rodríguez (2024) Y Samuelson (2012) manifiestan que la eficiencia significa como se utilizan los recursos como los involucrados trabajan y cumplen con las actividades a través de materiales empleados y el conocimiento aportado.

El autor interpreta a la definición de eficiencia como el logro de los objetivos propuestos con el uso de varios recursos cuando se opera

### ***1.2.2 Eficiencia operativa***

Teniendo en cuenta a Dilshani A y Praveeni S (2019) definen a la eficiencia operativa como la relación que existe entre los resultados obtenidos de la empresa a través del logro de los objetivos estratégicos y los insumos que se utilizan para ejecutar las operaciones además manifiestan que al mejorar la eficiencia operativa se mejora la relación salida y entrada.

Por consiguiente, Mohammed y Kaliani (2023) consideran que aplicar de manera eficiente representa hacer el uso más efectivo del tiempo, personas maquinarias, suministros y el capital para favorecer a la empresa. Insisten en que el objetivo principal de la eficiencia operativa es reducir el tiempo en que se realizan los procesos.

Por otro lado, el autor manifiesta, la eficiencia operativa se ve reflejada en las empresas exitosas ya que estas son flexibles es decir la facilidad que tiene las empresas para adaptarse al mercado y más productivas en cantidad de trabajo, en su mayoría optimizan el tiempo y esto conduce acrecentar elocuentemente la competitividad de una compañía.

### 1.2.3 Factores que afectan la eficiencia operativa

Dilshani A y Praveeni S (2019) indican que existen ciertos factores que afectan la eficiencia operativa estos son: humanos, organizacionales tecnológicos.

**Tabla 3**  
*Factores Humanos que inciden en la Eficiencia Operativa*

Desajuste laboral	Es la presencia de incompatibilidad estas pueden ser la falta de habilidades y personal no calificado para las áreas de desempeño.
Competencia	Es la capacidad de ejercer ciertas funciones bajo conocimientos y destrezas cuando es desleal afecta el clima laboral es decir cuando un colaborador actúa con indiferencia frente a un compañero de trabajo.
Fatiga	Es la presencia de cansancio y este afecta independientemente a todos provocando no poder llevar a cabo las tareas a realizar
Actitudes	Se manifiesta por la percepción de falta de posibilidades por lo que estos problemas afectan emocionalmente a las personas

*Nota.* Esta tabla muestra los factores humanos que inciden en la eficiencia operativa de las organizaciones. Fuente: Adaptado de Dilshani A y Praveeni S (2019) factores que afectan la eficiencia operacional. *investigación de campus vavuniya*

Para García y Leal (2008) señalan que dentro de las empresas es necesario asumir el concepto de Factor Humano, el cual representa al hombre como la figura, “que hace muestra alguna acción” permitiendo de ese modo priorizar el valor del personal en una organización debido a la función empresarial que manejan en su área.

**Tabla 4**  
*Factores Organizacionales que inciden en la Eficiencia Operativa*

Supervisión	<b>El supervisor debe evaluar el cumplimiento de los objetivos es el apoyo del trabajador por lo tanto una mala supervisión trae consigo un ambiente desorganizado he incapaz de motivar a sus colaboradores.</b>
Capacitación y desarrollo	La poca importancia hacia el conocimiento y aprendizaje del personal implica el no llevar a cabo correctamente las operaciones corriendo el riesgo de un bajo rendimiento por parte de los empleados
Seguridad laboral	Hace énfasis en la protección del empleado, es decir si no se aplican normativas laborales de protección del empleo se está atentando contra la integridad y derecho del trabajador

*Nota.* Esta tabla muestra los factores organizacionales que inciden en la eficiencia operativa de las organizaciones.  
 Fuente: Adaptado de Dilshani A y Praveeni S (2019) factores que afectan la eficiencia operacional. *investigación de campus vavuniya*

Para la organización openstax 2019 manifiesta que el factor organizacional tiene que ver mucho con el comportamiento del empleado o de las personas en la organización y para ello se deben examinar tres niveles que son el individuo, el grupo y el conjunto organizacional buscando lo que les motive para desarrollar su liderazgo

**Tabla 5***Factores Tecnológicos que inciden en la Eficiencia Operativa*

Mantenimiento	Es el proceso de las empresas en mantener el sistema informático seguro y operativo de conservar actualizado el software de lo contrario esto conlleva a un retraso en las operaciones y descenso de productividad del equipo
Investigación y desarrollo	El I+D en su abreviación investigación y desarrollo se utiliza para que las empresas sean innovadoras en relación con los productos y procesos, es decir que si las empresas no implementan el I+D probablemente tengan un sistema con defectos, lento sin actualizaciones y sin la oportunidad de generar un gran desarrollo en sus productos.
Gestión de procesos	Es muy importante su implementación ya que garantiza el dominio de los procesos. Cuando no existe una gestión de procesos esto se convierte en una desventaja debido a que no se pueden identificar cuales serían los procesos claves para la empresa, de esa manera no se podrá monitorear ni dar correcciones de mejora.

*Nota.* Esta tabla muestra los factores tecnológicos que inciden en la eficiencia operativa de las organizaciones. Fuente: Adaptado de Dilshani A y Praveeni S (2019) factores que afectan la eficiencia operacional. *investigación de campus vavuniya*

#### **1.2.4 Desempeño operativo**

Para Roxana y Marieta (2018) el desempeño operativo es el resultado de colaboraciones que entregan los empleados estos resultados son medidos a través de indicadores con rumbo en la eficiencia y eficacia esto permite a la administración tener conocimiento del progreso logrado, por lo tanto, miden la calidad y el desempeño de las operaciones

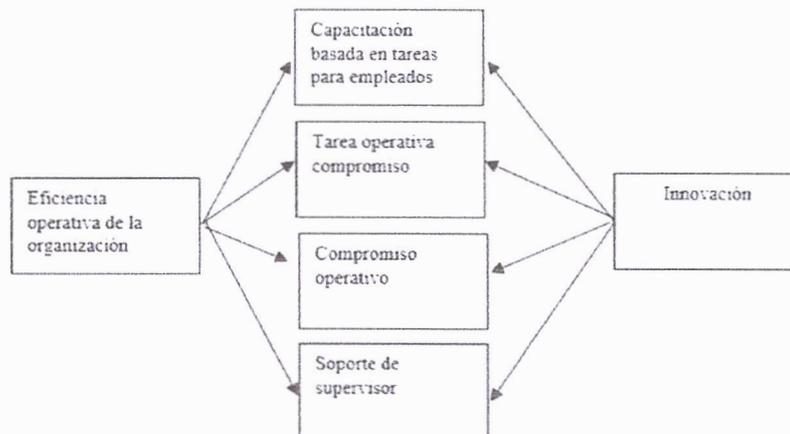
Para otros autores como Martinez *et al.* (2021) indica que el desempeño operativo de las sociedades queda definido por diferentes componentes que se alinean a los objetivos

con las tácticas corporativas para mejorar la producción y la rentabilidad de la empresa, quedando claro que el desempeño parte de la proposición de la empresa para asumir desafíos impuestos por el entorno.

El autor deduce que el desempeño operativo es la evaluación de todos los procesos operacionales es decir que analiza diferentes escenarios desde el servicio al cliente hasta la gestión de los activos midiéndose a través de niveles.

Así pues Mohammed y Kaliani (2023) indican que el desempeño operativo es la capacidad que tienen los empleados en mostrar su compromiso y habilidades para cumplir con las actividades laborales de las distintas áreas, pero que además existe la capacidad de innovación que funciona a través de la eficiencia operativa logrando de ese modo un desempeño laboral exitoso, en pocas palabras al existir un apoyo gerencial se brinda orientación, retroalimentación y se impulsa a la innovación ,existiendo una relación entre la capacidad de innovación y la eficiencia operativa Como se muestra en la figura

**Figura 3**  
*Modelo de Relación entre la Capacidad de Innovación y Eficiencia Operativa*



Nota: El grafico representa la relación entre la capacidad de innovación y la eficiencia operativa e innovación de la organización: Explorar el papel de la formación basada en tareas de los empleados, compromiso de tarea operativa, compromiso operativo, y apoyo del supervisor Fuente: *Adaptado de J. Internacional de Óperas. y cuantitativo. Gestión* (p.113). May (2023)

## 1.1 Antecedentes investigativos

Barrera *et al.* (2020) en su artículo científico “Control Interno, Su Vínculo Con La Eficiencia Operativa Y La Rentabilidad” manifiesta que su objetivo principal es sustentar cuales son los beneficios al implementar un control interno en relación con la eficiencia operativa y rentabilidad aplicando el modelo COSO II en el negocio. Para ello plantea una hipótesis que indica que al emplear el modelo COSO II este promueve la eficiencia de las operaciones en la empresas y organizaciones. Esta afirmación se realizó a través de técnicas de investigación y recolección de datos como lo son la observación y la descripción. Sugiere fomentar el uso del marco de control interno COSO II

Alvia Pico, Alexandra E. (2016). en su tesis titulada “Control Interno En Los Procesos De La Gestión Del Departamento De Compras Y Su Incidencia En La Rentabilidad De Los Hoteles Balandra, Costa De Sol Y Bucaneiro De La Ciudad De Manta, Provincia De Manabí” Expresa que es primordial estudiar aquellos factores que influyen en la deficiencia del control interno y que debe de existir procedimientos como guía para evitar que se afecte el funcionamiento de las operaciones. Una muestra tomada a la población de los hoteles Balandras, Costa y Bucaneiro a través de técnicas de recolección como entrevistas y encuestas llevo a la conclusión de que se debe de especificar los procedimientos, las funciones de cargos de acuerdo con los perfiles y diseñar estrategias para optimizar procesos”.

García A, Vidaurre G (2020) en su tesis titulada “Sistema De Control Interno De Inventarios Para La Mejora De Rentabilidad De La Empresa Comercial Distribuciones Baique E.I.R.L. – 2019” indica los efectos de la omisión en el estado de resultados al no implementar un control interno adecuado para la cuenta inventario además de no implementar políticas y procedimientos para optimizar procesos. utilizando técnicas de recolección de datos como el cuestionario a 5 individuos de la compañía, se llegó a la conclusión que es necesario capacitar a los trabajadores y mantener actualizado el sistema en la empresa.

Restrepo, M., *et al.* (2020) en su tesis “El Control Interno De Los Inventarios: Su Incidencia En La Gestión Financiera De Due Amici Pizzería” sostiene que los resultados de años anteriores permiten determinar a simple vista la falta de control interno de los inventarios reflejando problemas en la liquidez de la empresa, para ello desarrollo preguntas de análisis y cuestionario de control interno al personal de la empresa, directivos

y empleados, dando como resultado la necesidad de ejecutar una reestructuración de control interno.

Joya Ochoa (2017). En su tesis "Aplicación De Control De Inventario Para Mejorar El Almacenamiento De Lubricantes En La Empresa Transfer S.A., Independencia, 2017" enfatiza que el correcto control interno en los inventarios favorece en la mejora del almacenamiento ya que se lleva una mejor inspección, aplicando solo una técnica de observación, determino que se debe de utilizar un alto control interno en los inventarios.

## CAPITULO II

### 2. DIAGNOSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

#### 2.1 Metodología

##### 2.1.1 Modalidad de investigación

##### 2.1.1.1 Modalidad teórica

Tejeda (2017) menciona que “Los métodos teóricos son esenciales por que permiten revelar características del objeto de investigación no observables es decir posibilitan la interpretación de los datos encontrados y permite conceptualizarlos.”

Por otro lado, Reyes y Bringas (2005) indican que la “investigación teórica refleja la cualidad de un objeto y las formas en las que interactúa con sus componentes, para ello se debe utilizar la capacidad de abstracción desde la lógica dialéctica.”

Según Yúfera, (1994) muestra que el “método teórico utiliza la intuición, abstracción, deducción y explicaciones acerca de fenómenos no observables cuyos objetos de estudio son ideales.”

A través de este método mencionado se utilizará la investigación descriptiva y explicativa, perfectos para adentrarse en la investigación de campo que se efectuará en la empresa Electrobriones S.A., por medio de técnicas para la recolección de datos.

##### 2.1.2 Tipo de investigación

Isaías (2004) deduce que “la investigación es la acción de profundizar sobre algún tema a través de antecedentes y fuentes confiables comprobadas enciclopedias, textos, diccionarios y fuentes especializadas como monografías y tesis”

El tipo de investigación es el proceso por el cual se va a desarrollar y a investigar un tema existen varios tipos.

Ajit Abeysekera (2019) indica que “la investigación básica es comprender y la aplicada es utilizar, pero también menciona que la investigación de ayer es la aplicada del mañana en este contexto podemos aludir que a partir de una investigación básica damos paso a ejecutar una aplicada de este modo se pueden desarrollar resultados prácticos existiendo una interacción continua en el desarrollo del campo.”

#### **2.1.4.1 Observación científica**

Casas (2003) *et al.* plantea que “la observación puede ser un método y una técnica que mediante la aplicación de ciertos recursos permite el desarrollo de una investigación, es decir, lo que ocurre en el mundo real para analizarlo y explicarlo a su vez permite resolver problemas.

Es un instrumento de análisis que permitirá explicar el comportamiento o situaciones identificadas en la empresa Electrobriones planteando en primera instancia que es lo que nos interesa observar, seleccionando un objetivo claro.

#### **2.1.4.2 Entrevista**

Hernán *et al.* (2020) señala que “la entrevista es un método empírico que se basa en la comunicación interpersonal determinada por un investigador y él o los sujetos de estudio, para obtener contestaciones verbales desde interrogantes planteadas en el problema.” (p,68).

La entrevista permite mediante un diálogo, interrogar al entrevistado, se trata de realizar preguntas abiertas o cerradas seleccionando a una o más personas en específico y sirve para tener información más profunda de la empresa en este caso de Electrobriones

#### **2.1.4.3 Cuestionario**

Julio meneses (2011) expresa que “Un cuestionario es el instrumento normalizado que utilizamos para la recolección de datos durante el desarrollo de campo de estudio y maneja una similitud con la metodología de encuestas. Su fin es plantear un número significativo de preguntas de manera estructurada sobre una muestra de personas, empleando el método cuantitativo y cualitativo para describir a la población”. (p,9).

Es una herramienta que permite obtener información a través de preguntas estructuradas y organizadas componen una escala es decir es una lista de preguntas y pueden ser contestadas por alternativas al final esto permitirá realizar cálculos para medir el nivel de confianza.

#### *2.1.4.4 Encuestas*

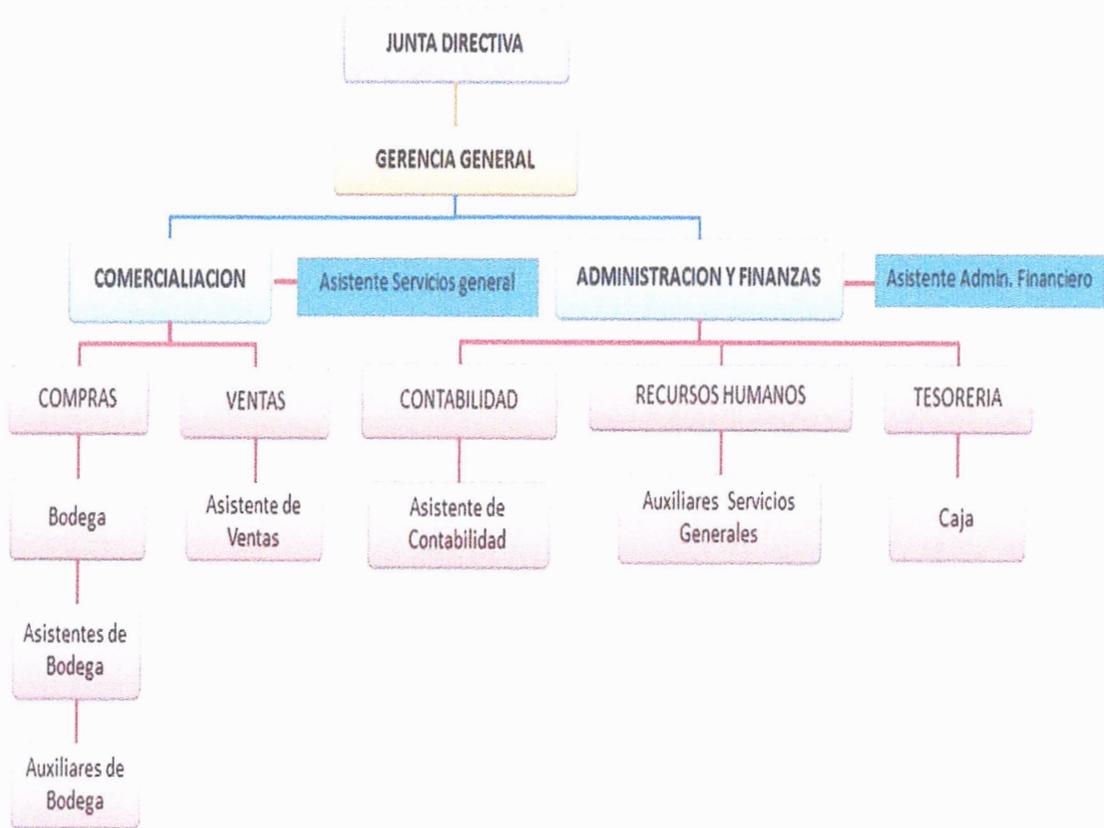
Hernán et al. (2020) afirma que autores como Lanuez y Fernández (2014) manifiestan que “La encuesta es similar a una entrevista por cuestionario utiliza un documento o formulario ya sea impreso o digital con el objetivo de obtener respuestas del estudio” (p,72).

Casas (2003) siguiendo a García Ferrando<sup>1</sup>, define la encuesta como “una técnica que a través de procedimientos normalizados de investigación se recoge y estudia datos de un ejemplar de casos representativos de una población en donde se explica una serie de características” (P.527)

La encuesta facilita recopilar datos precisos para obtener información mediante un formulario que contiene varias preguntas, a su vez estas serán contestadas por un grupo de personas pertenecientes a la empresa en este caso de Electrobriones S.A.

### 2.1.5 Información general de la Empresa

<b>Empresa:</b> Electrobriones S.A
<b>Ruc:</b> 1391766319001
<b>Objetivo social:</b> Representación, compraventa y distribución, importación y exportación de productos en general principalmente, materiales eléctricos, maquinarias, equipos, materiales, suministros y accesorios relacionados con la rama eléctrica
<b>Descripción:</b> venta al por mayor de artículos de ferreterías y cerraduras: martillos, sierras, destornilladores, y otras herramientas de mano, accesorios y dispositivos; cajas fuertes, extintores.
<b>Fecha de constitución:</b> 09 de septiembre del 2009
<b>Dirección:</b> Av 10, entre y 12, Manta 130204 <b>Teléfono:</b> <a href="tel:0984844314">098 484 4314</a>
<b>Composición societaria:</b> Compuesta por 2 accionistas
<b>Tipo de sociedad:</b> Compañía Anónima
<b>Misión:</b> Proveer a los clientes de la Provincia de Manabí y especialmente a los de la ciudad de Manta, productos y servicios de la mejor calidad, a bajos precios, ajustados a los parámetros ecológicos, con atención incluso a domicilio en los casos que se demande este servicio.
<b>Visión:</b> ser líderes en la provincia de Manabí, procurando constituirmos en asesores de nuestros clientes en los estilos de iluminación, evitándoles que incurran en costos innecesarios.



## 2.1.5.2 Balances de situación financiera 2022-2023

### ELECTROBRIONES SA

RUC 1391766319001

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

Desde 01/ene/2022 Hasta 31/dic/2022

1		ACTIVO		1,476,922.76
<b>1.01.</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			<b>783,303.62</b>
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO			46,608.66
1.01.01.01	CAJA GENERAL		854.27	
1.01.01.01.01	Caja General	854.27		
1.01.01.02	BANCOS		45,744.39	
1.01.01.02.01	Banco Pichincha Uta Cte 3495548201	45,411.94		
1.01.01.02.02	Banco Pichincha Uta Cte 2100074755	10.39		
1.01.01.02.03	Banco Produbanco Uta Cte 02303020535	322.06		
1.01.02	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			67,240.67
1.01.02.04	CUENTAS Y DOC'TOS POR COBRAR RELACIONADA		5,420.00	
1.01.02.04.01	Cientes Relacionado	5,420.00		
1.01.02.05	CUENTAS Y DOC'TOS POR COBRAR NO RELA		59,493.89	
1.01.02.05.01	Cientes No Relacionados	58,703.34		
1.01.02.05.06	Tarjetas de Credito	790.55		
1.01.02.06	CUENTAS Y DOC'TOS POR COBRAR		200.00	
1.01.02.06.03	Prestamo Empleados	200.00		
1.01.02.08	OTRAS CUENTAS X COBRAR		4,287.13	
1.01.02.08.01	Anticipo Proveedores	534.69		
1.01.02.08.04	Anticipo proveedores del exterior	830.99		
1.01.02.08.08	C/c Empleados Invertido	2,921.45		
1.01.02.09	( ) PROVISION POR OTAS INCOBRABLES		2,140.35	
1.01.02.09.01	Provision de Utas Incobrables	2,140.35		
1.01.03	INVENTARIOS			541,675.10
1.01.03.001	MERCADERIA		612,660.39	
1.01.03.001	Mercaderia	612,660.39		
1.01.03.11	Inv. Repuestos, Herramientas y Acce		29,014.71	
1.01.03.11.02	Inv. Materiales y Repuestos	29,014.71		
1.01.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES			25,412.09
1.01.05.01	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR EMP(IVA)		1,326.99	
1.01.05.01.03	Retencion Iva	1,326.99		
1.01.05.02	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR EMP(IR)		24,125.10	
1.01.05.02.01	Retencion en la fuente	24,468.34		
1.01.05.02.03	Impuesto a la Salida de divinas (ISD)	656.76		
1.01.06	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO			2,327.10
1.01.06.01	SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADOS		30,872.99	
1.01.06.01.01	Primas de seguros pagadas por anticipadas	30,872.99		
1.01.06.02	AMORTIZACION SEGUROS PAGADOS ANTICIPADO		28,545.89	
1.01.06.02.01	( ) Amortizacion Primas Seguros	28,545.89		
<b>1.02.</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>			<b>693,619.14</b>
1.02.01	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO			316,943.87
1.02.01.01	PRPE DEPRECIABLE Y NO DEPRECIABLE		589,265.47	
1.02.01.01.01	Terrenos	74,806.95		
1.02.01.01.01	Edificios	282,387.93		
1.02.01.01.01	Muebles y Enseres	29,922.21		
1.02.01.01.01	Maquinas y Equipos	32,664.04		
1.02.01.01.01	Equipo Aire Acondicionado	18,618.79		
1.02.01.01.01	Equipo de Computador	22,798.01		
1.02.01.01.01	Vehiculos	119,084.33		
1.02.01.01.01	Otros Propiedad Planta Equipo	8,104.01		
1.02.01.11.01	Equipos de Oficina	879.20		
1.02.01.12	( ) DEPRECIACION ACUMULADA		272,321.60	
1.02.01.12.001	Depreciacion Acumulada	272,321.60		
1.02.04	ACTIVO INTANGIBLE			2,500.00
1.02.04.04	Software Contable	9,610.00		
1.02.04.05	( ) Amortizacion Acum. Act. Int.	6,510.00		
1.02.05	CUENTAS Y DOC'TOS POR COBRAR NO CORRIENTES			317,862.58
1.02.05.02	OTRAS CUENTAS Y DOC'TOS X COBRAR NO CORRIENTE		317,862.58	
1.02.05.02.01	Ingnd Mens c/cr NC	25,719.79		
1.02.05.02.02	Electromotil y fro (c/cr NC	60,664.67		
1.02.06	ACTIVOS DIFERIDO			56,312.69
1.02.06.02	ADECUACION LOCAL		25,204.27	
1.02.06.02.01	Adec. Local Exib. Lamparas	108,282.78		
1.02.06.02.02	Amort. Adec. Local Exib. Lamparas	83,078.51		
1.02.06.03	Mantenimiento Instalaciones		31,108.42	
1.02.06.03.01	Mantenimiento Instalaciones	31,108.42		

Cod	Cuenta	Nombre de Cuenta	Parciales	Totales
302		APORTES DE SOCIOS O ACCIONES		298.758,95
30201		APORTE DE CAPITALIZACIONES F	298.758,95	
3020101		Ingnd Mera Chavez	298.758,95	
304		RESERVAS		27.435,44
30401		RESERVA LEGAL	27.435,44	
306		RESULTADOS ACUMULADOS		368.226,62
30601		GANANCIAS ACUMULADAS	453.065,53	
3060101		Utilidad Acumulada	453.065,53	
30602		(-)PERDIDAS ACUMULADAS	-84.858,71	
3060201		Perdida Acumulada	-84.858,71	
307		RESULTADOS DEL EJERCICIO		20.902,91
30701		GANANCIA NETA DE EJERCICIO	20.902,91	
3070101		Ganancia Neta del Ejercicio	20.902,91	
		PASIVO + PATRIMONIO		<u>1.408.919,20</u>
2010601		OBLIGACIONES CON EL IESS	7.299,38	
201060101		Aporte personal 9,45%	2.942,08	
201060102		Aporte Patronal 12,15%	3.782,74	
201060104		Prestamo Hipotecario	517,61	
201060105		Fondo de Reserva por pagar	56,95	
2010602		POR BENEFICIOS DE LEY A EMPL	4.384,44	
201060202		Decimo Tercer Sueldo x pagar	452,39	
201060203		Decimo Cuarto sueldo x pagar	3.375,00	
201060204		Vacaciones x pagar	557,05	
2010603		PARTICIPACION DE TRABAJADOR	4.855,23	
201060301		15% Participacion Utilidades trabaj	4.855,23	
20107		IMPUESTOS CORRIENTES POR PA		19.142,44
2010701		CON LA ADMINISTRACION TRIBUT	12.532,40	
201070101		Ret. 1% x Pagar	38,85	
201070102		Ret. 2% x Pagar	1,03	
201070103		Ret. 8% x Pagar	0,03	
201070107		Ret. Iva 100% x Pagar	107,14	
201070111		Iva por Pagar	12.157,46	
201070112		Ret. 1,75% x Pagar	209,62	
201070113		Ret. 2,75% x Pagar	18,07	
2010702		IMPUESTO A LA RENTA DEL EJERC	6.610,04	
201070201		Impuesto a la Renta	6.610,04	
1010602		AMORTIZACION SEGUROS PAGAR	-31.529,54	
202		PASIVOS NO CORRIENTES		416.890,61
20202		CUENTAS Y DOCUMENTOS POR P	148.152,93	
2020201		CUENTAS Y DCTOS POR PAGAR, C	41.221,99	
202020101		Otros Doc y ctas por pagar L/P	41.221,99	
2020202		OTRAS CUENTAS Y DCTOS X PAG	106.930,94	
202020202		Importadora Lebner S.A. CxP NC	106.930,94	
20203		OBLIG. CON INSTIT. FINANCIERAS	268.737,68	
2020301		OBLIG. CON INSTITU. FINANCIERAS	268.737,68	
202030101		Pichincha Prestamo No 0411894200	107.618,48	
202030102		Pichincha Credito No 516655200	144.233,01	
202030103		Austro Credito 60002146049	16.886,19	
3		PATRIMONIO		<u>816.124,12</u>
301		CAPITAL		100.800,00
30101		CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	100.800,00	
3010101		Ingnd Mera Chavez	1.010,00	
3010102		Elda Mera Chavez	10.080,00	
3010103		Lenys Brones Mera	69.710,00	
Pag 2 de 3		Fecha Imp. : 22/04/2024		
1020401		Software Contable	9.010,00	
1020404		(-) Amortizacion Acum. Act. Int	-7.343,33	
10206		CTAS Y DCTOS X COBRAR NO CO		367.070,01
1020601		OTRAS CUENTAS Y DCTOS X COB	62.605,22	
102060202		Electromovil y fno cxc NC	62.605,22	
1020603		OTRAS CTAS Y DCTOS X COB ACC	304.264,79	
102060301		Ingnd Mera cxc NC	304.268,77	
Pag 1 de 3		Fecha Imp. : 22/04/2024		

GERENTE GENERAL

CONTADORA

## 2.3 Análisis e interpretación de resultados

### 2.3.1 Cuestionario control interno General

Nº		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
		<b>Evaluación control interno</b>				
		Entidad: Electrobriones S.A		P/T: 001 -4		
		Area : General		MJBV		
		Componente: Actividades de control		Fecha:15/11/2024		
Objetivo: Comprobar si la empresa cumple con los procesos y componentes para la correcta gestión de la organización						
Nº		PREGUNTAS		SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Ambiente de control</b>						
1	¿La alta dirección promueve el cumplimiento de las políticas internas?		1			
2	¿Se efectúan reuniones habituales para evaluar el cambio del control interno?			0	La falta de reuniones para determinar los cambios de procedimientos podría conllevar a riesgos futuros	
3	¿Se han establecido políticas específicas sobre la ética y conducta moral que deben alcanzar		1			
4	¿Se implementan o utilizan recursos adecuados para mantener los controles internos en la empresa?			0	No existen recursos lo que podría aumentar errores, por no contar con herramientas y personal capacitado	
5	¿Se lleva a cabo el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables al sector?		1			
<b>Administración de riesgos</b>						
6	¿Se prepara un proceso ordenado y sistemático para identificar los posibles riesgos potenciales en las operaciones de Electrobriones?			0	Al no contar con un proceso para posibles riesgos se evidencia la falta de preparación para algún evento adverso	
7	¿Se manejan metodologías para la evaluación de riesgos en Electrobriones?			0	Las inexistencias de metodologías adoptadas por la organización afectan en la identificación de riesgos	
8	¿Se priorizan los riesgos con mayor impacto potencial en la empresa?		1			
9	¿Se promueve a la cultura organizacional ha identificar los de riesgos y a la mitigación de		1			
10	¿Se conservan los registros de riesgos identificados y las evaluaciones y acciones		1	0		

<b>Actividades de control</b>				
11	¿Se tienen políticas y manuales de procedimientos documentados para las		0	Al no contar con manuales se maneja una incertidumbre en cada proceso
12	¿Se solicita aprobación de manera formal para las transacciones más significativas como la	1		
13	¿Se controla el acceso a los activos y a la información privada de la compañía?	1		
14	¿Se realizan informes acerca del cumplimiento de los controles internos que se realizan en la empresa?		0	Al no contar con la información de controles que se hallan realizado se evidencia la falta de monitoreo y seguimiento
15	¿Se realizan controles para proteger y asegurar los activos de la empresa?	1		
<b>Información y comunicación</b>				
16	¿Se realizan reuniones de forma regular para tratar temas relacionados con el control interno?		0	Poca visibilidad de áreas a mejorar por la falta de comunicación para revisar el desempeño de las diferentes áreas
17	¿Se facilitan capacitaciones de manera regular sobre las políticas de control interno y su importancia?		0	Sin capacitaciones existe un desconocimiento para la aplicación de controles.
18	¿Los empleados saben la importancia que implica conservar la confidencialidad en la	1		
19	¿La información selecta o de interés institucional es transmitida desde la alta dirección a los demás departamentos?		0	Si no existe una comunicación efectiva esto ocasiona una desalineación de objetivos, metas, procesos.
20	¿Los empleados son informados cuando existen cambios en las políticas de la empresa?		0	No, eso genera confusión en las actividades a realizar
<b>Supervisión</b>				
21	¿Los supervisores tienen roles y responsabilidades claramente definidos?	1		
22	¿Se anima a proponer mejoras en los procesos basándose en las observaciones de	1		
23	¿Se documentan los incidentes o violaciones que pudieran existir en los controles internos realizados?		0	No se evidencia documentación por lo que existe incertidumbre acerca de la implementación de medidas que se tomaron
24	¿Se realizan monitoreos a los sistemas informáticos para salvaguardar la información	1		
25	¿El o los responsables de la supervisión en el control interno se encuentran altamente competentes para identificar las vulnerabilidades y los riesgos existentes?		0	Falta de conocimiento para identificar las vulnerabilidades y evitar futuros riesgos mayores
<b>TOTAL:</b>		<b>13</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

**Figura 4**  
Matriz de calificación

EMPRESA ELECTROBRIONES S.A Matriz calificación nivel de Confianza y Riesgo Cuestionario de Control Interno General		P/T: 002-4		
		MJBV		
Componentes del control interno		P/T	SI/NO	CT
25	¿El o los responsables de la supervisión en el control interno se encuentran altamente competentes para identificar las vulnerabilidades y los riesgos existentes?	N	0!	0
Calificación Total = CT				12
Ponderación Total = PT				25
Nivel de Confianza : $NC = CT/PT * 100$		12/25 * 100 = 48%		
Nivel de Riesgo Inherente: $RI = 100\% - NC\%$		100% - 48% = 52%		

Nota: esta matriz permite analizar los resultados obtenidos por la implementación del C.C.I en la empresa "Electrobriones S.A." Fuente : Bravo María Aurora

**Tabla 6**  
Matriz de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

Nota: Esta tabla muestra los niveles para determinar el riesgo y confianza de una empresa u organización Fuente: Adaptado de "Riesgos laborales en Empresa Proyecplast" (2013)

### 2.3.1.1 Análisis del cuestionario de control interno General

En base a la observación y a la información solicitada a la empresa, los resultados arrojados se comprobaron a través del cálculo del nivel de confianza y Riesgo como se muestra en la (figura 5) en donde la empresa proyecta un 48% en nivel de confianza bajo y un 52 % de nivel de riesgo alto por lo que se determinó, que es necesario realizar pruebas sustantivas para la verificación y validación en la razonabilidad de los registros contables y procedimientos de la entidad

Además, hay más inconsistencias en el componente de información y comunicación brindada para los trabajadores por lo que eso dificulta la eficacia y eficiencia en las actividades a realizar, por otro lado, los demás componentes también

conlleven a aspectos negativos como falta de reuniones, escasez de recursos y documentación de hechos pasados.

### 2.3.2 Cuestionario control interno de las cuentas principales

		Evaluación control interno		
Entidad: Electrobriones S.A		P/T: 003-4		
Area : Por cuentas		MJBV		
Componente: Actividades de control		Fecha:15/11/2024		
Objetivo: Comprobar si la empresa cumple con los procesos y componentes para la correcta gestión de la organización				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Caja general</b>				
1	¿Existe una política escrita respecto al manejo de efectivo en Electrobriones?		0	No existen lineamientos claros y escritos para un manejo mas efectivo en la seguridad
2	¿Se revisan y actualizan periódicamente las políticas de gestión de efectivo?		0	Al no existir políticas no hay lineamientos y mucho menos cambios o actualizaciones
3	¿Existen controles para evitar disputas sobre el manejo de efectivo?	1		
4	¿Se registran las transacciones en efectivo de manera oportuna y precisa?	1		
5	¿El dinero se encuentra en un lugar seguro en Electrobriones?	1		
<b>Cuentas por cobrar clientes no relacionados</b>				
6	¿Electrobriones cuenta con un método para el seguimiento y gestión de cobranza de cuentas pendientes a terceros?		0	No cuenta con una estructura solida para la cobranza lo que pone en riesgo la extensión de incobrabilidad
7	¿Recibe capacitación el encargado de cuentas por cobrar acerca de las políticas y procedimientos de la empresa en cuanto a la cobranza de los clientes?	1		
8	¿Existe un plazo promedio para el cobro de cuentas por recaudar clientes?		0	Al no contar con un plazo para el cobro de cuentas existe una demora para recuperar el fondo del efectivo
9	¿Se efectúan políticas claras para la autorización de crédito a clientes?		0	Al no existir políticas de crédito podría aumentar la probabilidad de impagos
10	¿Se realizan controles para determinar que las cuentas por cobrar están correctamente	1		
<b>Mercadería</b>				
11	¿Electrobriones maneja políticas impuestas para la correcta gestión y control de inventarios de		0	Falta de políticas para la correcta gestión y control de los inventarios
12	¿Al momento de recibir la mercadería se llevan a cabo inspecciones de calidad?	1		
13	¿La empresa realiza inventarios físicos de manera habitual?		0	Al no manejar políticas la empresa no tiene un control sobre los productos para la venta
14	¿Se reconocen todas las transacciones de entrada y salida de mercadería de manera pertinente y precisa?	1		
15	¿Se capacita a los encargados de la mercadería sobre las políticas y procedimientos de control de		0	Poca capacitación por lo que el encargado tiene poco conocimiento

<b>Cuentas por pagar proveedores</b>				
16	¿En Electrobriones existen políticas impuestas para la gestión de cuentas por pagar a proveedores?		0	Al no definir políticas se corre el riesgo de cortar lazos con proveedores por retrasos
17	¿En la empresa el encargado de compras verifica la recepción de bienes o servicios antes de procesar las facturas?	1		
18	¿En la empresa se realiza una categorización adecuada de las cuentas por pagar a los	1		
19	¿En la empresa se toman medidas de seguridad para resguardar la información de los proveedores?	1		
20	¿Se determinan plazos específicos para el pago de proveedores?		0	No existen plazos establecidos por lo que podría correr el riesgo de recibir multas o sanciones por pagos muy atrasados
<b>Préstamos bancarios a corto plazo</b>				
21	¿La empresa cuenta con un manual de políticas para el manejo de préstamos bancarios?		0	Falta de políticas claras para tomar decisiones financieras y manejar los
22	¿Antes de realizar algún préstamo se planifica el uso de estos fondos?	1		
23	¿Existe un responsable para realizar la gestión de préstamos bancarios?	1		
24	¿Se realiza un análisis sobre las condiciones favorables de los diferentes bancos antes de solicitar préstamos?	1		
25	¿Se realizan planes de contingencia en caso de no poder cubrir los pagos de los préstamos bancarios?	1		
<b>TOTAL:</b>		<b>14</b>	<b>11</b>	<b>25</b>

**Figura 5**  
Matriz de Calificación Nivel de Confianza

<b>EMPRESA ELECTROBRIONES S.A</b>		<b>P/T: 004-4</b>		
Matriz calificación nivel de Confianza y Riesgo		MJBV		
Cuestionario de Control Interno General		Fecha: 15/11/2024		
<b>Componentes de cuentas contables</b>		<b>P/T</b>	<b>SI/NO</b>	<b>CT</b>
25	¿Se realizan planes de contingencia en caso de no poder cubrir los pagos de los préstamos bancarios?	N	SI	1
Calificación Total = CT		11		
Ponderación Total = PT		25		
Nivel de Confianza : $NC = CT/PT * 100$		11/25*100=44%		
Nivel de Riesgo Inherente: $RI = 100\% - NC\%$		100%-44%=56%		

Nota: esta matriz permite analizar los resultados obtenidos por la implementación del C.C.I en la empresa "Electrobriones S.A." Fuente : Bravo María Aurora

**Análisis:** Al recopilar la información pertinente en el segundo cuestionario de control interno basado en cuentas principales para la empresa, se identificó ciertas falencias arrojando como resultado un 44% de nivel de confianza bajo y un 56% de nivel de riesgo Alto por lo que es necesario realizar pruebas sustantivas para la verificación de los procedimientos en las diferentes cuentas.

Debido a la falta de un manual para el manejo de efectivo, políticas para la cobranza de los clientes, gestión de mercadería o inventario, cuentas por pagar a proveedores y préstamos bancarios, la empresa se encuentra desamparada sin ningún marco normativo que sirva de guía para llevar a cabo procedimientos con una estructura sólida para enfrentar desafíos en la estabilidad económica.

Del mismo modo el conocimiento muy limitado de los encargados por la falta de capacitación genera retrasos, dificultades en la entrega de pedidos, registros de productos incorrectos, demora en los diferentes procesos provocando que la organización quede expuesta a conflictos y trances en la continuidad.

### 2.3.3 Entrevista al Gerente

1. **¿La empresa maneja o lleva a cabo un control interno basado en modelos de gestión?**  
R: No, actualmente no se ha considerado ningún tipo de modelo que sirva como guía para llevar a cabo un adecuado control interno
2. **¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para las distintas áreas que se manejan en la organización? ¿Por qué?**  
R: Se cuenta con ciertas políticas, pero no son tan claras y no están definidas para las diferentes áreas
3. **¿La estructura organizacional está dividida por áreas y cada una de ellas tiene un responsable encargado?**  
R: Si, todas las áreas están divididas y se encuentran a cargo de un responsable
4. **¿En la empresa se desagregan funciones para que cada trabajador o un solo empleado realice varios procesos?**  
R: Actualmente si hay encargados que cumplen diversas tareas por lo que los procesos demoran un poco en realizarse
5. **¿Se confina el acceso del dinero solo a personal autorizado?**  
R: Si, existe solo el acceso a quienes se les autoriza manejar el dinero para realizar trámites y con la debida aprobación del financiero.
6. **¿Con qué frecuencia se realizan arquezos de caja?**  
R: Por el momento No se lo realiza con frecuencias, debido a el tiempo de los trabajadores y a que no se encuentra dentro de alguna política de la empresa
7. **¿Cómo se prueban la validación de los gastos y quién es responsable de su revisión?**  
R: En este caso al utilizar algún fondo de caja chica para algún gasto el encargado de dar la aprobación es la alta gerencia y el encargado de revisar la aprobación es contabilidad, sin embargo, gerencia ocupa ciertos fondos sin dar respaldo de su utilización.
8. **¿Se manejan controles para evitar que un trabajador maneje todas las funciones coherentes con la facturación, seguimiento de cobranza, inventario y registro contable?**  
R: No debido a que por el poco personal existente en la empresa, les toca cubrir ciertas funciones de sus compañeros. Eso involucra que un mismo empleado pueda cubrir esas funciones de facturación y cobranza sin manipular los registros contables.
9. **¿Se manejan métodos que permiten avisar a los clientes los saldos adeudados que mantienen con la empresa?**  
R: No, por lo que si se ve afectada la empresa en los atrasos de pagos por créditos concedidos ya sea a clientes relacionados y no relacionados.

**10. ¿Se respetan las funciones establecidas para los empleados a los que se le otorga la responsabilidad de manejar el inventario y la contabilidad?**

**R:** Debería, aunque no siempre se respeta a la persona encargada de área más que nada de inventarios, en el área de contabilidad hay más respeto y solo el contador tiene el acceso a manejar información contable.

#### *2.3.3.1 Análisis de la entrevista dirigida al Gerente*

A través de la entrevista realizada al gerente se deduce que la empresa no cuenta con un modelo de control interno por lo que se corre el peligro de que se desvíen recursos y no se tomen correctas decisiones, además también se ha identificado que existen ciertas políticas que no son tan claras por lo que no saben cómo proceder ante ciertas situaciones que puedan afectar a la empresa como la falta de los arqueos de caja para controlar la exactitud del dinero, el respaldo para demostrar la transparencia de los gastos y la sobrecarga de trabajo.

Actualmente su estructura organizacional se encuentra dividida y segregada por diferentes funciones, sin embargo, se encuentra en desequilibrio al realizar sus operaciones debido a las múltiples tareas que corresponden realizar a los trabajadores dejando de lado su verdadera función y remplazando tareas de los demás compañeros ocasionando retrasos y afectando el desempeño de estos.

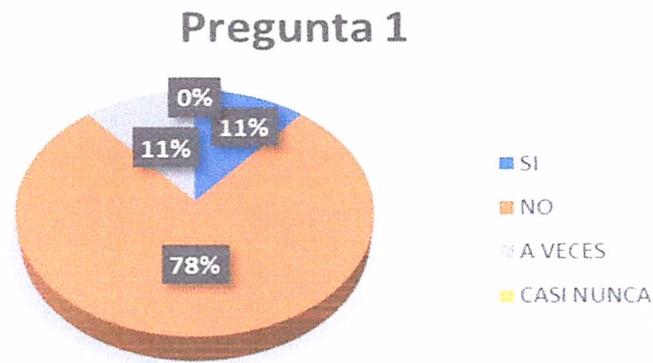
### 2.3.4 Análisis de la toma de Encuestas

La toma de encuestas realizadas a 9 empleados de Electrobriones muestra los siguientes resultados

#### 1. ¿Se encuentra adaptado con las políticas que maneja la empresa?

**Figura 6**

*Tabulación de la pregunta 1 a Empleados de Electrobriones*



Elaborado por: Autor

**Análisis:** tras la toma de datos obtenidos por las encuestas realizadas a 9 empleados destacamos que el 78% de ellos no se encuentra adaptado a las políticas que maneja la empresa y solo el 11% afirma que si se encuentra adaptado dejando al otro 11% de ellos afirmando que a veces se encuentran adaptados a las políticas que maneja la empresa

**Figura 7**

*Matriz de Encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones*

EMPLEADOS	SI	NO	A VECES	CASI NUNCA
1		1		
2		1		
3		1		
4	1			
5		1		
6		1		
7			1	
8		1		
9		1		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Elaborado por: Autor

**2. ¿Usted ha recibido capacitaciones en la empresa de manera periódica referente a las necesidades reales en su área de trabajo?**

**Figura 8**

*Tabulación de la Pregunta 2 a Empleados de Electrobriones*



Elaborado por: Autor

**Análisis:** atreves de los datos obtenidos por las encuestas realizadas a 9 empleados destacamos que el 67% de ellos no ha recibido capacitaciones de forma periódica según su área de trabajo y el 33% afirma que casi nunca ha recibido capacitaciones en la empresa

**Figura 9**

*Matriz de encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones*

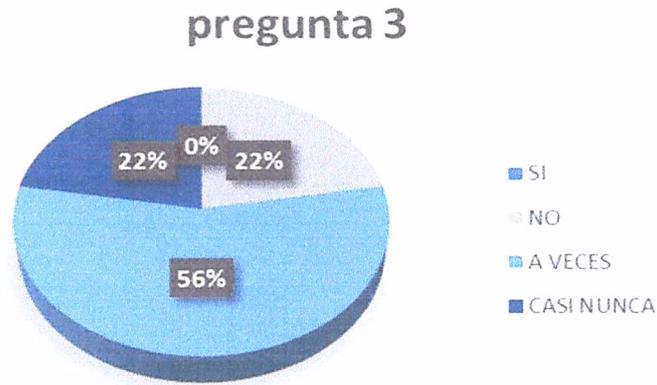
EMPLEADOS	SI	NO	A VECES	CASI NUNCA
1				1
2				1
3		1		
4		1		
5				1
6		1		
7		1		
8		1		
9		1		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Elaborado por: Autor

### 3. ¿Recibe información significativa y clara al momento de realizar su trabajo?

**Figura 10**

*Tabulación de la Pregunta 3 a Empleados de Electrobriones*



Elaborado por: Autor

**Análisis:** mediante los datos obtenidos por las encuestas realizadas a 9 empleados destacamos que el 56% de ellos solo a veces recibe la información clara y precisa para las actividades a desarrollar en su trabajo, el 22% de ellos casi nunca recibe información clara y el otro 22% asegura que no recibe dicha información para realizar su trabajo en la empresa

**Figura 11**

*Matriz de encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones*

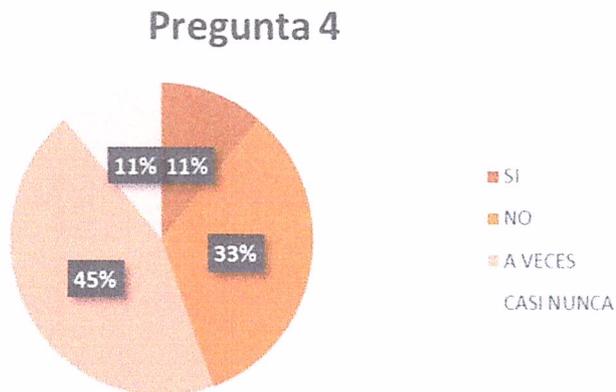
EMPLEADOS	SI	NO	A VECES	CASI NUNCA
1		1		
2		1		
3			1	
4				1
5			1	
6			1	
7				1
8			1	
9			1	
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

Elaborado por: Autor

4. ¿Busca rápidamente formas de mejorar sus capacidades o conocimientos en su área de trabajo?

**Figura 12**

*Tabulación de la Pregunta 4 a Empleados de Electrobriones*



Elaborado por: Autor

**Análisis:** Por medio de los datos obtenidos por las encuestas realizadas a 9 empleados se acentúa que el 45% de ellos solo a veces busca formas para mejorar sus capacidades y conocimientos en su área de trabajo mientras que el 33% de ellos manifiesta que no busca formas para mejorar sus capacidades de trabajo por otro lado el 11% de ellos indica que si busca formas de mejorar y el otro restante del 11% resalta que casi nunca mejora sus capacidades de trabajo en la compañía.

**Figura 13**

*Matriz de Encuesta a Empleados de Empresa Electrobriones*

EMPLEADOS	SI	NO	A VECES	CASI NUNCA
1			1	
2		1		
3			1	
4			1	
5		1		
6			1	
7		1		
8	1			
9				1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

Elaborado por: Autor

5. ¿Usted cree que la empresa fomenta un ambiente ético y claro?

**Figura 14**

*Tabulación de la Pregunta 5 A Empleados de Electrobriones*



Elaborado por: Autor

**Análisis:** una vez con los datos obtenidos por las encuestas realizadas a 9 empleados se recalca que el 45% de ellos si ha visto que la compañía se sienta comprometida con fomentar un ambiente ético y claro el 11% de ellos indica que no ha visto tal compromiso por parte de la entidad, el 33% de ellos manifiesta que a veces siente que la compañía se compromete a destacar la ética y el otro 11% de ellos indica que casi nunca ha visto compromiso en la empresa por la ética y transparencia que manejan.

**Figura 15**

*Matriz de Encuesta a Empleados De Empresa Electrobriones*

EMPLEADOS	SI	NO	A VECES	CASI NUNCA
1	1			
2			1	
3	1			
4			1	
5		1		
6	1			
7				1
8			1	
9	1			
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Elaborado por:

Autor

**Análisis general:** La falta de políticas bien estructuradas representa la ausencia de directrices que son el principio para el correcto funcionamiento de la empresa, creando un ambiente de confusión para toda la organización lo que conlleva a un impacto negativo en la productividad.

La ausencia de capacitaciones conlleva a la desactualización ocasionando una obsolescencia en los profesionales o trabajadores al no obtener oportunidades para avanzar se pueden sentir desvalorizados, lo que implica ineficiencias en las operaciones, siendo necesario brindar programas de formación para cada departamento.

Así mismo la poca motivación e incentivación pueden generar una desorientación al no existir un objetivo claro, el miedo al fracaso y la bajo autoestima no favorecen al desempeño laboral ocasionando un retraso en los cambios del entorno, siendo importante establecer metas claras y utilizar recursos para un aprendizaje continuo

Por otro lado, la educación moral y ética profesional permiten tomar decisiones correctas ante intereses personales en un entorno social que exige vivir en un ambiente de corrupción, el tomar correctas decisiones es la clave para evitar comportamientos inmorales y representa una buena conducta y compromiso con la compañía.

## CAPITULO III

### 3. PROPUESTA

#### 3.1 Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa en Electrobriones S.A.,

#### 3.2 Justificación

La presente propuesta expuesta por el Autor es importante porque a través de la implementación de un diseño de políticas para la correcta gestión del control interno y la eficiencia operativa en el almacén Electrobriones S.A., la organización previene y mitiga riesgos que puedan comprometer a la entidad en ciertas cuentas contables que se han evidenciado con un impacto negativo al no mostrar políticas claras en las diferentes áreas, por lo que una estructura sólida de control interno asegura la eficiencia y la pureza de la gestión financiera de la compañía debido a que estas mejoran el control monetario y su transparencia, a su vez esto facilitara la supervisión de los procedimientos operacionales.

Así pues, abordando un poco la problemática del control interno y la eficiencia de sus operaciones Electrobriones reduce el riesgo de errores y malas prácticas, no obstante, es necesario que la empresa por iniciativa propia actualice los métodos de control interno y reforme políticas que permitan reorganizar la gestión de operaciones en el menor tiempo.

Conforme a ello la compañía reduce los riesgos financieros y operacionales mejorando los procedimientos internos y a su vez brindando a la alta dirección la disposición de tomar decisiones certeras sobre la gestión de cuentas, finanzas, crecimiento de la empresa, relaciones comerciales entre otros.

Siguiendo con este razonamiento uno de los objetivos principales de Electrobriones como empresa es la comercialización de productos su parte operativa fundamental es el manejo de caja debido a la compra y venta en diferentes sectores, por esta razón el mejorar la gestión de recursos financieros es importante, desde el crédito que se otorga a los clientes hasta el pago de proveedores, dentro de este ámbito el diseño de políticas bien definidas permitirá fortalecer la transparencia y control de la gestión interna.

### **3.3 Objetivo general**

Diseñar políticas para mejorar los procedimientos del control interno en la administración de ciertas cuentas contables de Electrobriones y optimar la eficiencia operativa en la empresa.

#### **3.3.1 Objetivos Específicos**

- Elaborar procedimientos para el registro, métodos, plazos y responsabilidades de las diferentes cuentas.
- Desarrollar procedimientos claros en los flujogramas para la correcta gestión de ciertas cuentas generales
- Elaborar políticas y procedimientos para fortalecer habilidades del personal

#### **3.4 Beneficiarios**

La alta dirección y la presidenta de Electrobriones ya que a través de la implementación de políticas claras en los diferentes procesos de control interno y de cada área podrán supervisar el cumplimiento de estas por parte del personal y de ese modo tomar medidas correctivas.

Al personal de la compañía ya que es un medio de guía para realizar sus operaciones con directrices que les permitan fortalecer los procedimientos a seguir en sus actividades con mayor claridad y seguridad en las funciones a desempeñar ayudándoles a entender sus responsabilidades y roles mejorando su confianza en la empresa.

#### **3.5 Factibilidad Operativa**

Brinda a Electrobriones S.A., la capacidad de llevar a cabo la propuesta de acuerdo con sus procesos internos y a su estructura organizativa, las políticas serán diseñadas de acuerdo con la cultura organizacional considerando los recursos humanos tecnológicos y herramientas disponibles de la empresa.

### 3.6 Desarrollo de la propuesta



ELECTROBRIONES



## **Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa en Electrobriones S.A**

 <b>ELECTROBRIONES</b>	<b>ELECTRORIONES S.A</b> <b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b>	<b>PAG</b> <b>2-30</b>
<b>INDICE</b>		
<u>Ambiente de control</u> .....		48
<u>Misión</u> .....		48
<u>Principios básicos y valores corporativos</u> .....		49
<u>Análisis FODA</u> .....		51
<u>Matriz de Evaluación de Riesgos</u> .....		52
<u>Actividades de control</u> .....		54
<u>Políticas para cuentas vulnerables</u> .....		56
<u>Caja general</u> .....		56
<u>Flujograma Caja General</u> .....		57
<u>Registro Contable de Caja general</u> .....		58
<u>Políticas Cuentas por Cobrar clientes no relacionados</u> .....		59
<u>Matriz de control de Cuentas por Cobrar clientes</u> .....		60
<u>Flujograma de Cuentas por Cobrar</u> .....		61
<u>Registro contable de cuentas por Cobrar clientes</u> .....		62
<u>Indicadores ratios de gestión</u> .....		63
<u>Políticas Para Mercadería</u> .....		64
<u>Flujograma de Mercadería</u> .....		65
<u>Registro contable para Mercadería</u> .....		66

<a href="#">Políticas Para pago a Proveedores</a> .....	67
<a href="#">Flujograma pago a proveedores</a> .....	68
<a href="#">Registro contable de cuentas por pagar proveedores</a> .....	69
<a href="#">Políticas para Préstamos a corto plazo</a> .....	70
<a href="#">Flujograma de préstamos a corto plazo</a> .....	71
<a href="#">Registro de Préstamos a corto plazo</a> .....	72
<a href="#">Información y Comunicación</a> .....	73
<a href="#">Supervisión</a> .....	74

 <b>ELECTROBRIONES</b>	<p style="text-align: center;"><b>ELECTRORIONES S.A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PAG</b></p> <p style="text-align: center;"><b>3-30</b></p>
<h2 style="margin: 0;">INTRODUCCIÓN</h2> <p style="margin: 10px 0;">El presente manual de diseño para la mejora del control interno en Electrobriones tiene como propósito crear un conjunto de normas y procedimientos que normalicen la gestión de la administración en los diferentes componentes del control interno y las operaciones dentro de la empresa, buscando la transparencia, poder y efectividad en el desempeño de todas las áreas.</p> <p style="margin: 10px 0;"><b>Objetivo</b></p> <p style="margin: 10px 0;">Crear lineamientos por medio de políticas claras minimizando los riesgos y fraudes al optimizar procesos formando una cultura interna de cumplimiento.</p> <p style="margin: 10px 0;"><b>Alcance</b></p> <p style="margin: 10px 0;">Definir límites para las áreas específicas de la empresa en donde se van a aplicar los controles que regulen el cumplimiento de los objetivos y las operaciones.</p> <p style="margin: 10px 0;"><b>Comprometidos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gerencia y presidencia</li> <li>-Departamento de contabilidad</li> <li>- Departamento compras y ventas</li> </ul>		

## COMPONENTES

Por cada componente la empresa deberá diseñar o restablecer en el

### Ambiente de control

- ✓ Misión
- ✓ Visión
- ✓ Principios y valores corporativos
- ✓ Estructura de la organización

### Misión

La misión es la razón de ser de la compañía para su elaboración deberán contestarse las siguientes preguntas:

**Tabla 7**  
*Preguntas para la Misión*

¿Quiénes somos?

“Somos una empresa dedicada a la compra y venta de materiales eléctricos y herramientas a la mano para la comodidad del hogar de nuestros clientes en Manta”

¿Qué Realizamos?

¿Para quién se trabaja?

¿Por qué lo hacemos?

Adaptado de: Espinoza 2012



### Visión

La visión es la visualización hacia un futuro hacia dónde queremos llegar como corporación generalmente es a largo plazo para su elaboración deberán contestarse las siguientes preguntas:

**Tabla 8**

Preguntas para la Visión

¿Qué tratamos de conseguir?

¿Cómo se realizará?

¿Cómo seremos productivos?

¿Cuáles son nuestros valores?

“Ser una empresa líder a nivel provincial en Manabí a través de la venta de productos con la más alta calidad actuando con honestidad y transparencia en todas nuestras acciones”

Adaptado de: Espinoza 2012

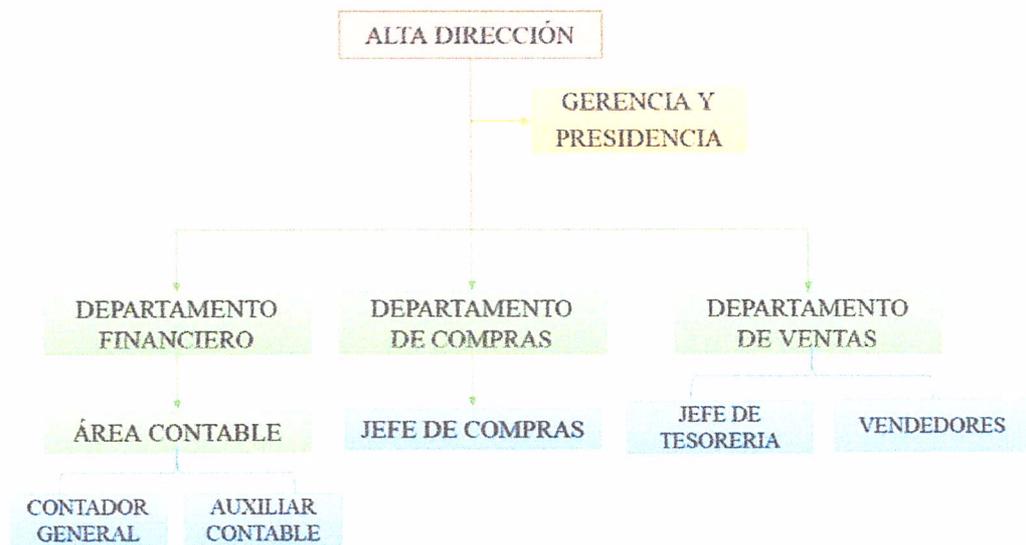
### Principios básicos y valores corporativos

- ✚ Honestidad
- ✚ Lealtad
- ✚ Respeto
- ✚ Integridad
- ✚ Equidad
- ✚ Compromiso
- ✚ Trabajo en equipo
- ✚ Cumplimiento normativo

**Estructura organizacional**

La empresa ya cuenta con una estructura organizacional sin embargo es importante reestablecer un nuevo modelo que defina las diferentes áreas

**Figura 16**  
*Organigrama Estructural*



Elaborado por: Autor Maria José

La alta dirección es la encargada de administrar junto con la gerencia y presidencia a las demás áreas de la compañía, donde el departamento financiero depende del área contable para validar información y registros con el giro del negocio de la empresa y el departamento de compras gestiona el abastecimiento de mercadería junto con el departamento de tesorería y ventas.

	<p align="center"><b>ELECTRORIONES S.A</b></p> <p align="center"><b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b></p>	<p align="center"><b>PAG</b></p> <p align="center"><b>7-30</b></p>
---	--	--

## Administración de Riesgos

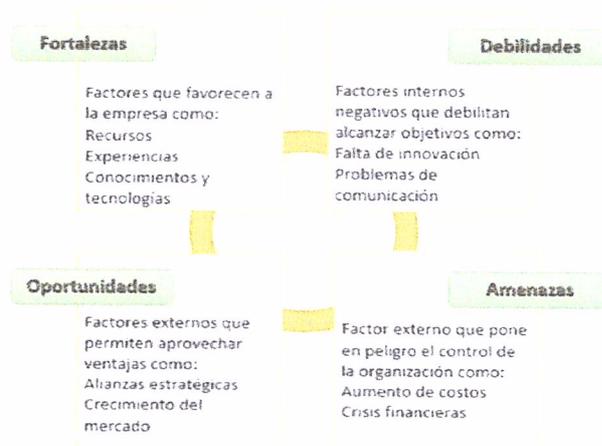
Diseñar

- ✓ Un análisis FODA
- ✓ Matriz para evaluar Riesgos
- ✓ Matriz de respuesta a Riesgos

### Análisis FODA

Este tipo de herramienta permite analizar las fortalezas oportunidades debilidades y amenazas que enfrenta la compañía siendo las fortalezas y debilidades componentes internos y oportunidades y amenazas externas que permiten evitar riesgos futuros

**Figura 17**  
*Análisis FODA*



Elaborado por: Autor María José

**Matriz de Evaluación de Riesgos**

**Tabla 9**  
*Ejemplo de Matriz para evaluar Riesgos en la Empresa*

 <b>ELECTROBRIONES S.A</b> <b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>					
<b>OBJETIVO:</b>		Manejo de manuales			
<b>RIESGO:</b>		Falta de uso del manual por los empleados			
CATEGORIA	PREGUNTA	RESPUESTA	NIVEL DE RIESGO		
			B	M	A
Personal	¿Cuál es su experiencia frente al uso de manuales?	al menos un empleado ha hecho uso del manual	x		
		al menos un empleado ha manejado el manual con éxito		x	
		Ningún empleado ha manejado manuales			x

Elaborado por: Autor María José adaptado de: Patricia Lema 2012

 <b>ELECTROBIONES</b>	<b>ELECTROBIONES S.A</b> <b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b>	<b>PAG</b> <b>9-30</b>
---	---	---------------------------

**Tabla 10**  
*Ejemplo de Matriz de respuesta para Riesgos en la Empresa*

 <b>ELECTROBIONES S.A</b> <b>RESPUESTA A LOS RIESGOS</b>					
<b>Medición</b>	Cumplimiento				
<b>Objetivo</b>	100%				
<b>Objetivo del cumplimiento</b>	El manejo de un manual para la correcta gestión de procesos ayuda a los trabajadores				
<b>Tolerancia de Riesgos</b>	98%-100%				
RIESGO	RIESGO INHERENTE		SOLUCIÓN DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL	
	PROBABILIDAD	IMPACTO		PROBABILIDAD	IMPACTO
La falta de uso de manuales para los procesos por parte del personal	Moderado	Advertencia verbal y escrita	Fomentar una cultura basada en el cumplimiento sobre la normativa legal y capacitar al personal sobre sus funciones	Baja	Advertencia verbal y escrita

Elaborado por: Autor Maria José adaptado de: Patricia Lema 2012

**Actividades de control**

 <p><b>ELECTROBRIONES S. A</b> <b>RESPONSABILIDADES DEL GERENTE Y PRESIDENTE</b></p>	
<b>Áreas de Autoridad</b>	
<b>1</b>	El presidente deberá establecer cuál es la visión de la empresa a largo plazo en concordancia con los objetivos estratégicos
<b>2</b>	El gerente deberá definir estrategias para asegurar que las acciones estén alineadas con los objetivos
<b>3</b>	Es responsabilidad del presidente motivar mantener una comunicación clara y liderar al equipo administrativo
<b>4</b>	Es responsabilidad del Gerente apoyar guiar la ejecución de las estrategias de comunicación del presidente
<b>5</b>	El presidente deberá asegurar que las normativas vigentes del mercado se cumplan con todos los lineamientos
<b>6</b>	El gerente deberá modificar o desarrollar políticas dentro de su área
<b>7</b>	El presidente se encargará de dar aprobación a las políticas planteadas por el gerente
<b>8</b>	El gerente deberá monitorear y supervisar el cumplimiento de procedimientos de las diferentes áreas
<b>9</b>	El gerente será el encargado de reportar inconsistencias y el cumplimiento de las metas establecidas
<b>10</b>	La presidencia deberá de tomar decisiones respecto a las inconsistencias reportadas
<b>La presidencia es el nivel más alto de una compañía</b>	

	<p style="text-align: center;"><b>ELECTROBRIONES S.A</b></p> <p style="text-align: center;">Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</p>	<p style="text-align: right;"><b>PAG</b></p> <p style="text-align: right;"><b>11-30</b></p>
---	--	---

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <div style="text-align: center;"> <p><b>ELECTROBRIONES S. A</b></p> <p><b>RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL</b></p> </div> </div>	
<p><b>Áreas de cumplimiento del personal</b></p>	
<b>1</b>	El personal deberá de ingresar de manera puntual a su jornada laboral, dado que el retraso de este afecta en el flujo del trabajo
<b>2</b>	El personal podrá irse a casa al finalizar la jornada laboral y el cumplimiento de tareas asignadas
<b>3</b>	Si por algún motivo el trabajador llegase a presentar algún retraso o ausencia la misma deberá ser notificada al gerente general
<b>4</b>	El trabajador deberá de notificar el requerimiento de horas extras a laborar para coordinar las actividades a desarrollar
<b>5</b>	Si por algún motivo el empleado llega impuntual la primera vez será un llamado de atención verbal, si el problema persiste será un documento por escrito y si el problema no tiene solución se llega a la sanción establecida por el presidente
<b>6</b>	Si la empresa permite 1 hora de descanso para el almuerzo el trabajador no podrá exceder el tiempo establecido
<b>7</b>	Los trabajadores deberán ser cumplidos con los cronogramas y programas y reuniones impuestas por la administración
<b>8</b>	El personal deberá respetar la política establecida para una correcta conducta moral y ética
<b>9</b>	No se permite el abuso laboral hacia otro compañero/ a de trabajo, si por el contrario llegase a suceder, será objeto de sanción
<b>10</b>	El personal deberá asistir con el uniforme de la empresa

 <b>ELECTROBRIONES</b>	<b>ELECTRORIONES S.A</b> <b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b>	<b>PAG</b> <b>12-30</b>
--	---	----------------------------

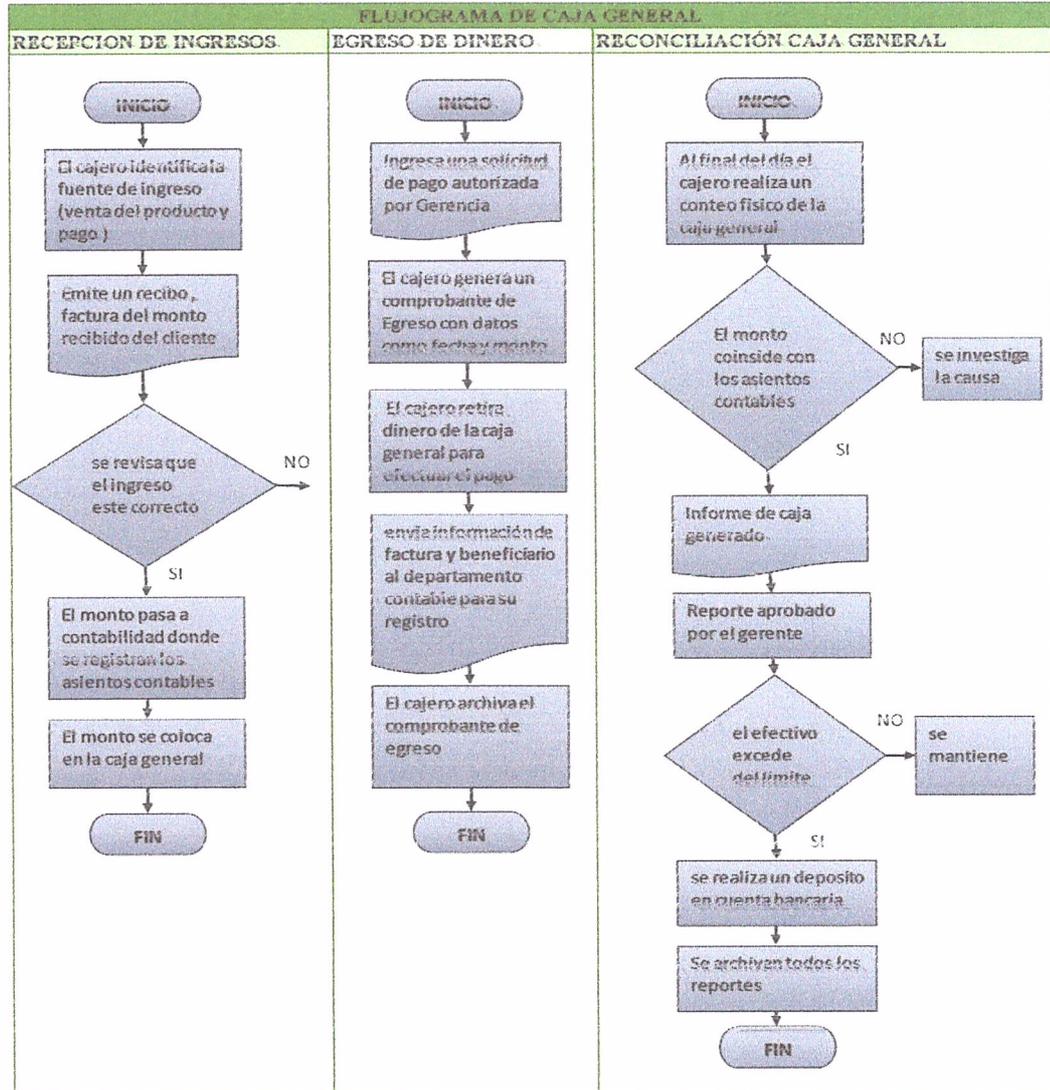
**Políticas para cuentas vulnerables**

**Caja General**

 <b>BRIONES</b>	<b>ELECTROBRIONES S. A</b>
<b>Departamento Contable y Tesorería</b>	
<b>Responsable:</b>	Contador general - Auxiliar contable - Jefe de Tesorería y Ventas
<b>Políticas Para Caja General</b>	
<b>1</b>	El personal encargado del manejo del efectivo deberá ser una persona que cumpla con las políticas de la compañía y mantenga un control riguroso del efectivo
<b>2</b>	El efectivo de la empresa debe permanecer en un lugar seguro donde no puedan acceder personas no autorizadas
<b>3</b>	La empresa debe proponer un límite del efectivo para custodiar o resguardar la caja general
<b>4</b>	Toda transacción deberá ser documentada y archivada para un mejor control de la caja general
<b>5</b>	La documentación archivada deberá permanecer en la organización a la mano al menos hasta 5 años
<b>6</b>	El gerente general es el encargado de supervisar los procedimientos y revisar los reportes junto con el contador
<b>7</b>	En situaciones de emergencia se tomará efectivo del fondo de caja chica con su respaldo correspondiente y con la autorización del gerente general
<b>8</b>	El fondo de caja chica no debe superar los \$500,00
<b>9</b>	El encargado de ventas deberá limitar el pago en efectivo comunicando de manera efectiva al cliente que los pagos superiores a \$300 se realicen por transferencia o cheque
<b>10</b>	Los pagos en efectivo que se realicen a proveedores deberán ser comunicados y aprobados por el área de tesorería emitiendo una orden de pago
<b>11</b>	El Auxiliar contable registrara los ingresos y egresos del fondo de caja general siendo supervisado por el contador general

**Flujograma Caja General**

**Figura 18**  
*Flujo de Caja General*



Elaborado por: Autor Maria José

**Registro Contable de Caja general**

**Figura 19**  
*Registro para Caja General*

<b>REGISTRO CONTABLE</b>			
<b>INGRESO DE UNA VENTA</b>			
CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Caja General	xxx	
4	Ingresos por ventas		xxx
1 La cuenta de caja general se debita			
2 La cuenta de ingresos se acredita			
<b>INGRESO PAGO DE CLIENTES</b>			
CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Caja General	xxx	
1	Cuentas por Cobrar		xxx
1 La cuenta de caja general se debita			
2 Las cuentas por cobrar se acredita			
<b>EGRESO PAGO A PROVEEDORES POR COMPRAS DE INVENTARIO DE MERCADERIA</b>			
CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Inventario de mercaderia	xxx	
1	Caja general		xxx
1 se debita la cuenta inventario de mercaderia			
2 se acredita caja general			
<b>DEPOSITOS</b>			
CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Banco	xxx	
1	Caja general		xxx
1 se debita el Banco			
2 se acredita la Caja general			
<b>AJUSTE POR FONDO FALTANTE</b>			
CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Cuenta por cobrar a empleados	xxx	
1	Caja general		xxx
1 se debita la cuenta por cobrar a empleados			
2 se acredita la Caja general			

Elaborado por: Autor María José

 <b>ELECTROBRIONES</b>	<b>ELECTRORIONES S.A</b> <b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b>	<b>PAG</b> <b>15-30</b>
--	---	----------------------------

**Políticas Cuentas por Cobrar clientes no relacionados**

 <b>ELECTROBRIONES S. A</b>	
<b>Departamento Contable y Finanzas</b>	
<b>Responsable:</b>	Gerente de finanzas y Contabilidad
<b>políticas Para Cuentas por cobrar clientes no relacionados</b>	
<b>1</b>	Al momento de otorgar crédito a un cliente el departamento financiero deberá verificar su solvencia financiera eh historial crediticio.
<b>2</b>	El plazo para el crédito otorgado no puede oscilar entre más de 90 días
<b>3</b>	El contador general al igual que el auxiliar contable deberán llevar una matriz para medir el tiempo del plazo de pago de cada cliente
<b>4</b>	El encargado de finanzas debe realizar seguimiento a las cuentas por cobrar para distinguir retrasos
<b>5</b>	El contador general debe informar las tasas de interés en caso de que pudiera existir morosidad por parte del cliente
<b>6</b>	Se debe de informar al cliente que el incumplimiento del crédito otorgado generara una tasa por morosidad del 5 % del valor adeudado
<b>7</b>	Si el cliente cancela por anticipado dentro de los primeros 15 días de los plazos establecidos se le aplicara un descuento del 2,5% por pronto pago
<b>8</b>	Los Clientes deben firmar pagare por montos superiores a los 20,000,00 USD
<b>9</b>	Realizar seguimientos y avisos de vencimiento por vía telefónica y correo electrónico
<b>10</b>	El auxiliar contable y el Contador general serán los responsables del registro de las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar
<b>11</b>	Los registros contables deben realizarse en el momento en que se realiza las ventas y deben clasificarse según la ambigüedad para un mayor control

**Matriz de control de Cuentas por Cobrar clientes**

**Tabla 11**  
*Anexo de Cuentas por Cobrar*

Nombre del cliente	Monto	fecha inicio del crédito	fecha inicio del vencimiento	Confirmación del cliente	saldo pendiente
A	\$ -				
B	\$ -				
C	\$ -				
D	\$ -				
E	\$ -				
F	\$ -				

Elaborado por: Autor María José

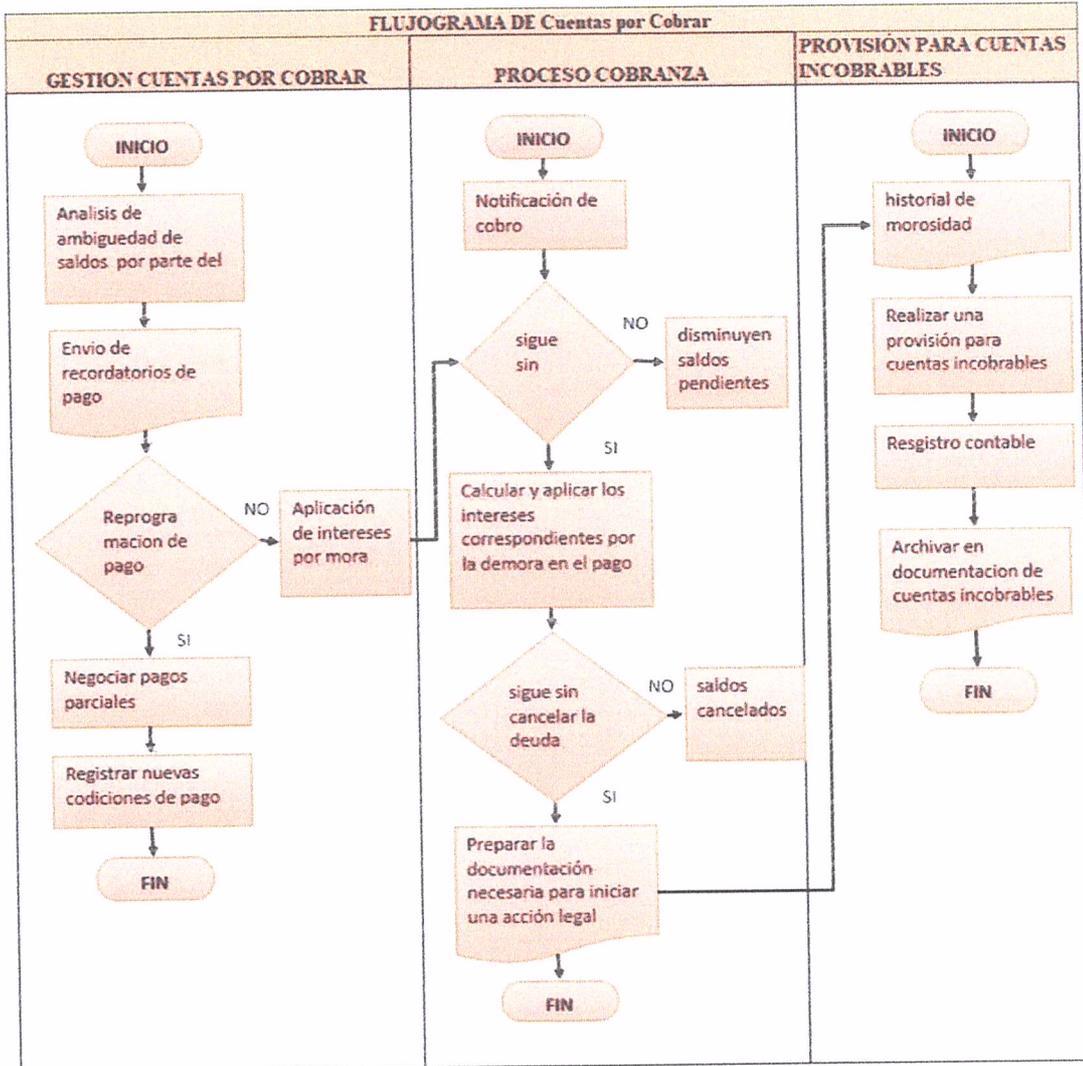
**Tabla 12**  
*Datos para avisos a Clientes con Saldos Pendientes*

Cliente	Teléfono	Dirección	correo electrónico	saldo pendiente
A				0
B				0
C				0
D				0
E				0
F				0

Elaborado por: Autor María José

**Flujograma de Cuentas por Cobrar**

**Figura 20**  
*Flujo de Cuentas por Cobrar*



Elaborado por: Autor María José

**Registro contable de cuentas por Cobrar clientes**

**Figura 21**  
*Registro de Cuentas por Cobrar Clientes*

<b>REGISTRO CONTABLE</b>			
<b>FACTURACIÓN</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1	Cuentas por cobrar C/N	xxx	
4	Ingresos por ventas		xxx
1 La cuenta por cobrar a clientes no relacionados se debita			
2 La cuenta de ingresos se acredita			
<b>PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
6	Gasto por incobrables	xxx	
1	Provisión para cuentas incobrable		xxx
1 La cuenta gastos por incobrables se debita			
2 Las cuentas por provisión para cuentas incobrables se acredita			
<b>INTERESES POR MORA</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1	Cuentas por Cobrar	xxx	
4	Ingresos por intereses		xxx
1 se debita las cuentas por cobrar			
2 se acredita los ingresos por intereses			

Elaborado por: Autor Maria José

**Indicadores ratios de gestión**

Es una herramienta que le permitirá medir el desempeño financiero y ayudará en la toma de decisiones. Existen varios indicadores en esta ocasión se utilizarán los indicadores de actividad para medir cuan eficiente es la compañía en la rotación de cuentas por cobrar.

**Figura 22**  
*Rotación de Cuentas por Cobrar*

<b>Cuentas por cobrar Promedio=</b>	$\frac{\text{CxC al inicio} + \text{CxC al final}}{2}$
<b>Rotación de cuentas por cobrar =</b>	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}}$
<b>Días de Cuentas por Cobrar =</b>	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}}{\text{Ventas Diarias}} * 365$

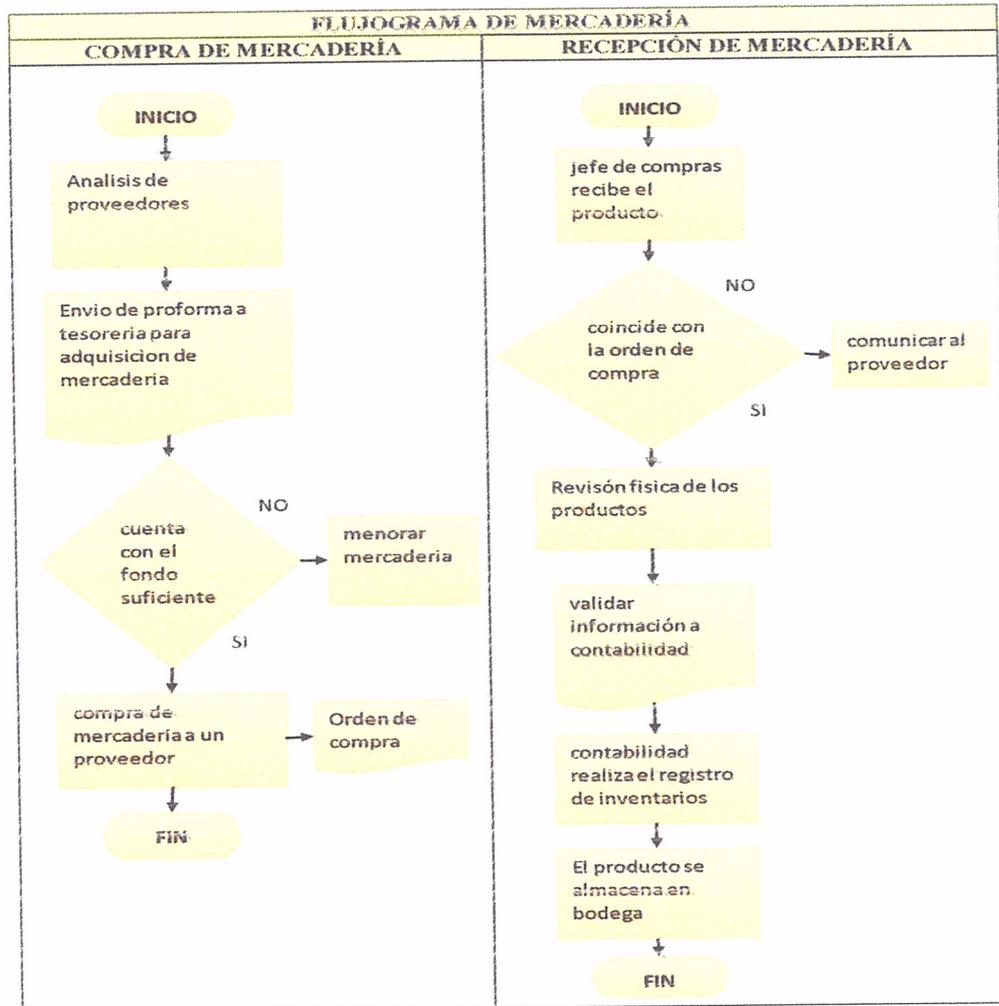
Elaborado por: Autor María José

**Políticas Para el Inventario de Mercadería**

  <p style="text-align: right;"><b>ELECTROBRIONES S. A</b></p>	
<b>Departamento de Compras</b>	
<b>Responsable:</b>	Jefe de Compras
<b>políticas Para la Mercadería</b>	
<b>1</b>	El departamento de compras es el responsable de la adquisición de mercadería
<b>2</b>	Analizar el precio, la ruta y el tiempo de entrega en la adquisición de mercadería de los diferentes proveedores que existen en el mercado
<b>3</b>	Coordinar con el área de Tesorería las necesidades de la empresa para el abastecimiento del almacén
<b>4</b>	hay que asegurar que la adquisición de productos sea la necesaria para cubrir las necesidades de la empresa y de los clientes
<b>5</b>	Establecer un horario de despacho fijo
<b>6</b>	Todo producto debe cancelar en efectivo, transferencia o cheque con la factura correspondiente al llegar al establecimiento
<b>7</b>	verificar que los productos que llegan sean correctos en cuanto a cantidad y calidad
<b>8</b>	Informar de manera inmediata a los proveedores inconvenientes que puedan surgir de la mercadería
<b>9</b>	Almacenar y organizar en un lugar seguro la mercadería con códigos y orden de durabilidad
<b>10</b>	Realizar cada 2 meses toma de inventarios físicos
<b>11</b>	El contador general junto con el auxiliar contable realizase los registros contables de compras, ventas y ajustes, además acompañaran en la toma física de inventario

**Flujograma de Mercadería**

**Figura 23**  
*Flujo de Inventario de Mercadería*



Elaborado por: Autor Maria José

**Registro contable para Mercadería**

**Figura 24**  
*Registró Contable del Inventario de Mercadería*

**REGISTRO CONTABLE**

**COMPRA DE MERCADERIA**

CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Inventario de mercaderia	xxx	
2	Cuentas por pagar a proveedores		xxx

1 La cuenta de inventario de mercaderia se debita  
 2 La cuenta por pagar a proveedores se acredita

**VENTA DE MERCADERIA**

CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
1	Caja general	xxx	
4	Ingresos por ventas		xxx
2	Iva en ventas		xxx

1 La cuenta Caja general se debita  
 2 Las cuentas ingresos por ventas y Iva en venta se acredita

CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
5	Costo de venta	xxx	
1	Inventario de mercaderia		xxx

1 se debita las cuenta costo de venta  
 2 se acredita Inventario de mercaderia para reducirlo

**AJUSTE DE INVENTARIO POR PERDIDA**

CODIGO	CUENTA	DEBE	HABER
5	Pérdida de Inventario	xxx	
1	Inventario de mercaderia		xxx

1 se debita las cuenta pérdida de Inventarios  
 2 se acredita Inventario de mercaderia para reducirlo

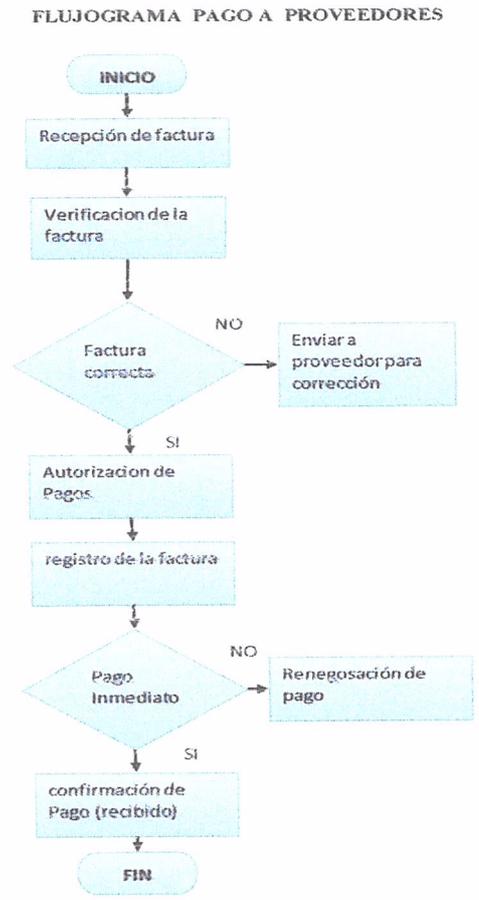
Elaborado por: Autor Maria José

**Políticas Para pago a Proveedores**

	
<b>ELECTROBRIONES S. A</b>	
<b>Departamento de Finanzas y Compras</b>	
<b>Responsable:</b>	Jefe Financiero - Compras
<b>Políticas Para las cuentas por pagar a Proveedores</b>	
<b>1</b>	El jefe Financiero debe supervisar y controlar el cumplimiento de pago a proveedores
<b>2</b>	El jefe de compras debe mantener una buena relación con los proveedores a través de los pagos inmediatos
<b>3</b>	Implementar medidas para realizar los pagos en caso de falta de Liquidez
<b>4</b>	Negociar con los proveedores las condiciones de pago, precios descuentos, garantías y promociones.
<b>5</b>	verificar que la orden de compra y la factura estén alineadas
<b>6</b>	Analizar junto con el departamento contable las formas de pago y los plazos de abono para los proveedores
<b>7</b>	Realizar una matriz de control para verificar los saldos adeudados con los proveedores
<b>8</b>	Puntualidad en el cumplimiento de los plazos establecidos para el pago a los proveedores
<b>9</b>	El Auxiliar contable realizara el registro de las cuentas por pagar a proveedores
<b>10</b>	Los pagos a Proveedores deben de ser aprobados por el presidente y gerente general
<b>11</b>	Revisar de manera periódica que los pagos se realicen en el tiempo establecido evitando sanciones.

**Flujograma pago a proveedores**

**Figura 25**  
*Flujo de Proceso de Pago a Proveedores*



Elaborado por Autor María José

**Registro contable de cuentas por pagar proveedores**

**Figura 26**  
*Registro Contable para Cuentas por Pagar Proveedores*

<b>REGISTRO CONTABLE</b>			
<b>COMPRA DE MERCADERIA A CREDITO</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1	Inventario de mercaderia	xxx	
2	Cuentas por pagar a proveedores		xxx
1 La cuenta de inventario de mercaderia se debita			
2 La cuenta por pagar a proveedores se acredita			
<b>PAGO AL PROVEEDOR</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2	Cuenta por pagar proveedores	xxx	
1	bancos		xxx
1 La cuenta por pagar a proveedores se debita			
2 La cuenta de Banco se acredita			

Elaborado por: Autor María José

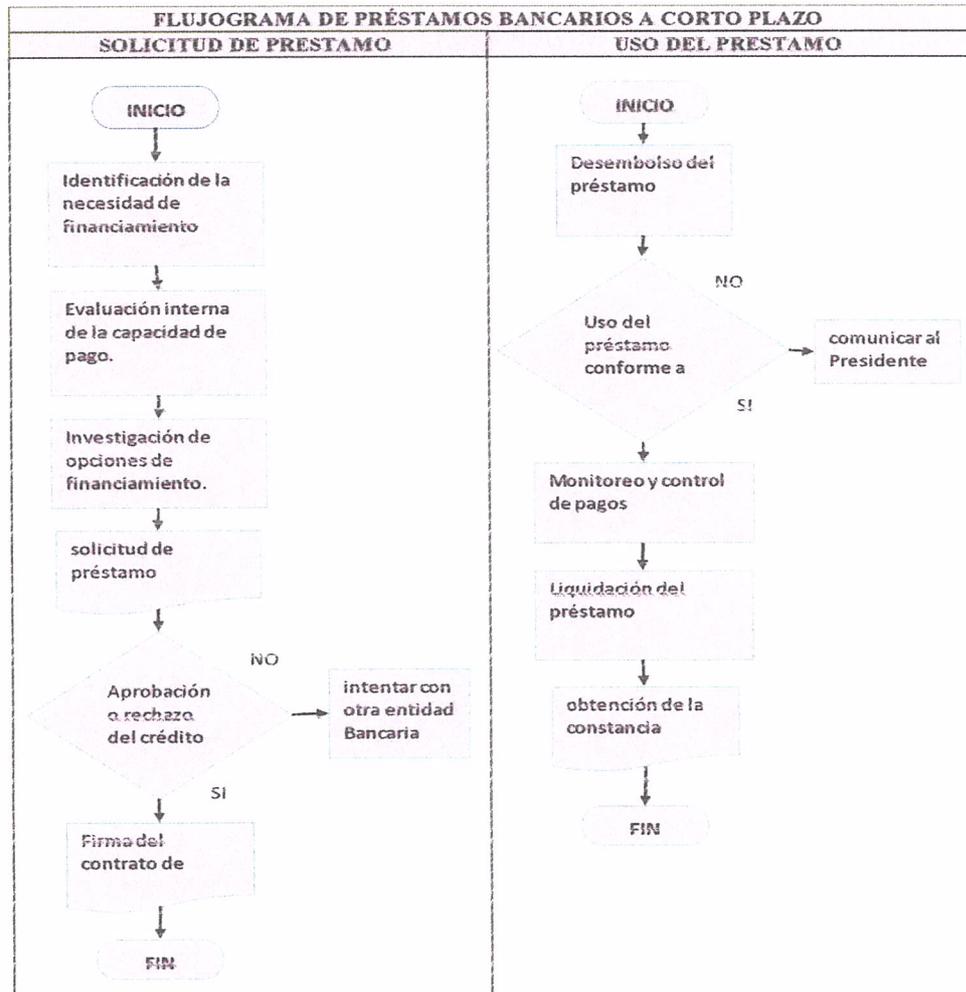
 <b>ELECTROBRIONES</b>	<b>ELECTRORIONES S.A</b> Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa	<b>PAG</b> 26-30
--	---	---------------------

### Políticas para Préstamos a corto plazo

 <b>ELECTROBRIONES S. A</b>	
<b>Departamento de Finanzas</b>	
<b>Responsable:</b>	Jefe Financiero - Contabilidad
<b>Políticas para préstamos a corto plazo</b>	
<b>1</b>	El jefe Financiero debe analizar minuciosamente que tan necesario es realizar los préstamos a corto plazo
<b>2</b>	El monto Para Solicitar el préstamo debe estar Aprobado por la Presidencia y Gerencia
<b>3</b>	Los prestamos se realizarán solo con fines Administrativos, operacionales para dar continuidad al giro del negocio en caso de faltar liquidez.
<b>4</b>	El monto de los préstamos a corto plazo no puede exceder de \$5000 USD
<b>5</b>	El préstamo solo se realizará para cubrir necesidades urgentes de la compañía
<b>6</b>	El plazo de vencimiento máximo para un préstamo a corto plazo es de un año
<b>7</b>	El jefe financiero debe analizar en el mercado bancario los préstamos con intereses más bajos para reducir la capacidad de pago.
<b>8</b>	El auxiliar contable debe llevar el registro y la línea de pago de los préstamos a corto plazo de la compañía
<b>9</b>	El Auxiliar contable realizara el registro de las cuentas por pagar a proveedores
<b>10</b>	Analizar el préstamo solicitado y evitar gastos innecesarios
<b>11</b>	Negociar con las entidades bancarias el termino de plazos de pago y mejorar tasas de interés

**Flujograma de préstamos a corto plazo**

**Figura 27**  
 Flujo para solicitudes de Préstamos



Elaborado por: Autor María José

**Registro de Préstamos a corto plazo**

**Figura 28**

*Asientos Contables para Préstamos a Corto Plazo*

<b>REGISTRO CONTABLE</b>			
<b>PRÉSTAMO A CORTO PLAZO</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
1	Caja / Bancos	xxx	
2	Préstamos por pagar a corto plazo		xxx
1 La cuenta de caja / bancos se debita se reconoce el aumento 2 La cuenta préstamos a corto plazo se acredita representa deuda			
<b>GASTOS DE INTERESES</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
6	Gastos por intereses	xxx	
2	Intereses por pagar		xxx
1 La cuenta gastos por intereses se debita como un gasto operacional de la 2 Las cuentas intereses por pagar se acreditan es una obligación			
<b>PAGO DEL PRESTAMO</b>			
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>DEBE</b>	<b>HABER</b>
2	Préstamos por pagar a corto plazo		
2	Intereses por pagar	xxx	
1	Caja / Bancos		xxx
1 se debita el prestamo por pagar a corto plazo y los intereses por pagar 2 se acredita caja / bancos por la disminución			

Elaborado por: Autor María José

	<p style="text-align: center;"><b>ELECTRORIONES S.A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PAG</b></p> <p style="text-align: center;"><b>29-30</b></p>
---	--	---

### **Información y Comunicación**

Asegura que la organización mejore a través de la comunicación con las distintas áreas la eficiencia operativa estableciendo lineamientos claves para la empresa

#### **Recolección y distribución de información**

1. Todos los datos de la compañía deberán ser recolectados archivados y organizados
2. Los movimientos contables deberán permanecer en la base de nubes, en el sistema y de manera física en un lugar seguro protegiendo la información
3. Toda la información deberá ser registrada y actualizada
4. Dependiendo del tipo de información que se maneje esta deberá de ser distribuida al personal competente y adecuado según sus Áreas de trabajo
5. Toda información de la empresa, políticas, manuales, documentaciones financieras, contratos deberá estar alcance del presidente y Gerente General de Electrobriones S. A
6. Fomentar una comunicación efectiva a través de los diferentes departamentos que se encuentran conectados en las actividades operacionales la coordinación de los distintos procesos (departamento de tesorería- compra – venta)

#### **Comunicación interna**

7. Garantizar y comunicar el uso de políticas y procedimientos para cada área según sus responsabilidades
8. Comunicar a través de reuniones, programas o talleres los cambios que pudieran existir en los diferentes procesos
9. Implementar herramientas como medios de comunicación para una fácil recepción del mensaje (correos electrónicos- líneas telefónicas, chats corporativos)
10. Difundir las políticas para asegurar la confiabilidad de la información sensible

	<p style="text-align: center;"><b>ELECTRORIONES S.A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Diseño de políticas para la mejora del Control Interno y la eficiencia operativa</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>PAG</b></p> <p style="text-align: center;"><b>30-30</b></p>
<p><b>Supervisión</b></p> <p>Es el monitoreo continuo en los interiores de la organización permite identificar irregularidades garantizando por medio de medidas correctivas el cumplimiento de objetivos</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Gerente general es el encargado de supervisar el cumplimiento de las actividades diarias de los distintos departamentos o áreas</li> <li>2. Controla que los procesos se lleven a cabo de acuerdo con las políticas establecidas</li> <li>3. Evalúa si los procesos se desarrollan de manera efectiva y eficiente</li> <li>4. Detecta el incumplimiento y las irregularidades que se pudieran presentar en la organización</li> <li>5. Identifica y toma medidas correctivas para mejorar la cultura organizacional y los diferentes procesos</li> <li>6. Detalla y almacena información de las evaluaciones vinculadas a cada actividad asegurándose de no reincidir en el mismo error de riesgos pasados</li> <li>7. Informa al presidente de manera periódica los avances, y retrasos de las operaciones</li> <li>8. Propone mejoras continuas definiendo estrategias para un correcto control interno</li> <li>9. Contrata auditorías externas para hallar inconsistencias ocultas de los diferentes procesos en registros, manejo de efectivo, almacenamiento de mercadería, con una visión más general y objetiva en la compañía</li> <li>10. Garantiza que todos los involucrados de la compañía cumplan con las normativas, lineamientos, políticas internas y legales</li> </ol> </div>		

## CONCLUSIONES

En el proyecto de investigación realizado internamente en la Empresa Electrobriones S.A se hallaron varias debilidades

- Electrobriones S.A., a pesar de ser una empresa pequeña muestra una gran posición en el mercado de artículos eléctricos para el hogar, en el interior de la compañía se muestra como presenta vacíos para la ejecución de un correcto control interno
- La falta de lineamientos, políticas claras, aprovechamiento de recursos tiende a poner en riesgo los procesos que realizan los empleados creando incertidumbre en sus actividades, por lo que al no contar con una base de guía se desarrollan con lentitud y poca eficiencia.
- La falta de motivación y formación laboral provoca un bajo desempeño en los trabajadores induciendo a la desorientación y cambios en el entorno organizacional
- La propuesta de un diseño de políticas para mejorar el control interno y la eficiencia operativa sirve de guía para el desarrollo de ciertos procesos y cumplimiento de directrices, reflejando el éxito de la compañía y creando mayor confianza.
- La supervisión y comunicación son pilares fundamentales para garantizar que todas las operaciones se cumplan, corrigiendo actividades y direccionando el trabajo hacia los objetivos determinados en la empresa.

## RECOMENDACIONES

Una vez planteada la propuesta para Electrobriones S.A se detallan lo siguiente

- La Presidencia junto con la gerencia deberá socializar el diseño de la política para un mejor manejo de control interno a su vez permitir la aprobación y ejecución de este.
- Aprobado el diseño de políticas los diferentes departamentos se comprometerán a dar lectura y a la difusión de este
- Involucrar a todas las áreas para que den su aporte y validen las políticas establecidas para sus procesos
- Priorizar las políticas para las áreas de trabajo más vulnerables
- Comprometerse al cumplimiento de este siendo una responsabilidad compartida para todos
- Incentivar al cumplimiento de las políticas para no caer en el mismo error de omisiones en los lineamientos de la Empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

Salazar (2019). Los Sistemas De Control Interno Y Su Incidencia En La Eficiencia Y Eficacia Empresarial <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf> (p.1-10)

Ramos (2015) “Diseño Del Sistema De Control Interno En La Empresa Ab Optical De La Ciudad De Loja” <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>

Cruz (2021) Importancia Del Sistema De Control Interno En Las Empresas Del Sector Comercia. *Control Interno*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5828/1/UPSE-TCA-2021-0041.pdf>

Aguirre y Armenta (2012) la Importancia Del Control Interno En Las Pequeñas Y Medianas Empresas En México [68d - LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN MÉXICO](https://www.itson.mx/68d-LA-IMPORTANCIA-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LAS-PEQUEÑAS-Y-MEDIANAS-EMPRESAS-EN-MÉXICO) (itson.mx) (pg.6)

Gomes y Lazarte (2019). *Control Interno. Objetivos Del Control Interno* <https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (pg. 5)

Nieto (2012) Diseño de un sistema de control interno administrativo contable para las empresas comercializadoras de gas caso comercializador mayorista “digas” *control administrativo* <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3669/1/UPS-QT03328.pdf> (p.14-28)

**Nota.** Tomado de Cea vol. II N° 2 (figura 1) La Función De Control En Las Organizaciones, 2014, [file:///C:/Users/HP/Downloads/admin.+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/admin.+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4%20(1).pdf)

Schmidt M, Tennina M, Obiol L. (2014) La Función De Control En Las Organizaciones. [file:///C:/Users/HP/Downloads/admin.+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/admin.+Libro+CEA+VOL+II+N%C2%B02+ARTICULO+4%20(2).pdf) (P.79)

Díaz J, Morales M, Fernández M (2018). El Control Interno Contable, Elemento Para La Emisión De Información Financiera Relevante Y Confiable En Las Pymes. <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf> (p.3)

Rodríguez (2010). Administración de pequeñas y medianas empresas [https://books.google.com.ec/books/about/Administraci%C3%B3n+de+peque%C3%B1as+y+medianas.html?hl=es&id=no7iybmIpLkC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Administraci%C3%B3n+de+peque%C3%B1as+y+medianas.html?hl=es&id=no7iybmIpLkC&redir_esc=y)

Humberto A, Criado L, Madrid (2011) *Teoría De Los Principios* <https://www.redalyc.org/pdf/197/19727805013.pdf> (p. 398)

**Nota.** Adaptado de marco integrado de control interno (figura2) Componentes, Principios y Puntos de Interés del Control Interno, 2014, [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_mex_ane_101.pdf)

SFP (2014). Marco integrado de control interno. *Componentes, Principios y Puntos de Interés del Control Interno*. [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_mex_ane_101.pdf) (p.10)

Coso (2013). Marco De Referencia Para La Implementación, Gestión Y Control De Un Adecuado Sistema De Control Interno <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Palma (2014). Metodología para administración de riesgos en el INEGI. *Administración De Riesgos* [https://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci\\_27Nov14.pdf](https://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci_27Nov14.pdf)

Marín (2014) El control interno basado en el modelo COSO. *Elementos del COSO* <file:///C:/Users/HP/Downloads/admin.+4.pdf> (p.38)

Chiavenato, I. (2010). Gestión del talento humano. Bogotá. Colombia. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Traducido por: Pilar Mascaró Sacristán. *Tercera Edición*

Samuelson. (2012). Economía. Decimoséptima Edición. McGraw Hill Interamericana de España, 2002.

Rodríguez J, Pajuelo L, Díaz E *et al.* (2024). Evaluación de la Eficiencia de la Gestión Pública en la Productividad Laboral Assessment of Publica Management Efficiency on Labor Productivity <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3092/349>

Dilshani A , Praveeni S (2019) .Factors Affecting On Operational Efficiency [https://www.researchgate.net/profile/Praveeni-Sooriyamudali/publication/344997710\\_Factors\\_Affecting\\_on\\_Operational\\_Efficiency/links/62320815069a350c8b9240e7/Factors-Affecting-on-Operational-Efficiency.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Praveeni-Sooriyamudali/publication/344997710_Factors_Affecting_on_Operational_Efficiency/links/62320815069a350c8b9240e7/Factors-Affecting-on-Operational-Efficiency.pdf)

Mohammed y Kaliani (2023) Organización operacional Efficiency and Innovativeness: Exploring The role of employees' task-based training, operational task co... <file:///C:/Users/HP/Downloads/Final--DoghanandVeeralJOQM-108-127.pdf> (p.109)

Roxana y Marieta (2018) Aumentar La Eficiencia Operativa Mediante Mediciones Efectivas De Tercerizados Actuaciones. *Desempeño operativo.* [file:///C:/Users/HP/Downloads/INCREASINGOPERATIONALEFFICIENCYTHROUGH EFFECTIVEMEASUREMENTSOFOUTSOURCEDPERFORMANCES\\_BG.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/INCREASINGOPERATIONALEFFICIENCYTHROUGH EFFECTIVEMEASUREMENTSOFOUTSOURCEDPERFORMANCES_BG.pdf)

Martínez, M. D. R. B., Lázaro, J. R. y Espinoza, I. M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 21-40

Tejeda Castañeda (2017). Los Métodos Teóricos: Una Necesidad De Conocimiento En La Investigación Científico-Pedagógica. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2077-28742017000400021&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s2077-28742017000400021&script=sci_arttext)

Reyes Y Bringas (2006). La Modelación Teórica Como Método De La Investigación Científica. *La Modelación Teórica Como Método De Investigación* (Pgn 10) <https://www.redalyc.org/Pdf/3606/360635561003.Pdf> .

Primo Yúfera, E. (1994). Investigación teórica, investigación empírica e investigación generativa para la construcción de teoría: *Precisiones conceptuales I. Introducción a la investigación científica y tecnológica.* Madrid: Alianza.

[https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/335927792\\_Investigacion\\_teorica\\_investigacion\\_empirica\\_e\\_investigacion](https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon-2/publication/335927792_Investigacion_teorica_investigacion_empirica_e_investigacion)

[generativa para la construccion de teoria Precisiones conceptuales 1/links/5d8481d2299bf1996f7e550b/Investigacion-teorica-investigacion-empirica-e-investigacion-generativa-para-la-construccion-de-teoria-Precisiones-conceptuales-1.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion-generativa-para-la-construccion-de-teoria-Precisiones-conceptuales-1/links/5d8481d2299bf1996f7e550b/Investigacion-teorica-investigacion-empirica-e-investigacion-generativa-para-la-construccion-de-teoria-Precisiones-conceptuales-1.pdf)

Isaías (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. *Tipos de investigación*. [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Mejía Tatiana (2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Guerrero Támara, V. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), Pág. 13–27. Recuperado a partir de <https://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/936>

Casas Anguitaa, J.R. Repullo Labradora y J. Donado Camposb (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *la encuesta*. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf> (p.527)

Hernán F, Margarita M, Silverio M. (2020). La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos O Técnicas De Indagación Empírica? *La Encuesta* <https://dialnet.unirioja.es/Descarga/Articulo/7692391.Pdf> (p,72).

Julio Meneses (2011). El cuestionario. Cuestionarios, *encuestas y test*. <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf> (p,9).

Barrera-Guerra Jr., J. L. (2020). Control Interno, su vínculo con la Eficiencia Operativa y la Rentabilidad. *Vinculatègica EFAN*, 6(1), 734–741. <https://doi.org/10.29105/vtga6.1-626>

Alvia Pico, Alexandra E. (2016). *Control Interno En Los Procesos De La Gestión Del Departamento De Compras Y Su Incidencia En La Rentabilidad De Los Hoteles Balandra, Costa De Sol Y Bucaneiro De La Ciudad De Manta, Provincia De Manabí. (Tesis De Pregrado)*. Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, Manta, Ecuador

<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2420/1/ULEAM-CT.AUD-0059.pdf>

García Amari, Vidaurre García (2020). Sistema De Control Interno De Inventarios Para La Mejora De Rentabilidad De La Empresa Comercial Distribuciones Baique E.I.R.L. – 2019.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7417/Garc%C3%ADa%20Amari%20Jenny%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Restrepo, M., Chamorro, C., Carvajal, D. (2020). El Control Interno De Los Inventarios: Su Incidencia En La Gestión Financiera De Due Amici Pizzería. *Revista activos*, 18(2), 137-163.

<https://Revistas.Usantotomas.Edu.Co/Index.Php/Activos/Article/View/6264/5914>

Joya Ochoa (2017). Aplicación De Control De Inventario Para Mejorar El Almacenamiento De Lubricantes En La Empresa Transfer S.A, Independencia, 2017

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12465/Joya\\_OJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12465/Joya_OJJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ajit Abeysekera (2019). *investigación básica e investigación aplicada*  
<http://dx.doi.org/10.4038/jnsfsr.v47i3.9482> . (pgn 1)

García, M.; Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, 14(3): 144– 159

organización openstax 2019. Organizational Behavior [https://assets.openstax.org/oscms-prodcms/media/documents/OrganizationalBehavior-OP\\_TtwWleQ.pdf](https://assets.openstax.org/oscms-prodcms/media/documents/OrganizationalBehavior-OP_TtwWleQ.pdf) p.26

## ANEXOS

### Anexo1: Formato de Cuestionario de Control Interno

		Evaluación control interno		
Entidad: Electrobriones S.A		P/T: 001 -4		
Area : General		MJBV		
Componente: Actividades de control		Fecha:15/11/2024		
Objetivo: Comprobar si la empresa cumple con los procesos y componentes para la correcta gestión de la organización				
Nº	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Ambiente de control</b>				
1	¿La alta dirección promueve el cumplimiento de las políticas internas?			
2	¿Se efectúan reuniones habituales para evaluar el cambio del control interno?			
3	¿Se han establecido políticas específicas sobre la ética y conducta moral que deben alcanzar			
4	¿Se implementan o utilizan recursos adecuados para mantener los controles internos en la empresa?			
5	¿Se lleva a cabo el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables al sector?			
<b>Administración de riesgos</b>				
6	¿Se prepara un proceso ordenado y sistemático para identificar los posibles riesgos potenciales en las operaciones de Electrobriones?			
7	¿Se manejan metodologías para la evaluación de riesgos en Electrobriones?			
8	¿Se priorizan los riesgos con mayor impacto potencial en la empresa?			
9	¿Se promueve a la cultura organizacional ha identificar los de riesgos y a la mitigación de			
10	¿Se conservan los registros de riesgos identificados y las evaluaciones y acciones			
<b>Actividades de control</b>				
11	¿Se tienen políticas y manuales de procedimientos documentados para las			
12	¿Se solicita aprobación de manera formal para las transacciones más significativas como la			
13	¿Se controla el acceso a los activos y a la información privada de la compañía?			
14	¿Se realizan informes acerca del cumplimiento de los controles internos que se realizan en la empresa?			
15	¿Se realizan controles para proteger y asegurar los activos de la empresa?			

<b>Información y comunicación</b>			
16	¿Se realizan reuniones de forma regular para tratar temas relacionados con el control interno?		
17	¿Se facilitan capacitaciones de manera regular sobre las políticas de control interno y su importancia?		
18	¿Los empleados saben la importancia que implica conservar la confidencialidad en la		
19	¿La información selecta o de interés institucional es transmitida desde la alta dirección a los demás departamentos?		
20	¿Los empleados son informados cuando existen cambios en las políticas de la empresa?		
<b>Supervisión</b>			
21	¿Los supervisores tienen roles y responsabilidades claramente definidos?		
22	¿Se anima a proponer mejoras en los procesos basándose en las observaciones de		
23	¿Se documentan los incidentes o violaciones que pudieran existir en los controles internos realizados?		
24	¿Se realizan monitoreos a los sistemas informáticos para salvaguardar la información		
25	¿El o los responsables de la supervisión en el control interno se encuentran altamente competentes para identificar las vulnerabilidades y los riesgos existentes?		
<b>TOTAL:</b>			

**Anexo 2: formato de cuestionario de control interno por cuentas**

		<b>Evaluación control interno</b>		
<b>Entidad:</b> Electrobriones S.A		<b>P/T:</b> 003-4		
<b>Area :</b> Por cuentas		<b>MJBV</b>		
<b>Componente:</b> Actividades de control		<b>Fecha:</b> 15/11/2024		
<b>Objetivo:</b> Comprobar si la empresa cumple con los procesos y componentes para la correcta gestión de la organización				
N°	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Caja general</b>				
1	¿Existe una política escrita respecto al manejo de efectivo en Electrobriones?			
2	¿Se revisan y actualizan periódicamente las políticas de gestión de efectivo?			
3	¿Existen controles para evitar disputas sobre el manejo de efectivo?			
4	¿Se registran las transacciones en efectivo de manera oportuna y precisa?			
5	¿El dinero se encuentra en un lugar seguro en Electrobriones?			
<b>Cuentas por cobrar clientes no relacionados</b>				
6	¿Electrobriones cuenta con un método para el seguimiento y gestión de cobranza de cuentas pendientes a terceros?			
7	¿Recibe capacitación el encargado de cuentas por cobrar acerca de las políticas y procedimientos de la empresa en cuanto a la cobranza de los clientes?			
8	¿Existe un plazo promedio para el cobro de cuentas por recaudar clientes?			
9	¿Se efectúan políticas claras para la autorización de crédito a clientes?			
10	¿Se realizan controles para determinar que las cuentas por cobrar están correctamente			

<b>Mercadería</b>			
11	¿Electrobriones maneja políticas impuestas para la correcta gestión y control de inventarios de		
12	¿Al momento de recibir la mercadería se llevan a cabo inspecciones de calidad?		
13	¿La empresa realiza inventarios físicos de manera habitual?		
14	¿Se reconocen todas las transacciones de entrada y salida de mercadería de manera pertinente y precisa?		
15	¿Se capacita a los encargados de la mercadería sobre las políticas y procedimientos de control de		
<b>Cuentas por pagar proveedores</b>			
16	¿En Electrobriones existen políticas impuestas para la gestión de cuentas por pagar a proveedores?		
17	¿En la empresa el encargado de compras verifica la recepción de bienes o servicios antes de procesar las facturas?		
18	¿En la empresa se realiza una categorización adecuada de las cuentas por pagar a los		
19	¿En la empresa se toman medidas de seguridad para resguardar la información de los proveedores?		
20	¿Se determinan plazos específicos para el pago de proveedores?		
<b>Préstamos bancarios a corto plazo</b>			
21	¿La empresa cuenta con un manual de políticas para el manejo de préstamos bancarios?		
22	¿Antes de realizar algún préstamo se planifica el uso de estos fondos?		
23	¿Existe un responsable para realizar la gestión de préstamos bancarios?		
24	¿Se realiza un análisis sobre las condiciones favorables de los diferentes bancos antes de solicitar préstamos?		
25	¿Se realizan planes de contingencia en caso de no poder cubrir los pagos de los préstamos bancarios?		
<b>TOTAL:</b>			

**Anexo 3: formato de entrevista**

- 1. ¿La empresa maneja o lleva a cabo un control interno basado en modelos de gestión?**
- 2. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para las distintas áreas que se manejan en la organización? ¿Por qué?**
- 3. ¿La estructura organizacional está dividida por áreas y cada una de ellas tiene un responsable encargado?**
- 4. ¿En la empresa se desagregan funciones para que cada trabajador o un solo empleado realice varios procesos?**
- 5. ¿Se confina el acceso del dinero solo a personal autorizado?**
- 6. ¿Con qué frecuencia se realizan arqueos de caja?**
- 7. ¿Cómo se prueban la validación de los gastos y quién es responsable de su revisión?**
- 8. ¿Se manejan controles para evitar que un trabajador maneje todas las funciones coherentes con la facturación, seguimiento de cobranza, inventario y registro contable?**
- 9. ¿Se manejan métodos que permiten avisar a los clientes los saldos adeudados que mantienen con la empresa?**
- 10. ¿Se respetan las funciones establecidas para los empleados a los que se le otorga la responsabilidad de manejar el inventario y la contabilidad?**

#### Anexo 4: formato de encuesta

	Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Ciencias Contables Administrativas y de Comercio Contabilidad y Auditoría
<b>Encuesta a los empleados</b>	
<b>Recordatorio:</b> Esta encuesta solo se realizará con fines académicos, no va a afectar en su labor dentro de la empresa	
1. ¿Se encuentra adaptado con las políticas que maneja la empresa?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
2. ¿Usted ha recibido capacitaciones en la empresa de manera periódica referente a las necesidades reales en su área de trabajo?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
3. ¿Recibe información significativa y clara al momento de realizar su trabajo?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
4. ¿Busca rápidamente formas de mejorar sus capacidades o conocimientos en su área de trabajo?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
5. ¿Usted cree que la empresa fomenta un ambiente ético y claro?	
Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Casi nunca	<input type="checkbox"/>
Nota: Gracias por su tiempo	



Departamento del Área contable Electrobriones S.A



Verificación del pago a proveedores