

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**CARRERA DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA.
LTDA., DE LA CIUDAD DE TENA

Trabajo de investigación, presentado como requisito parcial para optar por el Título de
Tecnóloga en Administración de Empresas Mención Contabilidad y Auditoría.

AUTORA: Yadira Mariuxi Naveda Gómez
DIRECTOR DE TESIS: Ing. CPA. Karla Mena Arellano

**Tena - Ecuador
2020**

ING. CPA. KARLA MENA A.

**DOCENTE DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORIA DEL INSTITUTO SUPERIOR
TECNOLÓGICO TENA.**

CERTIFICA:

Que el presente Trabajo de Titulación cuyo Tema es “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE TENA” desarrollada por la Srta. Yadira Mariuxi Naveda Gómez, ha sido elaborada bajo mi dirección y reúne los requisitos mínimos, tanto técnicos como científicos, como con los de fondo y de forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones. Por ello autorizo su presentación y sustentación.

Tena, 30 de marzo del 2020

Ing. Karla Mena Arellano
DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

Tena, 24 de agosto del 2020

Los Miembros del Tribunal de Grado abajo firmantes, certificamos que el Trabajo de Titulación denominado “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE TENA”, presentada por la señorita Yadira Mariuxi Naveda Gómez, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas Mención Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Tena, ha sido corregida y revisada; por lo que autorizamos su presentación.

Atentamente;

.....
ECON. MENDOZA VERGARA CARINA ELIZABETH
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

.....
ING. BORJA REALPE WILSON RAMIRO Msc.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
ING. FREIRE TIXE NATALI MARIBEL
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

Yo, YADIRA MARIUXI NAVEDA GÓMEZ, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y absuelvo expresamente al Instituto Superior Tecnológico Tena, y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo al Instituto Superior Tecnológico Tena, la publicación de mi trabajo de Titulación en el repositorio institucional - biblioteca Virtual.

AUTORA: Yadira Mariuxi Naveda Gómez

FIRMA:

CEDULA: 1501089286

FECHA: Tena, 24 de agosto del 2020

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA

Yo, YADIRA MARIUXI NAVEDA GÓMEZ, declaro ser autora del trabajo de titulación denominado: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE TENA”, como requisito para la obtención del Título de: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCIÓN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA: autorizo al Sistema Bibliotecario del Instituto Superior Tecnológico Tena, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual del Instituto, a través de la visualización de su contenido que constará en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio el Instituto.

El Instituto Superior Tecnológico Tena, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Tena, 21 días del mes de octubre del 2019, firma la autora.

AUTORA: Yadira Mariuxi Naveda Gómez.

FIRMA:

CÉDULA: 1501089286

DIRECCIÓN: Av. Pano Barrio Las Malvinas

CORREO ELECTRONICO: yadinav@hotmail.com

TELÉFONO: 062311354 **CELULAR:** 0995502006

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Ing. CPA. Karla Mena Arellano

TRIBUNAL DEL GRADO:

ECON. MENDOZA VERGARA CARINA ELIZABETH (Presidente)

ING. BORJA REALPE WILSON RAMIRO Msc. (Miembro)

ING. FREIRE TIXE NATALI MARIBEL (Miembro)

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el guía en el camino de mi vida, bendiciéndome y dándome la fuerza necesaria para lograr mis metas trazadas.

A mis Padres, por su amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, es para mí un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mis hermanos/as por estar siempre presentes, acompañándome y dándome apoyo moral a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que han sabido apoyarme y han ayudado a que el trabajo se concluya con éxito en especial aquellos que nos compartieron sus conocimientos.

Yadira Mariuxi Naveda Gómez

AGRADECIMIENTO

El amor recibido, la dedicación y la paciencia con la que cada día se preocupaban mi familia por mi avance y desarrollo de esta tesis, es absolutamente único y se refleja en la vida de un ser humano.

Quiero agradecer a mi familia por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí cada día, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotada noche de estudio, en las que su compañía y sus cafés era para mí como agua en el desierto; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida; gracias a mis hermanos/as que han sido un apoyo incondicional para lograr alcanzar esta meta.

Gracias a Dios por la vida de mi familia, también por cada bendición brindada en mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar junto a las personas que más me aman, y a las que Yo sé que más amo en mi vida, gracias a Dios por permitirme amar a mi familia, gracias a mis padres por enseñarme y permitirme conocer a Dios y de su infinito amor.

Gracias a mis maestros por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgía.

Agradezco también a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Yadira Mariuxi Naveda Gómez

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICA:	ii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	iii
AUTORÍA	iv
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORA	v
DATOS COMPLEMENTARIOS	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xviii
A. TEMA.....	1
B. RESUMEN	2
ABSTRACT	3
C. INTRODUCCIÓN.....	4
PROBLEMÁTICA	5
3. Planteamiento del Problema	5
3.1.1. Contextualización Macro.....	5
3.1.2. Contextualización Meso	6
3.1.3. Contextualización Micro	6
3.2. Situación problemática del objeto de investigación	9
3.3. Formulación de la investigación.....	10
3.4. Variables del problema.....	10
3.5. Preguntas significativas o específicas	10

3.6.	Análisis crítico.....	11
3.6.1.	Espina de pescado.....	11
3.7.	OBJETIVOS.....	12
3.7.1.	Objetivo general	12
3.7.2.	Objetivos Específicos	12
D.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	13
4.1.	Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.....	13
4.1.1.	Antecedentes Históricos	13
4.2.	La auditoría.....	14
4.2.1.	Clasificación	14
4.2.2.	Técnicas de auditoría	17
4.3.	El control interno.....	19
4.3.1.	Origen del control interno.....	21
4.3.2.	Importancia del control interno	22
4.3.3.	Clasificación del Control Interno	24
4.3.4.	Objetivos del control interno	27
4.3.5.	Componentes del control interno.....	28
4.3.5.1.	Ambiente de Control	29
4.3.5.1.2.	Principios del componente de Ambiente de Control.....	30
4.3.5.1.3.	Los elementos son los siguientes:	31
4.3.5.2.	Evaluación de Riesgo	31
4.3.5.3.	Actividades de Control	32
4.3.5.4.	Información y Comunicación	33
4.3.5.5.	Supervisión y Seguimiento.....	35
4.3.5.5.1.	Principios del componente de Supervisión y Seguimiento	36
4.3.6.	Elementos del control interno.....	37

4.3.7.	Control Interno Administrativo:	38
4.4.	Administración	39
4.4.1.	Etapas de la administración	40
4.4.2.	Gestión.....	42
4.4.3.	Gestión administrativa	43
4.5.	La Contabilidad	44
4.5.1.	Principios de la contabilidad generalmente aceptados	45
4.5.2.	Clases de contabilidad	48
4.5.3.	Ramas de la contabilidad:.....	49
4.6.	Marco Legal	50
4.7.	Marco Conceptual	58
E.	METODOLOGÍA	60
5.1.	Materiales	60
5.1.1.	Equipos	60
5.1.2.	Herramientas.....	60
5.1.3.	Insumos.....	61
5.1.4.	Recursos económicos	61
5.2.	Métodos.....	62
5.2.1.	Ubicación del Área de estudio.....	62
5.2.2.	Ubicación geográfica.....	64
5.3.	Aspectos biofísicos y climáticos	65
5.3.1.	Aspectos biofísicos.....	65
5.4.	Metodología.....	66
5.5.	Tipo de investigación / estudio.....	66
5.6.	Métodos, técnicas e instrumentos.....	66
5.7.	Metodología para cada objetivo.	68
F.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	69

6.1.	Resultados del Objetivo 1: Analizar el proceso de Control Interno actual de la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el fin de determinar sus debilidades.	69
6.2.	Resultados del Objetivo 2: Determinar las causas de la disminución de las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.	80
6.3.	Encuesta realizada al personal de la empresa.	83
6.4.	Resultados del Objetivo 3: Plantear un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena para mejorar el volumen de ventas.	89
6.4.1.	Presentación.	89
6.4.2.	El Manual	90
6.4.2.1.	Características de un Manual	91
6.4.3.	Los manuales administrativos	92
	Proceso contable	112
	Control de inventarios	115
	Estrategias de control de inventarios	123
6.4.4.	Medición del Riesgo de Control.	139
6.4.5.	Estrategias a implementar en el Área de Contabilidad.	139
6.5.	Desarrollo de las estrategias	141
6.5.1.	Procedimientos para el cobro de los créditos	148
6.5.2.	Seguimiento Continuo.	150
G.	DISCUSIONES	152
7.1.	Objetivo 1	152
	Analizar el proceso de Control Interno actual de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el fin de determinar sus debilidades.	152
7.2.	Objetivo 2	152
	Determinar las causas de la disminución de las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.	152

7.3.	Objetivo 3	153
	Plantear un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena para mejorar el volumen de ventas.....	153
H.	CONCLUSIONES.....	154
I.	RECOMENDACIONES	155
J.	BIBLIOGRAFÍA.....	156
K.	ANEXOS.....	159

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1 Estructura del mercado de la construcción en el Tena	8
Tabla 2 Equipo.....	60
Tabla 3 Herramientas.....	60
Tabla 4 Insumos.....	61
Tabla 5 Recursos económicos	61
Tabla 6 Evaluación del control interno en la Empresa WIGERYC Construcciones Cía. Ltda.....	69
Tabla 7 Evaluación del Proceso de Ventas / Facturación.....	72
Tabla 8 Evaluación del Proceso de Ventas / Cuentas por Cobrar	75
Tabla 9 Entrevista de Control Interno al Gerente de la Empresa	80
Tabla 10 Área de Trabajo	83
Tabla 11 Personal encargado del control de los activos fijos.....	84
Tabla 12 Asignación de custodia de activos fijos.....	85
Tabla 13 Control de traslado de activos	86
Tabla 14 Responsabilidad de activos fijos	87
Tabla 15 Pérdidas económicas como consecuencia de insuficiente control de activos fijos	88
Tabla 16 Valores.....	95
Tabla 17 Perfil de cargos.....	99
Tabla 18 Controles de administración	104
Tabla 19 Tabla de ejemplo del desarrollo del paso 1	118
Tabla 20 Ejemplo de inventario Grupo A	119
Tabla 21 Ejemplo de inventario Grupo B.....	120
Tabla 22 Ejemplo de inventario Grupo C.....	120

Tabla 23 Consolidación de inventario A, B y C.....	122
Tabla 24 Proceso de adquisición	133
Tabla 25 Proceso de recepción	135
Tabla 26 Proceso de almacenamiento	137
Tabla 27 Riego de Control.....	139
Tabla 28 Estrategias Propuestas	140
Tabla 29 Presupuesto Primera Estrategia	142
Tabla 30 Presupuesto Primera Estrategia	147

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Espina de Pescado	11
Figura 2 Clasificación de la Auditoría.....	17
Figura 3 Técnicas de la Auditorías	19
Figura 4 Componentes del control interno	29
Figura 5 Ubicación política Provincia del Napo	63
Figura 6 Ubicación Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.	64
Figura 7 Área de Trabajo.....	83
Figura 8 Personal encargado del control de los activos fijos	84
Figura 9 Asignación de custodia de activos fijos	85
Figura 10 Control de traslado de activos	86
Figura 11 Responsabilidad de activos fijos	87
Figura 12 Pérdidas económicas como consecuencia de insuficiente control de activos fijos	88
Figura 13 Organigrama estructural.....	98
Figura 14 Procedimiento de compras	106
Figura 15 Procedimiento Calificación a Proveedores	107
Figura 16 Procedimiento Pago a Proveedores	108
Figura 17 Procedimiento Cartera de clientes.....	109
Figura 18 Procedimiento Solicitud de Anticipo de Sueldo y Préstamo	110
Figura 19 Proceso contable.....	113
Figura 20 Clasificación de los inventarios	117
Figura 21 Elaboración de tabla.....	117
Figura 22 Consolidación de inventarios A, B y C	121
Figura 23 Administración de inventarios	128
Figura 24 Costos asociados a los inventarios	129

Figura 25 Flujograma de proceso de adquisición.....	134
Figura 26 Flujograma de proceso de recepción.....	136
Figura 27 Flujograma de proceso de almacenaje	138
Figura 28 Procedimiento de cobro.....	148
Figura 29 Flujograma propuesta del cobro de crédito	149

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos	Pág.
Anexo 1. Oficio de solicitud dirigido al Gerente de Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.	159
Anexo 2. Oficio de autorización para realizar el tema de investigación.....	160
Anexo 3. RUC de la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.	161
Anexo 4. Nombramiento del representante legal de la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.	163
Anexo 5. Encuesta a los empleados de Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.	165
Anexo 6. Entrevista dirigida al gerente de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.	167
Anexo 7. Simbología flujograma	168

A. TEMA

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES
CÍA. LTDA., DE LA CIUDAD DE TENA**

B. RESUMEN

La empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la ciudad de Tena, está orientada a la construcción de todo tipo de obras para entidades públicas y privadas; dentro de aspecto administrativo, se presentaron algunos factores de riesgo que deben ser mitigados con un sistema de control que ayude a la gerencia a obtener mejores resultados en su gestión.

El presente trabajo de investigación se ha enfocado a realizar un amplio análisis del entorno interno de la empresa, detectando que existe mal manejo del control interno siendo el principal obstáculo para alcanzar los objetivos de sustentabilidad y competitividad en el mercado, situación que se traduce en un manejo inadecuado de recursos económicos, materiales y humanos que afecta de forma integral el desarrollo de la institución.

La metodología utilizada en la investigación es cuantitativa debido a la aplicación de encuestas a los trabajadores de la empresa, con el objetivo de determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de la misma. También se utilizaron los métodos analíticos – deductivos; analítico en la interpretación de la información recabada de forma resumida y concreta, y deductivo en el análisis y enfoque detallado de los objetivos investigativos.

Los factores de riesgo que se encontraron fueron en su mayoría riesgos de control, la inadecuada aplicación de procedimientos de control interno afecta a los procesos internos que lleva adelante la entidad.

Los resultados de la investigación revelan que el Control Interno en la gestión administrativa, es inexistente situación que se traduce en el incremento de los costos de producción siendo la causa de una oferta poco competitiva y por consecuencia la disminución de ventas de la empresa. Por lo descrito anteriormente, se hace imprescindible, aplicar un Sistema de Control Interno adecuado y actualizado a las necesidades específicas de la empresa para lograr una excelente rentabilidad empresarial.

Palabras clave: Control Interno, empresas de construcción, gestión administrativa, ventas, competitividad en el mercado.

ABSTRACT

The Wigeryc Construcciones Cía. Ltda. enterprise, in Tena city, is guided to the construction of all kinds of works for public and private entities; within the administrative aspect, some risk factors were presented that must be mitigated with a control system that helps management to obtain better results in its demarche. This research work has focused on carrying out a broad analysis of the internal environment of the company, detecting that there is no a good management of internal control, being the main obstacle to achieving the objectives of sustainability and competitiveness in the market, a situation that translates into an inadequate management of economic, material and human resources that comprehensively affects the development of the institution. The methodology used in the research is quantitative due to the application of surveys to the staff of the enterprise, in order to determine the incidence of internal control in the administrative management of the same. Analytical-deductive methods were also used; analytical in the interpretation of the information collected in a summarized and concrete way, and deductive in the analysis and detailed approach of the investigative objectives. The risk factors found were mostly control risks; the inadequate application of internal control procedures affects the internal processes carried out by the entity. The results of the investigation reveal that the Internal Control in the administrative management, is non-existent situation that translates into the increase of the production costs being the cause of an uncompetitive offer and consequently the decrease of the sales of the company. The reasons are described above, it is essential to apply an adequate and updated Internal Control System to the specific needs of the company to achieve excellent business profitability.

Keywords: Internal Control, construction companies, administrative management, sales, market competitiveness.

Reviewed by



BA. Gissela María Solórzano Intriago

ID. 1313303941

English Teacher of IST Tena.

C. INTRODUCCIÓN

El interés de las empresas de la construcción en brindar productos competitivos que constituye el principal estímulo para el desarrollo de políticas y estrategias de control interno que permitan una utilización estratégica de los recursos económicos, materiales y humanos aspecto que invariablemente incidirá en una mayor productividad y por consecuencia en el desarrollo y fortalecimiento financiero de dichas instituciones.

Actualmente el desarrollo empresarial es directamente proporcional a la existencia de políticas y estrategias control interno que regulen de forma efectiva la utilización de los recursos económicos, materiales y humanos empresariales, situación que incidirá en la gestión administrativa clave para garantizar el normal funcionamiento de la empresa y por ende para su mantenimiento en el mercado.

Al verificarse la implementación efectiva de políticas y estrategias control interno empresarial fenómenos negativos como fraudes, negligencias y desviación de recursos pueden ser disminuidas hasta mínimas expresiones, lográndose un ambiente de seguridad interna empresarial que redundará positivamente en el fortalecimiento y desarrollo económico empresarial (Santillana, 2015).

La actividad empresarial se respalda en la existencia y aplicación de un conjunto de políticas y estrategias control interno inherentes a las necesidades de cada empresa económica de forma tal que exista un control constante y sistemático de los recursos económicos, materiales y humanos empresariales con la finalidad de poder desarrollar proyecciones de crecimiento económico a corto, mediano y largo plazo.

PROBLEMÁTICA

3. Planteamiento del Problema

3.1. Contextualización del Problema

3.1.1. Contextualización Macro

Se considera que a nivel mundial se verifican numerosos casos de corrupción de la industria de la construcción destacando empresas como Odebrecht, JJ Camet Consultores Generales y el grupo de Ingenieros Civiles, Camargo Correa así como también Consultores Generales S.A. (ICCGSA) y El Grupo OAS entre otros, situación que se deriva según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a factores como manejo de grandes flujos de recursos, involucración alta del factor humano y complejidad técnica que deriva en ajustes de diseño lo cual se traduce en sobrecostos (Banco Interamericano de Desarrollo (BID) , 2019)

Odebrecht ha mantenido operaciones de construcción en 10 países latinoamericanos desde finales de la década del 70 del siglo pasado al presente, desarrollando diversas obras tanto públicas como privadas, cabe señalar que la pujanza de la industria de la construcción y por ende el manejo de significativos recursos económicos permitió a Odebrecht intervenir en el ámbito político interno de las naciones latinoamericanas de forma tal que se garantizaran sus intereses económicos a través de sobornos a altos cargos de gobierno.

El Departamento de Justicia de los Estados Unidos destaca que Odebrecht declaró haber realizado sobornos por un total de US\$33,5 millones de dólares desde el 2007 al 2016 en Ecuador, obteniendo ganancias de más de US\$116 millones de dólares (Departamento de Justicia de los Estados Unidos , 2017), situación que detonó en el año 2017 con la expulsión de la empresa al verificarse la baja calidad de las obras realizadas y los sobrepagos en las mismas entre las obras que mayor repercusión tuvieron por la inexistencia, inaplicación e inobservancia de políticas y estrategias de control interno deben desatacarse la Central Hidroeléctrica San Francisco, Reparación de la Central Hidroeléctrica Pucará, Trasvase Daule-Vinces y el relleno del terreno para la construcción de la Refinería del Pacífico.

3.1.2. Contextualización Meso

La industria de la construcción en Ecuador ha experimentado un crecimiento sostenido y sustentable con independencia de las crisis económicas que han afectado al país desde principios de la década del 80 del siglo pasado hasta el presente, situación que se debe a la constante demanda de viviendas dada por la explosión demográfica nacional, cabe señalar que el mercado de la construcción se caracteriza por su elevada competitividad dado el elevado número de empresas constructoras existentes en el mercado interno.

La corrupción derivada de la inexistencia, inaplicación e inobservancia de políticas y estrategias de control interno a través de los cuales se garantice un manejo efectivo de los recursos económicos, materiales y humanos de las empresas de la construcción se revela como un fenómeno que ha afectado a la industria de la construcción a nivel regional siendo el caso Odebrecht la muestra palpable de corrupción.

De ahí la necesidad en el desarrollo de políticas y estrategias de control interno a través de los cuales se garantice un manejo efectivo de los recursos económicos, materiales y humanos de las empresas de la construcción para garantizar la permanencia de las mismas en un mercado altamente competitivo y demandante de servicios de calidad, la inaplicación de políticas y estrategias de control interno efectivas ha impactado en el decrecimiento económico de la empresa WIGERYC construcciones Cía. Ltda., ubicada en la Ciudad del Tena.

3.1.3. Contextualización Micro

El deficiente manejo empresarial de WIGERYC Construcciones Cía. Ltda., dedicada a la planificación y construcción de viviendas y locales comerciales en la ciudad del Tena ha acarreado como consecuencia el decrecimiento empresarial, situación que afecta en su conjunto la estructura y funcionamiento de dicha empresa en un mercado altamente competitivo.

Es de tomar en cuenta que la gestión administrativa de la empresa WIGERYC Construcciones Cía. Ltda., es empírica al no verificarse que los administradores hayan recibido formación técnico-profesional en el desarrollo de actividades de administración, tal situación se traduce en descoordinación administrativa y financiera, con la consecuente mala utilización de los recursos económicos, materiales y humanos de la empresa.

También debe señalarse que la inaplicación de escasas políticas de control interno contribuye a acentuar el nivel de desconocimiento en el manejo de los recursos económicos de la empresa, situación que imposibilita a la administración empresarial proyectar objetivos de desarrollo económico a corto, mediano y largo plazo.

La constante demanda de viviendas y locales comerciales en la ciudad del Tena que posee una población aproximada de 60.880 habitantes de los cuales 29.937 pertenecen al sexo femenino y 30.943 al sexo masculino ha permitido que dicho mercado sea penetrado por varias empresas de la construcción, destacando la demanda de aquellas con estructura y funcionamiento más sólido que se respaldan en políticas y estrategias control interno (Vinueza, 2018).

La Amazonía ecuatoriana históricamente se abordó como un lugar exótico y de limitadas posibilidades para el desarrollo económico concentrando su actividad económica principalmente en la exportación petrolera y a partir del 90 en la industria turística, sectores económicos que a pesar de las infinitas posibilidades que ofrecen a los inversionistas no han logrado un desarrollo sistemático de modo que la población económicamente activa de la región no posee la capacidad de alcanzar niveles económicos significativos, evidenciándose en su lugar una tendencia a la migración a las ciudades de la costa y sierra ecuatoriana (Ugarte, 2017).

La pobreza extrema alcanza en la región amazónica un 18,8% de la población, cifra significativa si se toma en cuenta los recursos económicos y naturales existentes en la Amazonía ecuatoriana los cuales no han sido explotados conscientemente, percibiendo las ganancias de tales explotaciones un limitado porcentaje de la población, mientras que la mayoría debe conformarse con salarios bajos o la modalidad de subempleo, de persistir dicha situación se proyecta que para finales de la presente década se incremente la pobreza extrema en la región, llegando a alcanzar un valor alarmante de hasta el 25% de la población (INEC, 2018).

El incremento de la competitividad en el mercado de la construcción de la Ciudad del Tena demanda la aplicación de políticas y estrategias control interno para la empresa WIGERYC Construcciones Cía. Ltda., con la repercusión favorable en la utilización y manejo estratégico de los recursos económicos, materiales y humanos empresariales lo cual incide positivamente en la gestión administrativa empresarial.

Las empresas dedicadas a la construcción en la ciudad de Tena se encuentran legalmente constituidas, promocionan sus productos utilizando sus principales estrategias de marketing, están enfocadas a captar la atención de los clientes por medio de la promoción continua, los proyectos habitacionales en su mayoría se encuentran enfocados hacia la creación de departamentos ya que los espacios en la zona urbana son cada vez más reducidos.

Las personas naturales que se dedican a la construcción empírica de casas que posteriormente pasan a ser vendidas son de cierta manera considerados competencia ya que los mismos ofrecen casas a un menor valor que el de las empresas constructoras, aunque vale señalar que los materiales y la calidad también son inferiores. A continuación, se detallarán las empresas líderes en la construcción en el Tena:

Tabla 1 Estructura del mercado de la construcción en el Tena

NOMBRE DE LA COMPAÑIA	TIPO DE LA COMPAÑIA
Constructora Tena	Responsabilidad Limitada
Constructora Maronbras	Sociedad Anónima
Constructora Calahorrano & Escsv	Sociedad Anónima
Dicobras Constructora	Responsabilidad Limitada
Constructora Construahano	Sociedad Anónima
M&M Constructora Riotena	Responsabilidad Limitada
Wigeryc Construcciones	Responsabilidad Limitada

Fuente: (Superintendencia de Compañías, 2018)

Estos negocios utilizan medios masivos de comunicación como la televisión, radio prensa escrita para lograr el posicionamiento en el mercado de la empresa, básicamente lo realizan mediante la promoción, obsequios de productos promocionales, etc., pero la mayor manera de lograr el posicionamiento de su nombre en el mercado es mediante la apertura de nuevos proyectos habitacionales que hablen de la calidad y cumplimiento del constructor.

Cabe destacar que el 50% de las familias está compuesto por personas que no superan los 25 años de edad, es decir aún no han podido en su inmensa mayoría ahorrar recursos para acceder a la adquisición de viviendas de interés social, conviviendo hasta el 80% de dichos matrimonios con padres o familiares cercanos, mientras que el 30% posee edades que oscilan entre los 25 y 45 años, siendo este grupo el que revela un mayor interés de adquisición de viviendas de interés social, es decir del total de familias existentes en el país solamente el 30% posee los recursos necesarios para cancelar la cuota inicial de viviendas de interés social, se debe señalar que el 20% de los matrimonios restantes que se encuentran entre 45 a 65 años en más de un 80% poseen vivienda propia (Vinuela, 2018).

3.2. Situación problemática del objeto de investigación

En los últimos años en la ciudad de Tena, existen empresas de construcción que no poseen un control interno administrativo apropiado para sus funciones empresariales, el problema se hace notorio en las diferentes empresas, por cuanto casi todos los procesos administrativos, tales como, organización, dirección y control se efectúan en forma inapropiada.

La ejecución del presente proyecto se desarrollará en Ecuador, Provincia de Napo, Cantón y Parroquia Tena; dirigido específicamente a la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., que actualmente no está llevando a cabo un buen control, lo que en muchas ocasiones acarrea tiempo y ocasiona inconvenientes.

Considerando que la planificación es la base para la gestión dentro de la empresa, permitiendo a los responsables tomar decisiones en base a la información existente. En este contexto, el desarrollo de un buen control interno, permite una extensión y revaloración del manejo de la información y consecuentemente son necesarios para ejercer mayor control. (Quecursar, 2008).

Ante esta problemática surge la idea de implementar un control interno en el área de contabilidad, fundamentados en adecuados métodos, procedimientos y políticas, para proteger los activos, asegurar que los registros contables sean confiables y oportunos para fomentar una eficiencia operacional y administrativa.

3.3. Formulación de la investigación

¿La implementación del control interno mejorará los procesos en la gestión administrativa de la empresa Wigeryc construcciones Cía. Ltda., de la ciudad de Tena?

3.4. Variables del problema

Variable dependiente

Control interno

Variable independiente

Gestión administrativa

3.5. Preguntas significativas o específicas

- ¿Qué efectos provoca la ausencia de control interno en la gestión administrativa?
- ¿De qué manera el cumplimiento de los objetivos del control interno incide en los resultados de la gestión administrativa de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena?
- ¿En qué medida la aplicación de técnicas adecuadas de control interno influye en el cumplimiento de las estrategias planteadas en la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena?

3.6. Análisis crítico

3.6.1. Espina de pescado

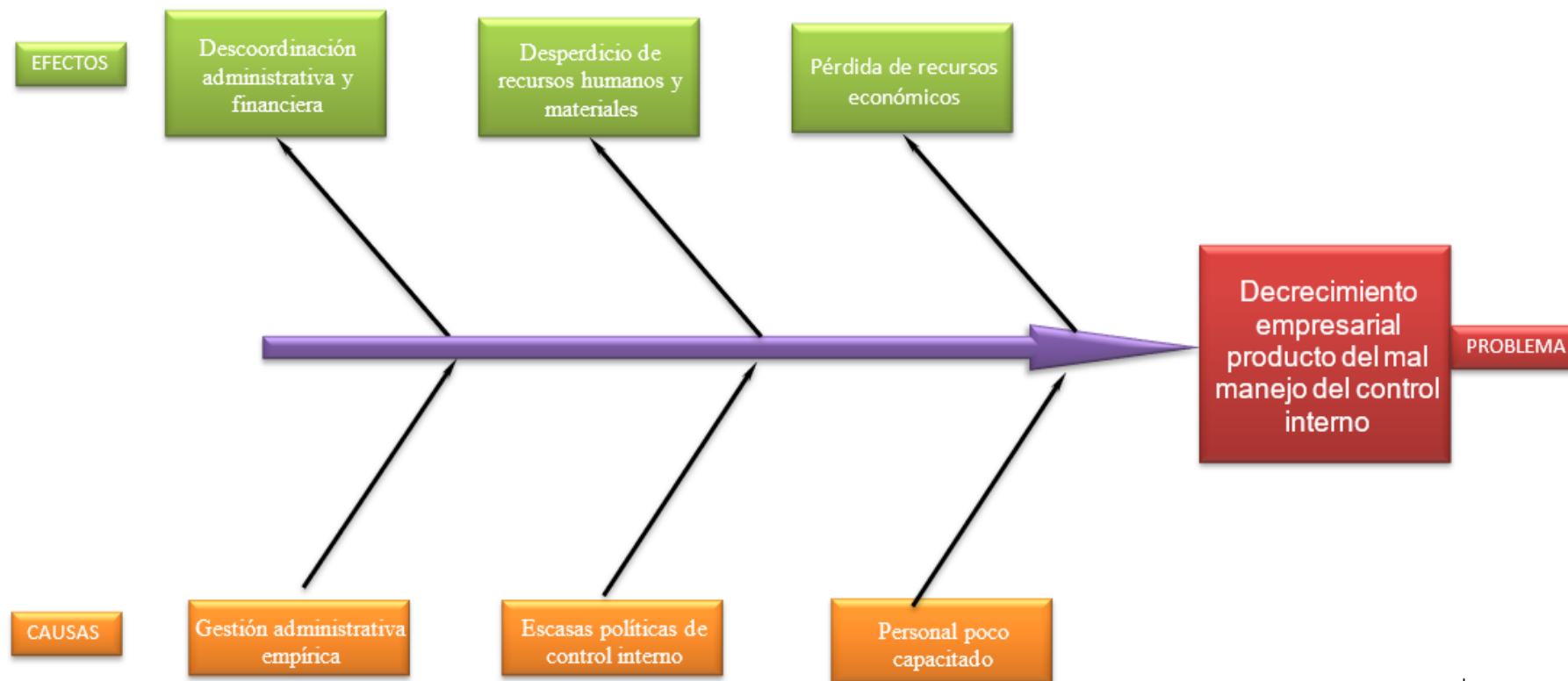


Figura 1 Espina de Pescado

Elaborado por: Yadira Naveda

3.7. OBJETIVOS

3.7.1. Objetivo general

Determinar como el control interno incide en la gestión administrativa de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.

3.7.2. Objetivos Específicos

- Analizar el proceso de Control Interno actual de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el fin de determinar sus debilidades.
- Determinar las causas de la disminución de las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.
- Plantear un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena para mejorar el volumen de ventas.

D. REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.

4.1.1. Antecedentes Históricos

La compañía WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA, es una pequeña empresa legalmente constituida bajo la figura de responsabilidad limitada el 26 de noviembre del 2012, naciendo del trabajo insistente y duradero de quienes en ese momento la formaron la Ing. Wilma Germania Yumbo Cabrera con cédula 1500562523 y la Lcda. Fanny Franco Mosquera con cédula 1203411028, permitiendo así que sus actividades económicas crezcan y llegue a ser una empresa muy sobresaliente en el mercado nacional.

Se dedica a la construcción, planificación y realización de viviendas, locales comerciales, lotizaciones, urbanizaciones, construcción de viviendas de utilidad social, edificios, obras civiles, obras de infraestructura, adoquinado, aceras, bordillos, alquiler de equipos caminero y de perforación de pozos, maquinaria pesada, alcantarillado, agua potable, pavimentos, levantamientos topográficos, además de poder participar en licitaciones, concursos de precios públicos, privados, de ofertas, compras bases, calificarse como proveedor y/o vendedor a instituciones públicas o privadas, que desarrolla sus actividades en la ciudad de Tena; se encuentra ubicada en las calles Luis Correa y Av. Dos Ríos.

La empresa lleva en el mercado 7 años, tiempo en el cual se ha ido desarrollando y destacando por la calidad de los trabajos y la atención personalizada hacia el cliente; características que hacen de la empresa ser competitiva en el mercado.

4.2. La auditoría

La palabra auditoría es sinónimo de estudio, verificación, investigación, asesoramiento, análisis, control y adquisición de información sobre información, registros, procesos, etc. Hoy en día, el término auditoría está asociado con varios procesos de verificación o control que, aunque a menudo tienen el mismo vínculo con una empresa, pueden diferenciarse de acuerdo con sus objetivos económicos inmediatos (Ocaña, 2014).

El principal objetivo que persigue la auditoría es el de formular recomendaciones para mejorar los controles internos de la administración y cualquier otro aspecto que permita obtener mayor eficiencia en los procesos de la compañía. La auditoría tiene como objetivo determinar la exactitud, fiabilidad y exactitud de los estados financieros, archivos y otros documentos administrativos y contables y los resultados de sus actividades, así como para proporcionar apoyo a los miembros de la sociedad Incluidos: directores y gerentes de la organización (López, 2015).

De lo expuesto anterior se puede prescribir que la auditoría es un proceso de recopilación y evaluación de la información para evidenciar el grado de coherencia y exactitud de los estados financieros, archivos y otros documentos administrativos y contables con el fin de brindar un testimonio de los resultados obtenidos en el proceso de revisión.

En base a los conceptos planteados anteriormente se puede determinar que la auditoría es el examen objetivo, sistemático y profesional de las operaciones administrativas o financieras con posterioridad a su ejecución.

4.2.1. Clasificación

La auditoría se clasifica básicamente por dos aspectos, de acuerdo al objetivo que persigue y de acuerdo a la persona que realiza la auditoría.

- **Por objetivos**

Considerando los objetivos que persigue la auditoría, se clasifica así:

Auditoría Forense: es la actividad profesional del auditor, que está enfocada a la prevención y detección de fraudes financieros (Alvarez, 2015).

Auditoría Tributaria: es la actividad profesional del auditor, que está enfocada a la determinación del cumplimiento de las obligaciones tributarias establecidas por los diferentes organismos de control.

Auditoría Financiera: es el examen de los estados financieros efectuado por un auditor independiente para expresar una opinión sobre si dichos estados, tomados en su conjunto presentan razonablemente la situación financiera de la compañía y si guardan conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados (Ogalla F. , 2016).

Auditoría Informática: es la actividad profesional del auditor, que está enfocada a la evaluación de la información automatizada y de los sistemas de procesamiento de datos.

Auditoría de Gestión: es un examen objetivo y sistemático realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre la eficiencia, efectividad y economía de la gestión empresarial, con el fin de mejorar el uso de los recursos.

Auditoría de Sistemas de Calidad: es la actividad profesional del auditor, que está enfocada a evaluar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en certificaciones de calidad (Díaz & León, Gestión administrativa y comercial en restauración, 2019).

Auditoría Ambiental: es la actividad profesional del auditor, que está enfocada a la evaluación del cumplimiento de disposiciones ambientales, del uso ecológico de los recursos, de la adecuada ejecución de planes de remediación ambiental.

- **Por las personas que la realizan**

Dependiendo de la procedencia del equipo de auditores, se clasifica así:

Auditoría Interna: es la actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, su principal característica es que la llevan a cabo un grupo de auditores que integran una unidad administrativa del ente auditado (Membrado J. , 2017).

Auditoría Externa: es aquella que es realizada por auditores que pertenecen a otra entidad diferente del ente auditado. Es un trabajo profesional independiente enfocado principalmente en la evaluación y la consulta en diferentes especialidades; Realizado por personal externo que presta servicios en forma de contrato o carta de compromiso, que define la actividad planificada, el horario, las horas y el tipo y la calidad. El personal involucrado y la fecha de finalización. Los resultados de este servicio profesional se refieren a los inversores de la organización, a los comisionados, a la junta directiva, al director, así como a los empleados de las organizaciones de crédito y, sin duda, a las agencias gubernamentales (Pérez J. , Gestión de calidad orientada a los procesos. , 2015).

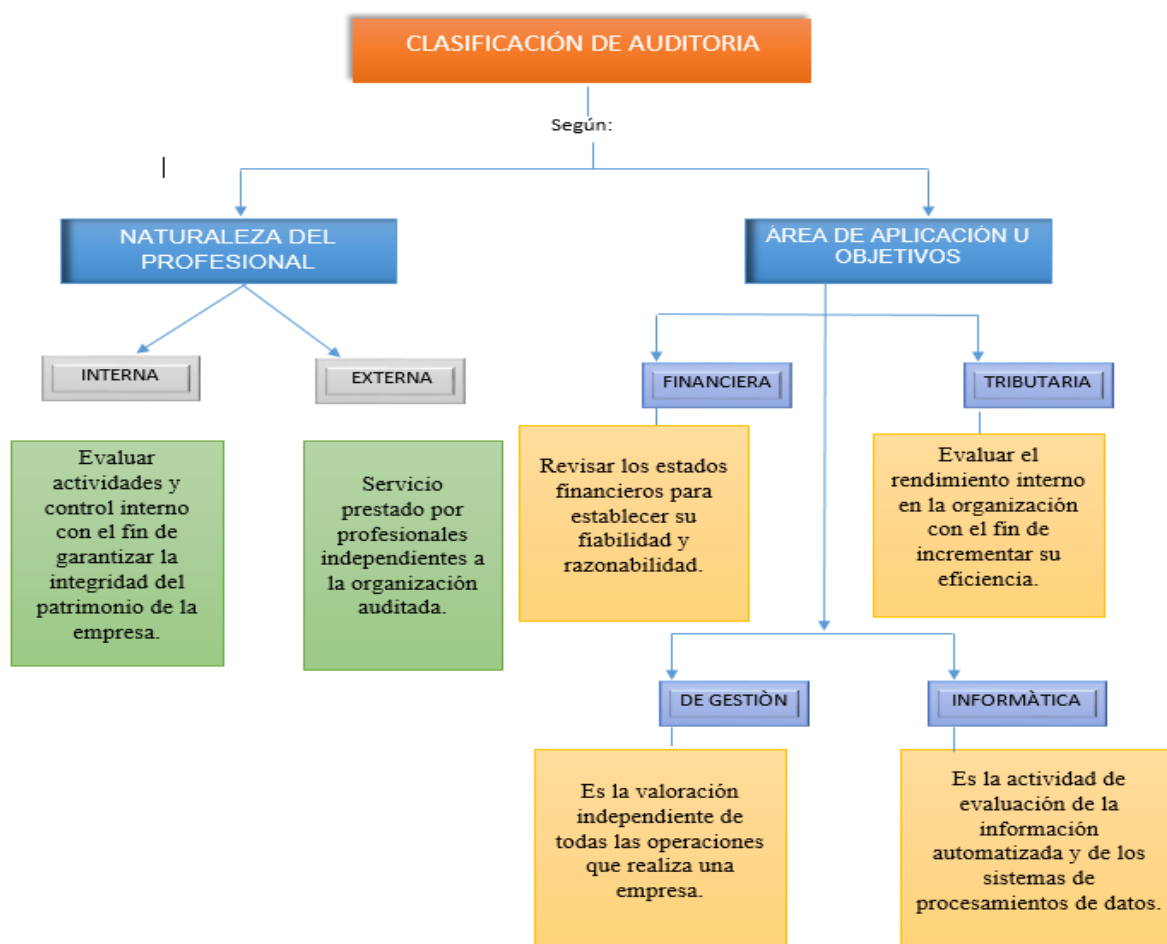


Figura 2 Clasificación de la Auditoría
Elaborado por: Yadira Naveda

Auditoría Gubernamental: Se caracteriza por un simple control del respeto de las normas que rigen las actividades de los funcionarios. Esto ha llevado al hecho de que la administración pública es ineficiente, aunque esto está muy en línea con las regulaciones vigentes (Martínez, 2010).

4.2.2. Técnicas de auditoría

Las Técnicas de Auditoría son aquellos medios que dispone el auditor para efectuar su trabajo, es decir que son los métodos de investigación y prueba que todo auditor utiliza en la búsqueda de evidencia necesaria para fundamentar la opinión que se da a conocer en el informe de auditoría. Cabe recalcar que en la fase de planificación el auditor determina cuántas y cuáles técnicas deben utilizarse, ya que el empleo de las técnicas de auditoría depende del juicio profesional del auditor y de su experiencia (Pérez J. , 2017). Las técnicas de auditoría se clasifican de la siguiente manera:

Técnicas de verificación ocular: estas técnicas utilizan como instrumento fundamental la vista, entre las más comunes, se puede mencionar las siguientes:

- **Comparación.** - determinar diferencia y similitudes (Pérez J. , 2017).
- **Observación.** - mirar cómo se realizan las actividades.
- **Revisión Selectiva.** - revisión ocular rápida.
- **Rastreo.** - revisar una operación o transacción desde que inicia hasta que termina.

Técnicas de verificación verbal. - consisten en averiguar o requerir información sobre un hecho, a través de averiguaciones y conversaciones. La principal

- **La indagación.** - realizar una serie de preguntas sobre un aspecto (Pérez J. , 2017).

Técnicas de verificación escrita. - se obtiene evidencia escrita que respalde el examen realizado, entre estas técnicas tenemos:

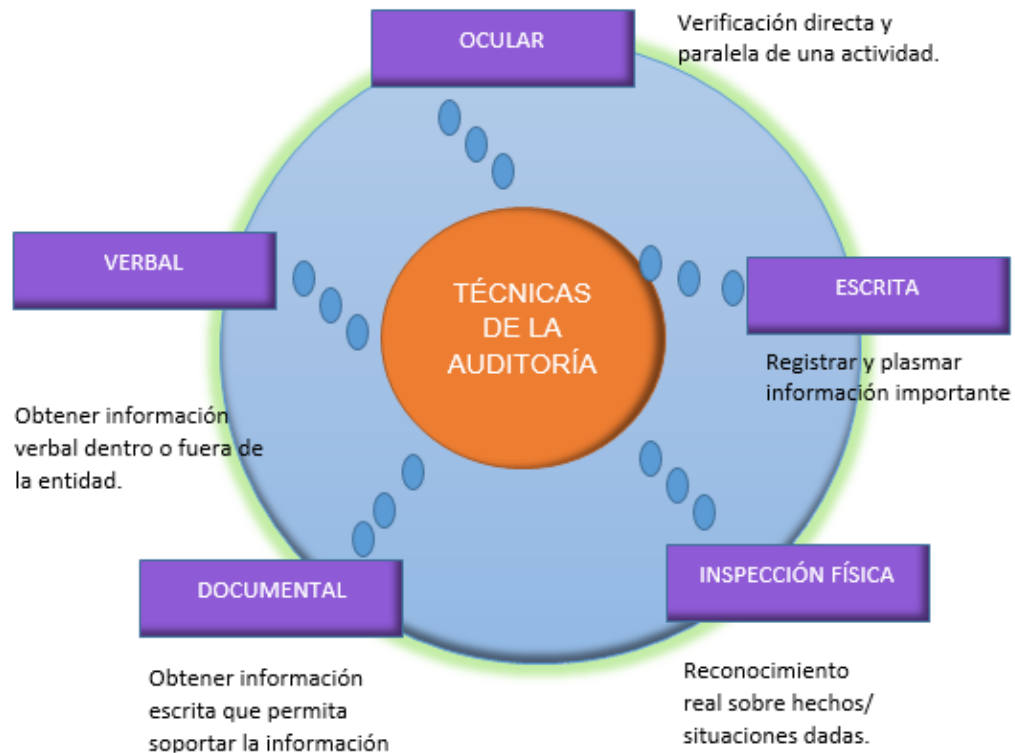
- **Análisis.** - descomponer una cuenta para determinar su saldo
- **Conciliar.** - poner de acuerdo datos provenientes de varias fuentes.
- **Confirmación.** - asegurar la autenticidad de cierta información a través de empresas o personas independientes.

Técnicas de verificación documental. - estas técnicas permiten tener respaldos de las transacciones examinadas, estas son:

- **Comprobación.** - verificar el sustento de una transacción.
- **Recalculo.** - Volver a calcular una operación.
- **Técnicas de verificación física.** - consisten en la constatación física y ocular, la principal técnica de verificación física es la inspección (Pérez J. , 2017).

Técnicas de la Auditoría

Figura 3 Técnicas de la Auditorías



Elaborado por: Yadira Naveda

4.3. El control interno

(Hornigren & Harrison, 2011), explica que el control interno se revela como la herramienta que brinda las pautas a seguir en las actividades económicas desarrolladas por toda empresa, abarcando dicho control etapas como la producción, distribución, financiamiento y administración, todas críticas en el desarrollo empresarial y garantes de un crecimiento económico sostenible y sustentable, el cual solamente podrá ser alcanzado de existir un constante y periódico control interno que regule adecuadamente los recursos materiales y humanos utilizados en cada una de las etapas productivas y de comercialización.

Las función del control interno constituye un elemento clave en todas las áreas y actividades empresariales, brindando los elementos necesarios para agilizar el funcionamiento e interrelación entre dichas áreas y actividades económicas a ser desarrolladas, la calidad y efectividad de los bienes y servicios brindados por toda empresa son directamente proporcionales a las acciones del control interno, el cual no solamente velará por el normal funcionamiento de la empresa, sino que también posibilitará la creación de alternativas que garanticen el correcto funcionamiento de la empresa y la preservación de su estructura jerárquica.

(Rivera, 2010), afirma que el control interno posee una amplia esfera de influencias dentro de la entidad u organismo económico, abarcando el plan organizacional de la empresa económica y llevando a cabo un constante control de medios y recursos de la misma a ser constantemente verificados.

Por otra parte el control interno garantiza la utilización de información exacta y veraz en el desarrollo de planes financieros, técnicos y administrativos que posibiliten un uso efectivo y eficaz en las operaciones a ser realizadas por la dirección empresarial, es de destacar que el control interno es una herramienta en manos de la directiva empresarial por medio de la cual se fiscaliza constante seguimiento y observancia de las políticas prescritas, y de este modo el logro y alcance de las metas y objetivos previamente programados.

(Rodríguez, 2010) señala que el control interno empresarial carece de un formato rígido o predeterminado, caracterizándose en su lugar por la adaptación plena a las condiciones que hacen única a cada empresa, por lo que las normas del control interno varían significativamente y por ende aquellas acciones correctivas dirigidas a enmendar y señalar deficiencias en el funcionamiento o estructura empresarial son múltiples, siendo el único elemento coincidente el objetivo de brindar seguridad al funcionamiento empresarial, propiciando la toma de decisiones adecuadas y confiables que se traduzcan en un crecimiento empresarial sostenible.

El control interno se revela como una garantía de transparencia, buen funcionamiento y desarrollo económico para toda entidad dependiendo su materialización principalmente en la labor y desempeño del personal que labora en la empresa. El control interno se revela como la herramienta a través de la cual la dirección empresarial puede monitorear con eficiencia el desarrollo de los diferentes procesos administrativos y contables y por consecuencia llevar a cabo medidas de saneamiento y recuperación ante posibles errores o fraudes en los registros contables e información financiera.

4.3.1. Origen del control interno

(Horngren & Harrison, Control y Auditoría, 2011), señala que el origen del control interno como una herramienta, se lo ubica con el surgimiento de la partida doble como uno de los principios fundamentales de la contabilidad, que fue una de las medidas de control específicas para cuadrar cuentas, así como para determinar la entrada y salida de recursos, pero no fue hasta fines del siglo XIX que se establecen parámetros específicos de medición y control.

A finales del siglo XX, la industrialización dio lugar a la generación de excedentes en la producción y la producción en serie, es entonces que se hace necesaria la atención hacia otros problemas no solo de índole de producción sino de que hace necesario el direccionamiento hacia procesos productivos, comerciales y administrativos.

(Rivera, 2010), explica que con lo que es necesario que se apliquen ciertos elementos de administración como es la delegación de funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran pérdidas o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizacional, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento empresarial dando espacio para el nacimiento del control como herramienta gerencial y de soporte para la toma de decisiones.

Para la perspectiva del autor (Rodríguez Valencia, 2010), En un sentido más amplio, el Control Interno es el sistema por el cual se da efecto a la administración de una entidad económica llamada empresa o cualquier otra empresa, las actividades de dirección, financiamiento, promoción, distribución y consumo de una empresa; sus relaciones públicas y privadas y la vigilancia general sobre su patrimonio y sobre aquellos de quien depende su conservación y crecimiento se entiende el programa de organización y el conjunto de métodos y procedimientos coordinados y adoptados por una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la eficacia de sus datos contables y el grado de confianza que suscitan a efectos de promover la eficiencia de la administración y lograr el cumplimiento de la política administrativa establecida por la dirección de la empresa.

4.3.2. Importancia del control interno

El control interno se revela como el respaldo de todo sistema contable a ser utilizado en el desarrollo empresarial, abarcando y evaluando constantemente los diferentes procedimientos administrativos, contables y financieros que garantizan el cumplimiento de los objetivos empresariales, tanto de forma global como independiente (Mantilla, 2012).

A través del sistema de control interno se garantiza la detección oportuna de irregularidades y errores que puedan acaecer durante el proceso productivo o de administración, brindando las pautas necesarias para la aplicación de soluciones factibles que evalúen los diferentes niveles de autoridad, de la administración del personal y métodos y sistemas contables utilizados.

Entre los aspectos que resaltan la importancia del control interno deben ser mencionados:

- Aportes e información brindada al departamento de recursos humanos, control y manejo de materiales y departamento financiero, los cuales serán utilizados bajo la supervisión y criterios técnicos que garanticen la integridad de tales departamentos y recursos, así como el constante registro y evaluación de los sistemas utilizados en los mismos (Mantilla, 2012).

- El control interno es capaz de brindar información concerniente a la actividad administrativa y financiera, caracterizada por su confiabilidad y oportunidad para ser utilizada como respaldo a las medidas tomadas por la administración durante las diferentes etapas de toma de decisiones, información que será contrastada oportunamente con la rendición de cuentas periódicas brindada por los responsables de operaciones concerniente a la gestión y resultados obtenidos.
- También es de destacar que el control interno actúa como organismo capaz de detectar de forma oportuna los riesgos de errores e irregularidades que puedan producirse en las diferentes etapas del desarrollo empresarial y proceso productivo, garantizando de esta forma medidas correctivas a través de las cuales se logre un manejo y control efectivo de tales riesgos y efectos (Mantilla, 2012).
- Un elemento indispensable que revela la importancia del control interno es su carácter de promotor del cumplimiento de políticas y lineamientos gerenciales en plena concordancia con la legalidad existente, aplicable a todos los niveles y procesos de la organización.

(Rivera, 2010), señala que el control interno se revela como el sistema de seguridad contable a ser utilizado en los diferentes aspectos empresariales, tales como administración, contabilidad, finanzas, garantizándose a través del mismo la detección temprana y oportuna de irregularidades o falencias que puedan afectar el normal desempeño empresarial.

Del análisis del control interno se desprenden un conjunto de acciones y estrategias producto del estudio pormenorizado de las diferentes actividades y procedimientos administrativos, contables y financieros que permiten canalizar tales falencias y lograrse transacciones y manejos empresariales óptimos.

Actualmente y como consecuencia de la complejidad de las actividades financieras empresariales es imprescindible la existencia de un control interno que garantice la eficacia y calidad en tales acciones y del funcionamiento integral de la estructura interna de la empresa en plena concordancia con las normativas y legislaciones que rigen el funcionamiento de la empresa, de modo que se logre una protección efectiva de los recursos de la empresa y veracidad de los datos financieros y contables que maneja la empresa.

4.3.3. Clasificación del Control Interno

4.3.3.1. Por su naturaleza

- a) **Control Interno Contable:** Son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financieros, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable, ejemplo: la normativa de efectuar un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. Consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables (Mantilla, 2012).

- b) **Control Interno Administrativo:** Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa (Ugarte, 2017).

Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

(Lana, 2011), afirma que como ha podido observarse a través del estudio de los conceptos más generales de Control Interno dados desde 1949 por diferentes instituciones profesionales y académicas, así como por autores que se han dedicado al estudio del tema y su marco conceptual; el Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos que se caracteriza a través de los elementos comunes que se destacan conceptualmente de la siguiente forma:

- Los controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.
- El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles; no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, políticas, reglamentos e impresos.
- Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.
- Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

4.3.3.2. Por su ubicación

- a) Control Interno.** - Elemento básico y fundamental de toda administración y expresión utilizada para definir las funciones propias de la organización, en general, las medidas adoptadas por los propietarios, administradores, verificar la precesión de la empresa o titulares de las entidades públicas o privadas. Ejemplo control de asistencia por parte de la Gerencia.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

- b) Control Externo.** - Se realiza por agentes externos de la organización. Ejemplo Control del Municipio sobre las disposiciones de desechos contaminantes.

El control externo comprende la vigilancia, inspección y fiscalización ejercida por los órganos competentes del control fiscal externo sobre las operaciones de las entidades sometidas a su control.

Tales actividades deben realizarse con la finalidad de determinar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias o demás normas aplicables a sus operaciones, así como para determinar también el grado de observancia de las políticas prescritas en relación con el patrimonio y la salvaguarda de los recursos de tales entidades.

4.3.3.3. Por la acción

- a) Control Interno Preliminar – Previo.** - cuando se ejerce labores de control antes de que un acto surta efecto. Ejemplo la totalización y la revisión de los roles antes de su pago.
- b) Control Concurrente.** - Es el que se produce al momento en que se está ejecutando un acto administrativo. Ejemplo el control de arena, ripio y cemento que se mezclan al momento de una fundición.
- c) Control Posterior.** - Es el que se realiza después de que se ha efectuado una actividad, dentro de este control se encuentra la auditoria. Ejemplo verificación de la calidad de las losas de una edificación.

4.3.3.4.Otros

- a) **Control Preventivo.** - es aquel que se da específicamente al equipo y maquinaria antes de que estos se dañen.
- b) **Control Detección.** - Es el que se realiza para detectar oportunamente cualquier error, esta modalidad sobre todo se da en los sistemas computarizados en el cual la computadora avisa su inconformidad o no procesa datos que no responde al sistema o programa previamente diseñados.
- c) **Control Correctivo.** - Es aquel que se practica tomando una medida correctiva como por ejemplo rectificar un rol de pagos, cambiar los estados detectados como error o reparar un vehículo que se haya dañado.

4.3.4. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno se caracterizan por procurar un nivel de excelencia y calidad en las diferentes actividades desarrolladas durante el proceso productivo y de prestación de servicios, cabe destacar que el control interno es la principal herramienta a través de la cual se logra el perfeccionamiento empresarial, entre dichos objetivos deben destacarse:

- Promoción y desarrollo de la eficiencia y calidad en operaciones concernientes a actividades tales como la recaudación, distribución y utilización de los diferentes recursos empresariales, generados por sus actividades, los cuales deberán estar encausados en acciones directamente subordinadas al marco legal existente y objetivos empresariales (Grant, 2010).
- Promoción y utilización de sistemas de administración y finanzas que garanticen un uso óptimo y adecuado de los recursos materiales de la empresa a través de un control constante de las diferentes actividades y operaciones desarrolladas, brindando una información oportuna y detallada de los resultados alcanzados.

- Contribuir a la generación de datos e informaciones oportunas, útiles y confiables que permitan un manejo adecuado de los derechos y obligaciones de la empresa encausando los mismos en todo momento dentro de la legalidad existente (Grant, 2010).
- Desarrollo y promoción de planes de actualización, modernización y sostenibilidad de los sistemas utilizados en el proceso productivo, así como de la tecnología, de modo que se garantice un desempeño empresarial efectivo y en todo momento sostenible.
- Seguimiento, promoción y respeto a la aplicación de disposiciones, reglamentos, procedimientos y leyes dispuesto y amparantes de la autoridad dirigente de la empresa de forma tal que se respalde sus acciones y funciones, así como la rendición de cuentas periódicas de la directiva empresarial sobre su gestión y resultados a través de un proceso de rendición de cuentas transparente y ágil (Grant, 2010).
- Incentivar y desarrollar las actitudes y capacidades administrativas de respuesta y reacción ante situaciones negativas del entorno, garantizando de esta forma la identificación de tales elementos y su pronta eliminación para de esta forma evitar actitudes que involucren el manejo inadecuado de los recursos humanos y materiales de la empresa (Grant, 2010).

4.3.5. Componentes del control interno

(Mantilla, 2012), señala que el control interno, según la NIA 315, consta de los siguientes componentes:

- 1) El ambiente de control.
- 2) El proceso de evaluación del riesgo por la entidad.
- 3) Actividades de control.
- 4) El sistema de información y la comunicación.
- 5) Monitoreo de controles.

Figura 4 Componentes del control interno



Fuente: (Franz, 2011, pág. 56)

Los objetivos organizacionales le muestran la dirección, lo encuentran, le dicen a dónde ir. Deben indicarse por escrito, indicando los resultados que deben lograrse dentro de un cierto período. Objetivos: QUÉ: ¿qué resultados se desea o necesita lograr? (Horngren & Harrison, Control y Auditoría, 2011). Los objetivos proporcionan un sentido de dirección, sin ellos, las personas y las organizaciones son propensas a la confusión, reaccionan a los cambios en el entorno sin comprender claramente lo que realmente quieren lograr.

La división del control interno en los cinco componentes proporciona un marco de referencia útil para que los auditores consideren cómo pueden afectar la auditoría los diferentes aspectos del control interno de una entidad.

4.3.5.1. Ambiente de Control

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado (COSO, 2013).

4.3.5.1.1. Factores del Ambiente de Control:

- La integridad y los valores éticos.
- El compromiso a ser competente.
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría.
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia.
- La estructura de la organización.
- La asignación de autoridad y responsabilidades.
- Las políticas y prácticas de recursos humanos.

Cosiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades (Javier, 2012).

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

4.3.5.1.2. Principios del componente de Ambiente de Control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Se entiende por Ambiente de Control al clima de control que se gesta o surge en la conciencia individual y grupal de los integrantes de una organización, por la influencia de la historia y cultura de la entidad y por las pautas dadas por la alta dirección en referencia a la integridad y valores éticos.

El Ambiente de Control Interno propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

4.3.5.1.3. Los elementos son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura organizacional
- Políticas de personal

4.3.5.2.Evaluación de Riesgo

El riesgo se entiende como la probabilidad de que un evento interno o externo afecte negativamente la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con legalidad, eficacia, eficiencia y economía (COSO, 2013).

La valoración de los riesgos, responsabilidad de la administración activa, incluye su identificación y evaluación, y es un componente fundamental de todo sistema bien orientado, que sirve como insumo para la toma de decisiones, la conducción de las actividades y la revisión de los planes para su ajuste a las condiciones cambiantes y a los retos que plantea el riesgo identificado (COSO, 2013).

4.3.5.2.1. Los elementos son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento
- Evaluación del medio ambiente interno y externo

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior (Javier, 2012).

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo (Javier, 2012).

4.3.5.2.2. Principios del componente de Evaluación de Riesgo

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

4.3.5.3.Actividades de Control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones (COSO, 2013).

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización (COSO, 2013).

4.3.5.3.1. Los elementos son:

- Políticas para el logro de objetivos;
- Coordinación entre las dependencias de la entidad; y,
- Diseño de las actividades de control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos (Javier, 2012).

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

4.3.5.3.2. Principios del componente de Actividades de Control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

4.3.5.4. Información y Comunicación

Las actividades de una organización se manifiestan en las políticas, sistemas y procedimientos, siendo realizadas por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que amenacen la misión y los objetivos y en beneficio

de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización (COSO, 2013).

4.3.5.4.1. Los elementos son:

- Identificación de información suficiente.
- Revisión de los sistemas de información.
- Las necesidades de información y los sistemas de información deben ser revisados cuando existan cambios en los objetivos o cuando se producen deficiencias significativas en los procesos de formulación de información.

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos y control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información (Javier, 2012).

1. **Controles Generales:** Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.
2. **Controles de Aplicación:** Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información (Javier, 2012).

La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

4.3.5.4.2. Principios del componente de Información y Comunicación

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

4.3.5.5. Supervisión y Seguimiento

Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes. Bajo este concepto se evidencia la importancia de la actividad de supervisión y monitoreo (COSO, 2013).

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones (COSO, 2013). El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para determinar si:

- Las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo.
- Los cambios en las condiciones de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados.
- Es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

El papel de supervisor del control interno corresponde normalmente al Departamento de Auditoría Interna, pero el Auditor Independiente al evaluarlo periódicamente, contribuye también a su supervisión. Los elementos son:

- Monitoreo del rendimiento
- Revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno
- Aplicación de procedimientos de seguimiento
- Evaluación de la calidad del control interno

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia (Javier, 2012).

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

4.3.5.5.1. Principios del componente de Supervisión y Seguimiento

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

4.3.6. Elementos del control interno

Los elementos del control interno empresarial varían según las características, dimensiones y rama económica en la cual se desempeña la empresa, los mismos tienen como objetivo brindar una imagen transparente de los elementos a ser constantemente regulados con el fin de alcanzar los objetivos empresariales predeterminados (Horngren & Harrison, Control y Auditoría, 2011).

Los elementos básicos del control interno a ser destacados son:

- **Plan organizacional:** El mismo contempla la estructura de la empresa y las funciones a ser desempeñadas por cada uno de los empleados de la misma, también en dicho plan pueden definirse el uso y aplicación de los recursos materiales existentes en la empresa y las proyecciones a mediano y largo plazo (Lana, 2011).
- **Métodos y procedimientos de autorización y registro:** Los mismos garantizan un control financiero y administrativo efectivo sobre los recursos, obligaciones, ingresos, gastos y patrimonio empresarial, de tal forma que se evite la toma de decisiones que puedan conllevar al despilfarro o uso inadecuado de dichos recursos, situación que repercutirá negativamente en el desarrollo empresarial.
- **Prácticas sanas:** Conjunto de estrategias que incentiven y favorezcan de forma individual y colectiva el cumplimiento de deberes y funciones de cada uno de los empleados de la empresa, garantizándose de esta forma un funcionamiento armónico y coordinado de todo el personal de la empresa (Horngren & Harrison, Control y Auditoría, 2011).
- **Asignación de personal idóneo:** La selección del personal a desempeñar las diferentes actividades de la empresa constituye un elemento crítico en el alcance de las metas propuestas, de ahí la importancia de realizar de forma periódica controles internos en los que se determine las actitudes y capacidades del personal para las actividades que desempeña.

- **Creación de Unidad de Auditoría Interna:** El constante control a todos los niveles constituye la clave para evitar actitudes que contravengan los intereses empresariales, evitando de esta forma cualquier tipo de relajación dentro de las actividades a ser desarrollada y disciplina u orden necesario para el cumplimiento pleno de los objetivos empresariales, razón por la cual es necesario crear una unidad de auditoría interna de tal forma que se vele en todo momento por el buen funcionamiento de la empresa (Wright, Kroll, & Parnel, 2011).

4.3.7. Control Interno Administrativo:

Son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Ejemplo de un control administrativo, es el requisito de que los trabajadores deben ser instruidos en las normas de seguridad y salud de su puesto de trabajo, o la definición de quienes pueden pasar a determinadas áreas de la empresa (Ugarte, 2017).

Son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. Entonces el Control Interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad.

Lana (2011), afirma que como ha podido observarse a través del estudio de los conceptos más generales de Control Interno dados desde 1949 por diferentes instituciones profesionales y académicas, así como por autores que se han dedicado al estudio del tema y su marco conceptual; el Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos que se caracteriza a través de los elementos comunes que se destacan conceptualmente de la siguiente forma:

- Los controles internos, son efectuados por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

- El control interno es un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles; no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, políticas, reglamentos e impresos.
- Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.
- Al hablarse del control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas (no añadidas) a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

4.4.Administración

La administración juega un rol decisivo en el desempeño y desarrollo de toda empresa debido a que la misma es la encargada de distribuir de forma organizada los recursos humanos y materiales de los que se dispone para lograr una mayor productividad así como economización de recursos, acciones que se traducirán en éxito y crecimiento comercial.

Castro (2011) define a la administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y utilizar todos los recursos organizacionales disponibles para conseguir los objetivos organizacionales establecidos, que incluyen no sólo categorías económicas como tierra, capital, y trabajo, sino también información y tecnología. La administración puede marcar la diferencia entre el crecimiento económico o el fracaso comercial, el personal que conforme dicho departamento debe estar motivado, debe ser entusiasta y tener iniciativas propias que permitan solucionar de manera expedita las dificultades que puedan presentarse en el quehacer diario.

Martínez (2010) afirma que la administración se fundamenta en marcar la diferencia en sus procesos y realizar funciones como planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades encomendadas a un grupo de individuos de una organización para conseguir resultados efectivos, controlar y después evaluar el desempeño eficazmente. La importancia de la administración está dada por su carácter organizativo, de control y regulación que se aplica a todos los elementos que conforman el colectivo de trabajo, siendo la administración el órgano rector y dirigente encargado de lograr resultados satisfactorios.

4.4.1. Etapas de la administración

Debe tomarse en cuenta las constantes transformaciones y cambios que debe enfrentarse a diario la dirección administrativa, la cual debe contar con lineamientos que le permitan acoplarse a los cambios de forma tal que no se afecte la labor que se lleve a cabo y mantenga su eficiencia y calidad, que marque la diferencia y permita un crecimiento y logros constantes. De acuerdo con el Ing. Flor (2011) la Administración posee las siguientes etapas:

1. Previsión
2. Planeación
3. Organización
4. Integración
5. Dirección
6. Control

Previsión: como la primera fase del procedimiento administrativo, la previsión tiene un impacto directo e indirecto en otras etapas tales como la planificación, organización, integración, gestión y control. Es el elemento en el que la administración sobre la base de las condiciones futuras de una empresa debe ser revelada en una investigación técnica, las principales líneas de acción que permitan alcanzar los objetivos de la empresa.

Como se puede deducir, la palabra proviene de prever o de previsión que es la de "ver las cosas con anticipación" o "tratar de ver de antemano lo que va a pasar" (Hernández, 2010, pág. 68) Entonces se va a entender que prevenir en el proceso administrativo se diagnostica por los datos relevantes del pasado y del presente que son relevantes, para que puedan construir contextos sociales, políticos, económicos, tecnológicos y de otra índole, lo que en las empresas se llevará a cabo en a medio y largo plazo (Flor, 2011).

Planeación: Con la planeación se obtiene una visión a futuro de la empresa, permitiendo la declaración de los objetivos, así como el cumplimiento de los mismos mediante el planteamiento de estrategias que permitan el desarrollo empresarial (Flor, 2011). La planificación permite desarrollar la empresa, reduce los riesgos y maximiza el aprovechamiento de los recursos que se utilizan en la empresa, además permite reducir el tiempo que se necesita en los diversos procesos administrativos.

Organización: Establece la creación de una estructura, que determina la jerarquía y la forma de agrupar las actividades necesarias con el fin de simplificar sus funciones dentro del grupo social (Flor, 2011).

Integración: En una empresa, hay diferentes tipos de integración, así por ejemplo la integración de los materiales y recursos financieros (Flor, 2011).

Dirección: La dirección es el elemento de la gestión en la aplicación, se logra a través de la autoridad de la empresa, basada en decisiones tomadas directamente, y, con el cuidado de que todas se cumplan a cabalidad (Flor, 2011). Se considera a la comunicación fundamental para la dirección de la empresa ya que la misma está implícita en todos los procesos administrativos.

Control: El control se refiere a los mecanismos para garantizar que la conducta de desempeño y cumplir con las normas y procedimientos de la empresa. El control a largo plazo tiene una connotación negativa para la mayoría de la gente porque se asocia con la restricción, la fiscalidad, los límites, la vigilancia o la manipulación (Flor, 2011).

4.4.2. Gestión

La gestión se aborda como el conjunto de acciones dirigidas a planificar, controlar, supervisar y desarrollar funciones, acciones, políticas y estrategias laborales, productivas, entre otras de forma tal que se garantice un sistema congruente de acciones, las cuales permitan dar cumplimiento efectivo a los objetivos empresariales propuestos.

La gestión se aborda como el conjunto de acciones, estrategias y políticas a través de las cuales se asumen responsabilidades en pos de dar curso a un proceso específico que puede ser de carácter empresarial, personal, comunal entre otros, es decir la gestión es la acción que viabiliza un proceso dirigido a la materialización de objetivos proyectado (Ogalla F. , 2015).

La gestión abarca acciones y procesos específicos pero también gestiona los recursos económicos, materiales y humanos así como las estructuras necesarias para dar curso a estrategias de materialización de uno o varios objetivos, es de destacar que la gestión se revela como una acción de coordinación y uso de recursos de forma estratégica de forma tal que se alcancen las metas propuestas (Pérez J. , 2017).

La gestión constituye en sí la máxima expresión de la capacidad personal o institucional de dar curso de forma estratégica a un proceso regido por pautas, métodos y limitaciones que demanda el concurso de recursos económicos, materiales y humanos a ser coordinados y supervisados, el cual se dirigen a la materialización de una meta u objetivo definido (Membrado J. , 2017).

Cabe destacar que la gestión constituye el eje angular de toda actividad productiva, dado que a través de la misma se logra asegurar todos los medios materiales, insumos e implementos necesarios para lograr la materialización de acciones específicas, no debe olvidarse que toda actividad productiva se puede ver afectada por situaciones ajenas a la voluntad de los materializadores o actores activos, de ahí que sea importante contar con acciones y medidas de gestión que permitan hallar de forma oportuna respuestas a través de las cuales se garantice la productividad.

4.4.3. Gestión administrativa

La gestión administrativa constituye en la actualidad uno de los ejes angulares en el desarrollo y funcionamiento empresarial dado que solo a través de acciones de supervisión y control de los medios, materiales, insumos y personal puede la empresa proyectar acciones y estrategias de desarrollo y crecimiento económico.

A través de la gestión administrativa se persigue el objetivo de alcanzar metas institucionales, las cuales demandan para su materialización de acciones, tareas, estrategias y recursos económicos, materiales y humanos que deben coordinar, supervisarse y dirigirse de forma estratégica como única alternativa viable para garantizar el correcto funcionamiento y estructura empresarial (Alagarda & Mechó, 2019).

Es de destacar que la gestión administrativa se revela como la herramienta empresarial capaz de organizar, dirigir y supervisar los recursos económicos, materiales y humanos institucionales, claves para la materialización de los objetivos proyectados de forma tal que se logren resultados eficientes, con calidad y ahorro de recursos (Urrosolo & Martínez, 2018).

La gestión administrativa se proyecta más allá de ser una herramienta empresarial de control, regulación y organización, sino que en su lugar puede ser considerada como la estructura capaz de anticipar necesidades, falencias y oportunidades empresariales, es decir el elemento empresarial capaz de anticipar eventos que puedan afectar de forma directa o indirecta la estructura y funcionamiento empresarial negativa o positivamente de forma tal que puedan tomarse medidas preventivas capaces de atenuar efectos negativos o de potencializar oportunidades de desarrollo y fortalecimiento empresarial (Díaz & León, 2019)

Es importante tomar en cuenta que la gestión administrativa es una herramienta empresarial a través de la cual se logra la disposición estratégica de los recursos económicos, materiales y humanos, es decir existe un control exhaustivo de los recursos que posee la institución de tal manera que los mismos puedan respaldar cualquier acción de crecimiento económico.

La gestión administrativa se ha visto potencializada con la aparición de las TICS dado que las mismas permiten un control sistemático e inmediato de forma tal que se cuenta con la información pormenorizada para adoptar acciones de regulación, control por parte de la administración empresarial lo cual se traduce en un manejo efectivo de recursos y por consecuencia en mayor probabilidad de desarrollo productivo.

4.5.La Contabilidad

Gomera, (2011), señala que es la ciencia que permite registrar, clasificar, analizar e interpretar las transacciones que realizan las empresas con la finalidad de establecer la situación económica y financiera al final de un ejercicio económico o periodo contable. La contabilidad puede ser definida como la rama de las ciencias administrativas a través de la cual se implementan sistemas de control y registro que brinda las pautas necesarias para lograr un análisis, registro y control de las transacciones empresariales de modo que exista un control y registro adecuado de dichas actividades financieras.

Horngren & Harrison, (2011), señalan que la contabilidad se revela como la herramienta a través de la cual la dirección empresarial logra medir con exactitud los recursos empresariales, plasmándose en sus estudios e interpretaciones los cambios y transformaciones financieros que puedan afectar la actividad económica empresarial en determinados periodos de tiempo.

Puede afirmarse que la contabilidad es la herramienta capaz de brindar la información económica y financiera de la actividad empresarial logrando un control efectivo de los bienes, recursos y materiales de modo que puedan trazarse estrategias de crecimiento económico sostenibles y sustentables basadas en datos financieros verídicos.

Suárez, (2012), explica que entre los principales objetivos de la contabilidad destacan la creación de un sistema de registros de transacciones financieras que respalden la actividad económica empresarial, de modo que puedan valorarse y cuantificarse los movimientos financieros realizados por la empresa, lográndose corregir o mejorar las estrategias y planes de desarrollo económico.

El mismo autor afirma que la contabilidad brinda una información general de los recursos financieros empresariales, así como el desenvolvimiento financiero de determinados periodos garantizándose de esta forma una disposición estratégica de recursos materiales y finanzas en general.

Por otra parte, debe destacarse que la contabilidad constituye una herramienta de control e información verídica del desempeño financiero de las diferentes entidades, información que asegura la toma de decisiones oportunas que hagan posible el crecimiento financiero empresarial.

4.5.1. Principios de la contabilidad generalmente aceptados

Rodríguez, (2010), señala que los principios de la contabilidad constituyen los parámetros técnicos que brindan las pautas a seguir para lograr una preparación y elaboración sistemática y efectiva de los estados financieros empresariales.

Ente contable: El ente contable hace referencia a la acción de llevar estados financieros de la empresa tal y como una organización económica, valorando a los dueños del negocio como personas terceras ajenas al patrimonio.

Equidad: El principio de equidad es aquel que garantiza un correcto uso de los conocimientos contables por parte del profesional, de modo que prevalezca la imparcialidad profesional, así como principios éticos y morales que hagan de su labor un ejemplo de entrega y dedicación a la labor que desempeñan (Flor, 2011).

Unidad de medida: Con el objetivo de plasmar con claridad el patrimonio empresarial en los estados financieros se procederá a la selección de una moneda y valor para los elementos patrimoniales de modo que se aplique un precio a cada unidad, es de destacar que generalmente se utiliza como común denominador la moneda que posee curso legal en el país donde se encuentra ubicada la empresa en cuestión.

Valuación al costo: Principio a partir del cual se establece que los activos empresariales deberán ser valuados al costo de adquisición o producción tomándose tal principio como concepto básico de valuación, las variaciones monetarias no deberán incidir en alteraciones al principio de valuación (Martínez, 2010).

Revelación suficiente: Aquella información derivada de los estados financieros deberá plasmar todas las acciones de importancia claramente con sencillez de modo que los usuarios puedan observar y analizar los resultados empresariales y por ende obtener una visión global de la capacidad financiera empresarial.

Negociación en marcha: Se define como negociación en marcha al conjunto de acciones realizadas por la organización económica con el objetivo de alcanzar los planes empresariales propuestos, exceptuándose aquellas acciones de liquidación (Ocaña, 2014).

Periodo de tiempo: Etapa en la cual la dirección empresarial plasma los resultados de la gestión tanto administrativa, fiscal o financiera, es decir periodo en el que se plasman la totalidad de actividades financieras realizadas por la entidad.

Uniformidad: Modo operativo en el cual se utilizarán métodos, técnicas y procedimientos de forma uniforme a ser aplicados en un periodo determinado (Rivera, 2010).

Devengado: Acción en la cual se plasman la totalidad de transacciones realizadas por una entidad, estableciéndose sus particularidades de forma contable, es decir se plasmarán todas las actividades financieras incluso aquellas transacciones que no ingresen efectivo.

Conservatismo: Uso de ideas y aplicaciones profesionales en toda operación del sistema contable garantizándose de esta forma que la misma reúna la totalidad de requisitos exigidos (Alvarez, 2015).

Periodo contable: Imperante necesidad de mantener un conocimiento constante de los diferentes resultados obtenidos en las operaciones y situación financiera de la entidad, la cual posee una exigencia continua, siendo necesaria su subdivisión en períodos.

Importancia relativa: Toda información plasmada en estados financieros deberá revelar aquellos aspectos de importancia a la entidad, los cuales serán cuantificados en términos monetarios (Druker, 2017).

Valor histórico original: Las diferentes transacciones y eventos económicos cuantificados en la contabilidad empresarial serán registrados en concordancia a las cantidades de efectivo que se afecten o su equivalente.

Dualidad económica: Principio clave de la contabilidad el cual enuncia que la ciencia contable se apoya en la partida doble, la cual a su vez se constituye por los recursos disponibles y fuentes de dichos recursos, ambos constituyen la igualdad de inventario, lo que se traduce en que por cada ingreso hay un egreso (Estupiñan, 2011).

Partida doble: Reyes, (2014) afirma que la partida doble es un principio a través del cual quedan plasmados con veracidad los diferentes hechos económicos, basándose dicha acción en la doble anotación tomándose en cuenta la primera en el debe y la otra cuenta en el haber, debiéndose anotar el importe igual en el debe que en el haber, de modo que a través de esta igualdad en el registro de las operaciones se garantiza la inalterabilidad de igualdad patrimonial.

Los principios de la partida doble se fundamentan en enunciados como la inexistencia de deudores sin acreedores y viceversa, así como que a una o más cuentas deudoras corresponderán una o más cuentas acreedoras por el mismo importe.

También plantea el principio de partida doble que en todo momento las sumas del debe se equiparan a las del haber, así como que las pérdidas se debitan y las ganancias se acreditan, así también se enuncia que el patrimonio del ente es diferente al de sus propietarios.

4.5.2. Clases de contabilidad

La contabilidad puede ser a su vez clasificada en:

Contabilidad comercial: Es aquella que se utiliza en actividades de compra-venta de bienes con la finalidad de obtener una ganancia de modo que se incrementa al costo del bien el margen de utilidad (Alvarez, 2015).

Contabilidad agrícola: Es aquella que se aplica a los ingresos y gastos derivados de las actividades agropecuarias.

Contabilidad hotelera: Es la rama de la contabilidad que regula, controla y desarrolla las actividades económicas del sector hotelero.

Contabilidad industrial: Es aquella aplicable al desarrollo y transformación de materias primas en productos finales de mayor complejidad.

Contabilidad petrolera: Es la herramienta de control financiero encargada de contabilizar las actividades de explotación, producción y comercialización de una de las principales materias primas de la nación.

Contabilidad bancaria: Conjunto de acciones de gestión bancarias dirigidas a la recepción y entrega de recursos financieros en forma de depósitos, préstamos, a través de los cuales la entidad logre una ganancia en periodos determinados (Blake, 2011).

Contabilidad gubernamental: Conjunto de actividades de regulación y control de recursos financieros inherente al gobierno central, garantizándose de esta forma la disposición estratégica de los fondos del erario público.

4.5.3. Ramas de la contabilidad:

Contabilidad financiera: Sistema informativo a través del cual se plasman términos cuantitativos y monetarios de las transacciones realizadas por entidades económicas, tomándose en cuenta los diferentes aspectos que puedan afectar su crecimiento y desarrollo económico, transformándose en una fuente de información confiable y segura para la toma de decisiones financieras empresariales (Hernández, 2010).

Contabilidad administrativa: Sistema informativo de la administración empresarial de cuyos resultados se derivan la creación de estrategias de crecimiento y desarrollo interno de la organización.

Contabilidad fiscal: Es la contabilidad a través de la cual se logra un registro e informes minuciosos de aquellos aspectos financieros relacionados con declaración y pago de impuestos (Hax, Arnoldo; Majluf, Nicolas, 2011).

4.6.Marco Legal

Para la realización del presente trabajo de investigación se ha tomado como base las siguientes normativas que permiten su desarrollo.

Constitución de la República del Ecuador

Título II Derechos

Capítulo segundo Derechos del buen vivir

Sección octava Trabajo y seguridad social

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

CÓDIGO DEL TRABAJO

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo I

De su naturaleza y especies

Parágrafo 1ro.

Definiciones y reglas generales

Art. 8.- Contrato individual. - Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

Art. 9.- Concepto de trabajador. - La persona que se obliga a la prestación del servicio o a la ejecución de la obra se denomina trabajador y puede ser empleado u obrero.

Art. 10.- Concepto de empleador. - La persona o entidad, de cualquier clase que fuere, por cuenta u orden de la cual se ejecuta la obra o a quien se presta el servicio, se denomina empresario o empleador.

Art. 11.- Clasificación. - El contrato de trabajo puede ser:

- a) Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal;
- b) A sueldo, a jornal, en participación y mixto;
- c) Por tiempo fijo, por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
- d) A prueba;
- e) Por obra cierta, por tarea y a destajo;
- f) Por enganche;
- g) Individual, de grupo o por equipo; y,
- h) Nota: Literal derogado por Decreto Legislativo No. 8, publicado en

Registro Oficial Suplemento 330 de 6 de mayo del 2008.

NORMA ECUATORIANA DE AUDITORIA (NEA)

Norma Ecuatoriana de Auditoria (NEA), Número 10 sobre la Evaluación de Riesgo y Control Interno que describe lo siguiente:

1. El propósito de esta Norma Ecuatoriana sobre Auditoría (NEA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

2. El auditor deberá obtener una comprensión suficiente de los sistemas de contabilidad y de control interno para planificar la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.
3. “Riesgo de auditoría” significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría, no apropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
4. “Riesgo inherente” es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una exposición errónea que pudiera ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.
5. “Riesgo de control” es el riesgo de que una exposición errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que individualmente pudiera ser de carácter significativo o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases, no sea evitado o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
6. “Riesgo de detección” es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una exposición errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de carácter significativo, individualmente o cuando se agrega con exposiciones erróneas en otros saldos o clases.
7. “Sistema de contabilidad” significa la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las cuales se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.

8. El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

a) “El ambiente de control” significa la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestarios estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités.
- Filosofía y estilo operativo de la administración.
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, y procedimientos de segregación de funciones.

b) “Procedimientos de control” significa aquellas políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la entidad.

Los procedimientos específicos de control incluyen:

- Reportar, revisar y aprobar conciliaciones
 - Verificar la exactitud aritmética de los registros
 - Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - Mantener y revisar las cuentas de control y los balances de comprobación.
 - Aprobar y controlar documentos.
 - Comparar datos internos con fuentes externas de información.
 - Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
 - Limitar el acceso físico directo a los activos y registros
 - Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.
9. En la auditoría de estados financieros, el auditor está interesado sólo en aquellas políticas y procedimientos dentro de los sistemas de contabilidad y de control interno que son relevantes para las aseveraciones de los estados financieros. La comprensión de los aspectos relevantes de los sistemas de contabilidad y de control interno, junto con las evaluaciones del riesgo inherente y de control y otras consideraciones, harán posible para el auditor:
- a. Identificar los tipos de potenciales exposiciones de carácter significativo que pudieran ocurrir en los estados financieros;
 - b. Considerar factores que afectan el riesgo de exposiciones erróneas substanciales; y
 - c. Diseñar procedimientos de auditoría apropiados

10. Al desarrollar el enfoque de auditoría, el auditor considera la evaluación preliminar del riesgo de control (conjuntamente con la evaluación del riesgo inherente) para determinar el riesgo de detección apropiado por aceptar para las aseveraciones del estado financiero y para determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos sustantivos para dichas aseveraciones.

MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO (COSO III)

La estructura de control interno está compuesta por cinco componentes integrados vinculados a los objetivos de la empresa y en función de cómo la administración gestiona el negocio y cómo se integran en los procesos internos de la empresa. Un entorno de control adecuado, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema para preparar y difundir información confiable y oportuna de la organización y un proceso de monitoreo efectivo respaldado por medidas de control efectivas son una poderosa herramienta de gestión negocio.

Sobre la base de los cinco componentes, es posible analizar y analizar la realidad de la organización, después de haber recibido diagnósticos organizacionales en términos de estructura, procesos, sistemas, procedimientos y recursos humanos. Estos componentes son:

1. Entorno de control.
2. Evaluación de riesgos.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión.

La estructura en su definición de COSO III establece diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados con cada componente. Cada componente se presenta a continuación con sus principios y enfoque de los atributos o actividades que consideran:

Principios relacionados con el componente Entorno de Control

- La organización demuestra un compromiso con la honestidad y los valores éticos;
- La Junta de Directores demuestra la independencia de la administración y monitorea el trabajo del sistema de control interno;
- Gestión estable bajo la supervisión de la junta directiva, estructuras, líneas jerárquicas y niveles adecuados de autoridad y responsabilidad para lograr los objetivos;
- La organización demuestra su compromiso de atraer, desarrollar y retener profesionales competentes de acuerdo con los objetivos de la organización;
- La organización define la responsabilidad de las personas para el control interno sobre el logro de los objetivos.

Principios relacionados con la Actividad de Control

- La organización define y desarrolla medidas de control que ayudan a reducir los riesgos a niveles aceptables para lograr los objetivos;
- La organización define y desarrolla medidas de control organizacional utilizando tecnología para apoyar el logro de objetivos;
- La organización implementa acciones de control utilizando políticas que establecen líneas y procedimientos de control interno comunes que respaldan estas políticas.

NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA FINANCIERA

Las Normas internacionales de auditoría NIA o ISA son normas que intentan regular la auditoría en todo el mundo. En cada país, las regulaciones locales rigen más o menos la práctica de auditar la información financiera o financiera. Estas reglas pueden ser de naturaleza gubernamental o tomar la forma de declaraciones hechas por organismos profesionales en cada país.

Publicado en muchos países, las normas nacionales de auditoría y los servicios relacionados varían en forma y contenido. La Federación Internacional de Contadores (IFAC), a través del Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IAASB), toma nota de estos documentos y diferencias y, a la luz de este conocimiento, publica las Normas Internacionales de Auditoría, que deberían ser adoptados en todo el mundo.

Las actualizaciones del Comité Internacional de Prácticas de Auditoría indican anualmente la presencia de una voluntad internacional dirigida al desarrollo sostenible de la profesión contable para que tenga los elementos técnicos uniformes necesarios para proporcionar servicios de alta calidad en el campo de la contabilidad.

El Consejo de IFAC ha establecido un Comité Internacional de Prácticas de Auditoría (IABP) para desarrollar y publicar estándares e informes y servicios de auditoría relacionados en nombre del propio Consejo, para mejorar la consistencia de prácticas de auditoría y servicios relacionados en todo el mundo. Las normas internacionales de auditoría deben aplicarse sin problemas al auditar estados financieros y también deben aplicarse con el ajuste necesario para auditar otra información y servicios relacionados. En casos excepcionales, el auditor puede encontrar necesario apartarse de los estándares ISA para lograr de manera más efectiva el objetivo de la auditoría. Cuando ocurre tal situación, el auditor debe estar listo para justificar el desvío.

Las reglas se publican en dos conjuntos separados: Servicios de auditoría (NIA) y Servicios asociados (NIA / ISA), incluidos los últimos procedimientos para verificar los procedimientos en virtud de un acuerdo de compilación. La estructura describe los servicios que el auditor puede asumir de acuerdo con el nivel de confianza recibido, el propósito de la auditoría y revisión es permitir al auditor expresar niveles de confianza altos y moderados, respectivamente, en presencia o ausencia de errores significativos en la información.

4.7.Marco Conceptual

Autocontrol: Es la capacidad de cada servidor público de monitorear su trabajo, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas para satisfacer adecuadamente los resultados esperados en el desempeño de sus funciones para que la implementación de los procesos, acciones y / o las tareas bajo su responsabilidad se desarrollan sobre la base de los principios establecidos en la política constitucional (Hax, Arnoldo; Majluf, Nicolas, 2011).

Autorregulación: es el potencial institucional para aplicar, sobre la base de la participación en las organizaciones, los métodos y procedimientos establecidos en los actos reglamentarios, que permiten el desarrollo y la implementación de un sistema de control interno en condiciones de honestidad, eficiencia y transparencia emprendidas (Hernández, 2010).

Autogestión: La capacidad institucional de cualquier entidad estatal es interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y efectiva la función administrativa que le confiere la Constitución, la ley y sus reglamentos (Santillana, 2015).

Auditoría interna: elemento de control que permite verificar sistemática, objetiva e independientemente los procesos, acciones, operaciones y resultados de un organismo público. También expresa juicios basados en elementos convincentes sobre los aspectos más importantes de la gestión, en los resultados obtenidos y en la satisfacción de los diversos grupos de interés (Rivera, 2010).

Control interno: es un proceso desarrollado, implementado y respaldado por los responsables de la administración, la administración y otros miembros del personal de la compañía para proporcionar garantías razonables para lograr los objetivos de la compañía en términos de fiabilidad de la información financiera, eficiencia y efectividad de las operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término control se refiere a cualquier aspecto relacionado con uno o más componentes del control interno (Ugarte, 2017).

Documentación de auditoría: un registro de los procedimientos de auditoría aplicables, evidencia de auditoría relevante y las conclusiones a las que ha llegado el auditor (a veces el término "documentos de trabajo" se usa como sinónimo).

Entorno de control: incluye las funciones de administración pública y gestión de la empresa, así como la actitud, obligaciones y acciones de los responsables de la gestión y gestión de la empresa, en relación con el control interno de la empresa y su importancia (Druker, 2017).

Función de auditoría interna: es una actividad de evaluación creada o proporcionada a una empresa como un servicio. Sus funciones incluyen, entre otras cosas, el control, evaluación y monitoreo de la adecuación y efectividad del control interno (Santillana, 2015).

Modelo de Control Interno Estándar (MECI): una herramienta que proporciona una estructura básica para la evaluación de estrategias, mecanismos de gestión y evaluación del proceso administrativo y, aunque contribuye a una estructura uniforme, se adapta a las necesidades específicas de cada sujeto, objetivos, estructura, dimensiones, procesos y servicios que brindan (Santillana, 2015).

E. METODOLOGÍA

5.1. Materiales

Para el presente trabajo la revisión de la información libros, artículos científicos, equipos, herramientas e insumos, permitirán la viabilidad técnica teniendo que utilizar los siguientes materiales para el desarrollo de la investigación planteada:

5.1.1. Equipos

Los materiales y equipo necesario para la elaboración del trabajo de titulación son los siguientes:

Tabla 2 Equipo

Materiales	Valor
Computador	\$ 700
Impresora	\$ 215
Total	\$ 915

Elaborado por: Yadira Naveda

5.1.2. Herramientas

Tabla 3 Herramientas

Materiales	Valor
Cámara fotográfica	\$ 80
Total	\$ 80

Elaborado por: Yadira Naveda

5.1.3. Insumos

Los insumos utilizados son:

Tabla 4 Insumos

Materiales	Valor
Esferos	\$ 10
Lápices	\$ 2.50
Hojas de papel bond	\$ 3,50
Fichas nemotécnicas	\$ 2,00
Fichas bibliográficas	\$ 2,00
Total	\$ 20,00

Elaborado por: Yadiria Naveda

5.1.4. Recursos económicos

Tabla 5 Recursos económicos

Materiales	Valor
Equipos	\$ 915.00
Herramientas	\$ 80.00
Insumos	\$ 20.00
Total	\$ 1015,00

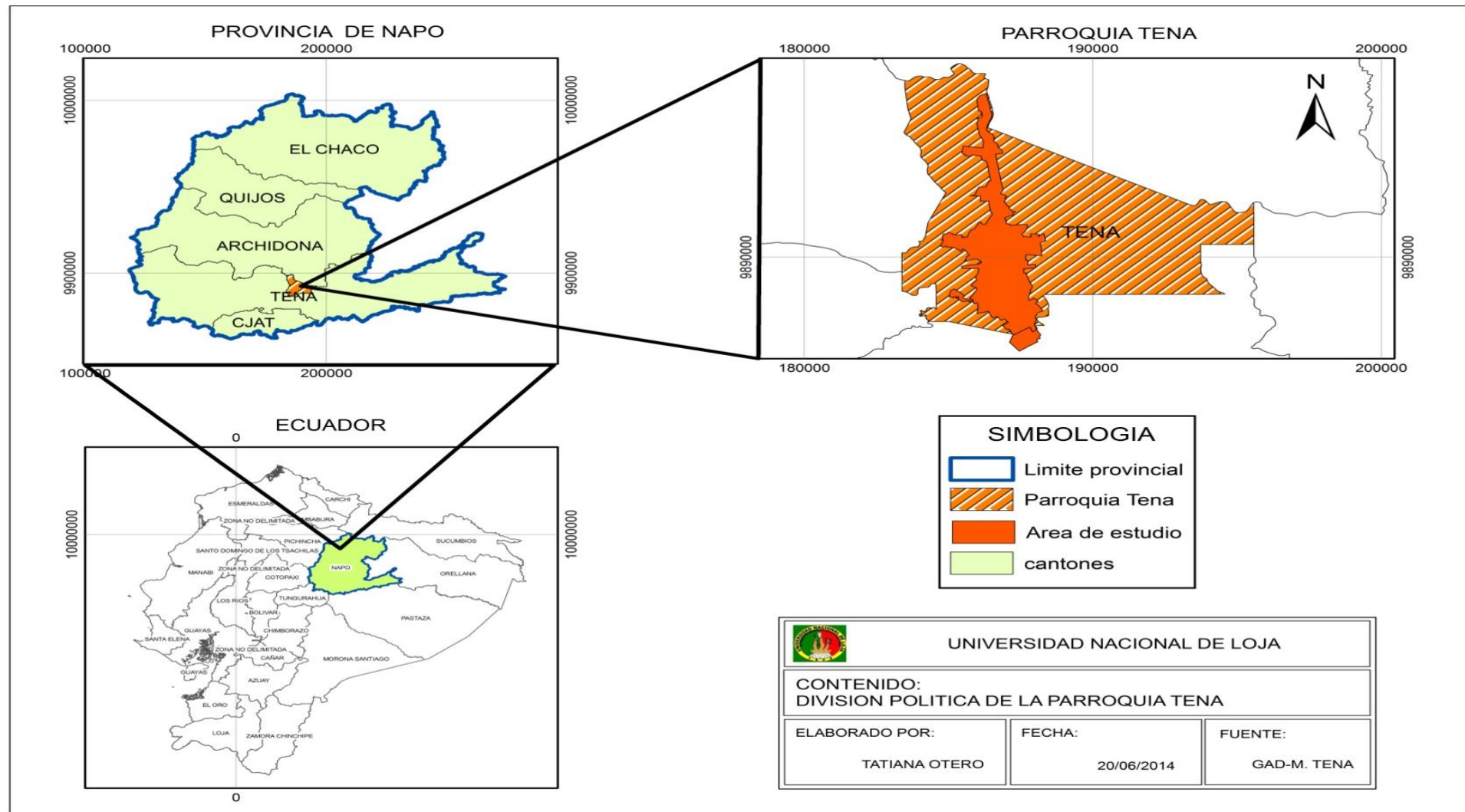
Elaborado por: Yadiria Naveda

5.2.Métodos

5.2.1. Ubicación del Área de estudio.

La ciudad de Tena es la capital de la provincia de Napo, está ubicada en la región amazónica del Ecuador, a una latitud 0°59`Sur y longitud 78°09`Oeste. Situada junto a los ríos Tena, Pano y Misahuallí. El cantón Tena limita al norte con los cantones Archidona y Loreto, al sur con las provincias de Tungurahua, Pastaza y el cantón de la provincia de Napo Carlos Julio Arosemena Tola, al este con la provincia de Orellana y al oeste con la provincia de Cotopaxi y Tungurahua.

Figura 5 Ubicación política Provincia del Napo

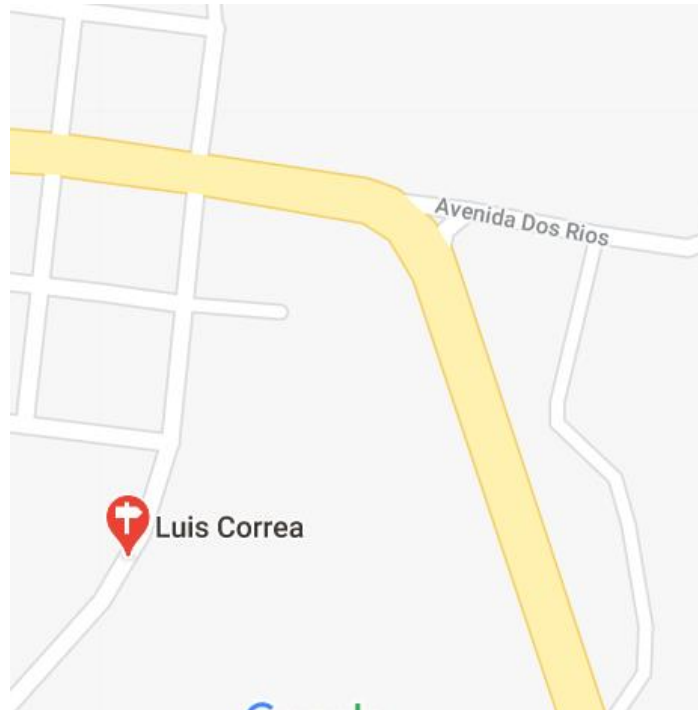


Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, 2014

5.2.2. Ubicación geográfica

La Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., se encuentra ubicada en Av. Dos Ríos No. 572 Esq. Luis Correa, de la Ciudad de El Tena.

Figura 6 Ubicación Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.



Fuente: Google maps

"WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA", es una pequeña empresa, que se dedica a la construcción, planificación y realización de viviendas, locales comerciales que desarrolla sus actividades en la ciudad de Tena; se encuentra ubicada en las calles Luis Correa y Av. Dos Ríos.

La Empresa se estableció en 26 de noviembre del 2012, naciendo del trabajo insistente y duradero de quienes en ese momento la formaron la Ing. Wilma Germania Yumbo Cabrera con cédula 1500562523 y la Lcda. Fanny Franco Mosquera con cédula 1203411028, permitiendo así que sus actividades económicas crezcan y llegue a ser una empresa muy sobresaliente en el mercado nacional. La empresa lleva en el mercado 7 años, tiempo en el cual se ha ido desarrollando y destacando por la calidad de los trabajos y la atención personalizada hacia el cliente; características que hacen de la empresa ser competitiva en el mercado.

5.3. Aspectos biofísicos y climáticos

5.3.1. Aspectos biofísicos

Según la información analizada del (GADM TENA, 2014), el cantón Tena tiene una superficie de 3897.41 km². Está integrado por 7 parroquias rurales: Ahuano con 416.85 km², Chontapunta con 971.71 km², Pano con 798.56 km², Puerto Misahuallí con 348.40 km², Puerto Napo con 214.97 km², San Juan de Muyuna con 162.87 km², Talag con 918.31 km² y la parroquia urbana Tena con 77.69 km².

a) Componentes Biofísicos

La ciudad de Tena es la cabecera cantonal y capital de la provincia de Napo cuneta con 24965 habitantes entre indígenas y mestizos que conforman 44 comunidades, aquí se concentra la administración provincial. Es una hermosa ciudad dividida por el río Tena, que en el centro de la población recibe las aguas del río Pano (GADM TENA, 2014).

b) Clima

El clima promedio en Tena es de 6.7, esto se basa en varios factores, como la temperatura promedio, la posibilidad de precipitación y otros eventos climáticos. Hay presencia de lluvias a lo largo de todo el año con variedad de frío a húmedo en las partes altas y templadas en las estribaciones de la cordillera de los Andes por lo que se denomina a Tena con un clima tropical húmedo.

El clima cálido/húmedo de la Ciudad de Tena afecta negativamente en el proceso de construcción, debido a que en la época de invierno la temperatura aumenta y por ende se procede a paralizar la obra, además cuando el agua tiene contacto con el acero este tiende a corroerse y por ende se presentan las fisuras causando pérdidas de tiempo y sobre todo económicas para la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.

c) Temperatura

Las temperaturas en la ciudad de Tena se mantienen muy templadas a lo largo de todo el año. Su temperatura máxima es de 20°C y su mínima es de 9°C. Su temperatura media anual es de 25°C. (GADM TENA, 2014).

5.4. Metodología

La presente investigación está enfocada esencialmente en los métodos cuantitativos y cualitativos, que nos permita evaluar el control interno en la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., para luego poder determinar su incidencia en la gestión administrativa, conociendo la predicción de los fenómenos y estableciendo las técnicas apropiadas para el desarrollo de este trabajo de investigación.

5.5. Tipo de investigación / estudio

El enfoque de investigación será cuantitativo, porque combina los dos enfoques más conocidos y aplicados en varios estudios: un enfoque cualitativo y un enfoque cuantitativo; Esto se debe al hecho de que, considerando la auditoría como una posible solución al problema, identifica los indicadores de gestión, y es cuantitativo, porque la variable intenta relacionar lo anterior con el nivel de ventas de la empresa.

5.6. Métodos, técnicas e instrumentos

Para el estudio a ejecutarse se aplicaron los métodos, técnicas e instrumentos que contribuyeron en la recolección de datos para la investigación.

a) Métodos

Los métodos utilizados en la investigación son:

Cuantitativo. – es un método de investigación donde el objeto es el estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación desarrolla y emplea modelos matemáticos y teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales, buscan responder preguntas tales como, cuáles, dónde, cuándo. (Esponzoa, 2011)

Cualitativo. – Es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la

experimentan los respondientes. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo. Se basa en la toma de muestras pequeñas. (Esponzoa, 2011)

Bibliográfico. – Es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. En sentido más específico, es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación. (Prado, 2009)

b) Técnicas

Observación. - Con esta técnica se pretende recabar la información necesaria que permita al investigador realizar un diagnóstico real de cómo afecta el control en la empresa se utilizara encuestas y entrevistas.

Encuestas: las mismas están dirigidas a la aplicación de los cuestionarios a la gerencia y administración de la empresa.

Entrevistas: están referidas a la aplicación directa de la guía de entrevista, a la gerencia y administración de la empresa.

Recolección, tabulación e interpretación de datos. - En este segmento se realizará la tabulación e interpretación de todos los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos, en términos absolutos y relativos de cada tema investigado.

Muestreo. – Es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. El muestreo se torna más complejo en un estudio mixto porque deben elegirse al menos una muestra para cada aproximación (cuantitativa y cualitativa) y tales decisiones afectan la calidad de las meta inferencias y el grado en que los resultados pueden generalizarse o transferir al universo o a otros contextos y casos. (Sampieri, Dr. Fernández Collado, & Dra. Baptista Lucio, 2014, pág. 567)

5.7. Metodología para cada objetivo.

Primer objetivo: Analizar el proceso de Control Interno actual de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el fin de determinar sus debilidades.

Método inductivo: Se utilizó el método inductivo ya que se pasará de un conocimiento particular a un conocimiento general que permita hacer generalizaciones sobre la base de estudio de los hechos singulares. En cuanto tiene que ver al análisis del entorno de la empresa.

Método descriptivo: El método descriptivo comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza del proyecto o estudio y la composición o procesos que se siguen para elaborar y definir cómo influye el control interno en las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.

Segundo objetivo: Determinar las causas de la disminución de las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.

Método descriptivo: Porque se detalló las causas y consecuencias del problema a investigarse. La investigación descriptiva se utiliza por que se trabaja sobre hechos reales, y su característica fundamental es tener una descripción de todos los elementos que posee el estudio propuesto, dándole una interpretación correcta al mismo.

Método deductivo: Permite recopilar y conocer la información útil para los fines del proceso en la investigación, agrupándolos y obteniendo conclusiones generales, ayudando al análisis de la influencia del control interno en las ventas.

Tercer objetivo: Plantear un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena para mejorar el volumen de ventas.

Método analítico: El Método analítico es aquel que consiste en la desmembración de un todo, en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular. Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

F. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- 6.1. Resultados del Objetivo 1: Analizar el proceso de Control Interno actual de la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el fin de determinar sus debilidades.

Tabla 6 Evaluación del control interno en la Empresa WIGERYC Construcciones Cía. Ltda.

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
ENTIDAD: Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda. DEPARTAMENTO: VENTAS					FECHA DE ELABORACIÓN:	
RESPONSABLE: Fanny Franco						
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PUNTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	OBTENIDO	ÓPTIMO	
1	¿Conoce el personal la misión y visión de la empresa?		x	0	1	Solo está a nivel directivo
2	¿Se realizan las capacitaciones necesarias al personal?		x	0	1	Los directores no le dan la importancia que se necesita
3	¿Existen reglas claras sobre la atención que se debe dar al cliente	x		1	1	El cliente es lo más importante en todo negocio
4	¿Existen planes para el logro de los objetivos?	x		1	1	
5	¿El gerente no ejerce un liderazgo participativo?		x	0	1	Baja capacidad de Liderazgo
6	¿Existe supervisión de las tareas del personal Venta?	x		1	1	Si existen, pero no se cumplen a cabalidad
7	¿Existen Manuales de procedimientos?		x	0	1	
8	¿Se realiza evaluaciones periódicas al Personal?	x		1	1	
9	¿Se registran todos los procesos de ventas en un sistema contable?	x		1	1	Todos los registros se los realiza en el sistema SAFI
10	¿Se realiza procesos de pots venta?	x		1	1	Cada vendedor es encargado de hacer seguimiento a sus clientes
	TOTAL			6	10	
ELABORADO POR: Yadira Naveda						
REVISADO POR: Ing. Wilma Yumbo						
CALIFICACION TOTAL=CT						6
PONDERACION TOTAL=PT						10
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT*100						60%
NIVEL DE RIESGO:RC=100%-NC%						40%

Fuente: (Mantilla, 2012)

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS	15% a 50%	51% a 75%	76% a 95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Fuente: (Mantilla, 2012)

Determinación del nivel de confianza y riesgo

CONFIANZA PONDERADA:	60%
NIVEL DE CONFIANZA:	MODERADO
RIESGO:	ALTO

Fuente: (Mantilla, 2012)

- **Explicación:**

La evaluación al control interno es del 60% como resultado, lo cual se traduce en un nivel de confianza moderado y un riesgo alto, evidenciándose un conjunto de deficiencias a ser subsanadas debido a la inadecuada inaplicación de controles, situación que trae como resultado el incumplimiento de los objetivos proyectados y por ende existan pérdidas económicas.

Resultado de la evaluación

➤ **Pregunta N. 1** ¿Conoce el personal la misión y visión de la empresa?

Los directores de la empresa no se han preocupado en sociabilizar la misión y visión de la empresa, esto hace que el personal no se involucre.

➤ **Pregunta N. 2** ¿Se llevan a cabo capacitaciones sistemáticas al personal?

Se verifica una remarcada falta de interés por parte de los administradores en el desarrollo de actividades de capacitación sistemática al personal, situación que redunda en la pérdida de recursos económicos.

➤ **Pregunta N. 5** ¿Desarrolla el gerente un liderazgo participativo?

El gerente carece de liderazgo, situación que repercute negativamente en el desarrollo de la motivación del personal, destacándose la necesidad de establecer una delimitación específica de las funciones de cada participante en el área.

➤ **Pregunta N. 7** ¿Actualmente la empresa posee manuales de procedimientos?

Sí existen manuales de procedimientos, con desactualizaciones y sin manifestar acciones y estrategias capaces de adaptarse a los nuevos requerimientos y necesidades del área de venta.

Tabla 7 Evaluación del Proceso de Ventas / Facturación

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
ENTIDAD: Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.				FECHA DE ELABORACION:		
PROCESO: VENTAS/FACTURACION						
RESPONSABLE: Fanny Franco						
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PUNTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	OBTENIDO	ÓPTIMO	
1	¿Las funciones del personal en facturación, están determinadas?		x	0	1	No hay manual de funciones
2	¿Toda mercadería que sale del almacén se factura?		x	0	1	Hay clientes que requieren los productos sin formalizar el pedido
3	¿Los descuentos son autorizados por el gerente?		x	0	1	No siempre
4	¿Se realizan análisis de las ventas frecuentemente?	x		1	1	
5	¿Se informa al departamento contable la anulación de facturas?		x	0	1	El departamento de contabilidad desconoce ciertos movimientos del departamento de ventas.
6	¿Se realizan controles en la impresión de facturas y Notas de crédito?	x		1	1	Es una exigencia del SRI
7	¿Todos los involucrados en el área de facturación conocen el sistema de facturación?		x	0	1	Falta capacitación al personal
8	¿Se toma diferentes controles para evitar la anulación excesiva de las facturas?		x	0	1	No se toman precauciones
9	¿Está restringido el acceso al área de bodega?	x		1	1	Solo personal autorizado
10	¿Se realiza la revisión de lo facturado en forma mensual?	x		1	1	El proceso de revisión es en forma manual por el asistente contable.
	TOTAL			4	10	
ELABORADO POR: Yadiria Naveda						
REVISADO POR: Ing. Wilma Yumbo						

Fuente: (Mantilla, 2012)

CALIFICACION TOTAL=CT				4
PONDERACION TOTAL=PT				10
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT*100				40%
NIVEL DE RIESGO:RC=100%-NC %				60%

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS	15% a 50%	51% a 75%	76% a 95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Determinación del nivel de confianza y riesgo en los procesos de ventas/facturación.

CONFIANZA PONDERADA:	40%
NIVEL DE CONFIANZA:	BAJO
RIESGO:	ALTO

- **Explicación:**

La evaluación del control interno abordada en los procesos de ventas/facturación revela un nivel de confianza de 40%, lo cual se traduce en un nivel de confianza bajo y un riesgo alto, quedando en evidencia ciertas falencias a ser subsanadas, siendo la principal causa de dichos errores la inadecuada aplicación de ciertos controles que afectan la efectividad del proceso.

Resultado de la evaluación de los procesos de Ventas/Facturación

- **Pregunta N. 1 ¿Se encuentran claramente definidas las funciones del personal en facturación?**

No se verifica la existencia de un manual de funciones

➤ **Pregunta N. 2 ¿Se procede a la facturación de toda mercadería que sale del almacén?**

No, debido a que se utiliza un sistema con errores que propicia el desorden e incumplimiento de la normativa legal existente para dichas acciones, situación que podría desembocar en multas, sanciones o cierre del negocio.

➤ **Pregunta N. 3 ¿El gerente autoriza los descuentos realizados?**

No, generalmente el personal es el que toma la decisión de realizar descuentos basándose en su experiencia y temporadas, lo cual deja de manifiesto la inexistencia de una delimitación en las funciones del personal de venta y gerencia.

➤ **Pregunta N. 5 ¿Posee el departamento contable la información detallada y actualizada de la anulación de facturas?**

No, siendo frecuente la insuficiente información entre departamento situación que afecta el cumplimiento de los ciclos contables y por ende un manejo constante de información a destiempo y errónea.

➤ **Pregunta N. 7 ¿El personal del área de facturación conocen a detalle el funcionamiento del sistema de facturación?**

No, situación dada por la insuficiente capacitación, acción que depende de la aceptación e interés de los directivos, a la cual no desean invertir tiempo o recursos por lo que no se logra el desarrollo efectivo de destrezas y habilidades del personal de finanzas lo cual se traduce en un mayor número de errores y pérdidas económicas.

➤ **Pregunta N. 8 ¿Se desarrollan controles específicos con la finalidad de evitar la anulación excesiva de las facturas?**

No, quedó en evidencia en la realización del control interno la existencia de un elevado volumen de facturas anuladas situación que se subordina a la ineficiente comunicación existente entre vendedores y la persona que realiza la facturación.

Tabla 8 Evaluación del Proceso de Ventas / Cuentas por Cobrar

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO						
ENTIDAD: Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.				FECHA DE ELABORACION:		
PROCESO: VENTAS/CUENTAS POR COBRAR						
RESPONSABLE: Fanny Franco						
N°	PREGUNTA	RESPUESTAS		PUNTAJE		COMENTARIO
		SI	NO	OBTENIDO	ÓPTIMO	
1	¿Están determinadas las funciones de responsabilidad del personal de cartera?		x	0	1	No hay manual de funciones
2	¿La información de cartera es confiable?		x	0	1	Existe descoordinación en la información de la misma.
3	¿Se realiza un estudio a los clientes que requieren crédito?		x	0	1	No se toman las medidas de seguridad
4	¿Cuenta con un departamento contabilidad?	x		1	1	
5	¿Se informa al departamento contable la anulación de facturas?		x	0	1	No, esta información llega en forma tardía
6	¿Se realiza un estudio preliminar al otorgamiento de los créditos?	x		1	1	
7	¿Los créditos otorgados están respaldados con documentos?	x		1	1	Se respaldan con cheques posfechados
8	¿La recuperación de cartera es rápida?		x	0	1	No se cumplen los plazos
9	¿La información de cartera es entregada al cobrador a tiempo?	x		1	1	
10	¿Se hace cierre de cartera en forma mensual?	x		1	1	
	TOTAL			5	10	
ELABORADO POR: Yadira Naveda						
REVISADO POR: Ing. Wilma Yumbo						

Fuente: (Mantilla, 2012)

CALIFICACION TOTAL=CT				5
PONDERACION TOTAL=PT				10
NIVEL DE CONFIANZA: NC=CT/PT*100				50%
NIVEL DE RIESGO:RC=100%-NC%				50%

NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

CONFIANZA	BAJO	MODERADO	ALTO
INTERVALOS	15% a 50%	51% a 75%	76% a 95%
RIESGO	ALTO	MODERADO	BAJO

Determinación del nivel de confianza y riesgo en los procesos de ventas/facturación.

CONFIANZA PONDERADA:	50%
NIVEL DE CONFIANZA:	BAJO
RIESGO:	ALTO

- **Explicación:**

A partir de los resultados derivados de la evaluación al control interno en los procesos de ventas/facturación se arroja como resultado el 50% lo cual se traduce en un nivel de confianza bajo y un riesgo alto, evidenciándose un conjunto de errores a ser subsanados lo cuales afectan la efectividad del proceso.

Resultado de la evaluación de los procesos de Ventas/Cuentas por Cobrar

- **Pregunta N. 1 ¿Actualmente existen políticas para manejo de cuentas incobrables de la cartera?**

No se verifica la existencia de políticas específicas para evitar cuentas incobrables.

- **Pregunta N.2 ¿La empresa posee un manual de procedimientos para manejo de cuentas por cobrar?**

No se posee un manual de procedimientos.

- **Pregunta N. 3 ¿Se desarrollan estudios para otorgar créditos a aquellos clientes que así lo soliciten?**

No, debido a la inaplicación de orden en los procesos, así como también políticas de otorgamiento de créditos que permita el desarrollo de dichas acciones lo cual repercute negativamente en la recuperación de cartera.

- **Pregunta N. 5 ¿Existen montos máximos de crédito?**

No se verifica la existencia de políticas definidas, situación que favorece las extralimitaciones de crédito lo cual se traduce en cuentas incobrables.

- **Pregunta N. 8 ¿Se verifica una recuperación expedita de cartera?**

No, a pesar de existir un crédito plazo para todas las facturas emitidas generalmente el mismo no puede ser cumplido dada la inexistencia de un control adecuado para la recuperación de la misma, lo cual repercute negativamente en la liquidez de la empresa.

INFORME DE CONTROL INTERNO

A los señores Socios de la Empresa “WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA”

Se ha examinado la efectividad del control interno relacionado con los procesos y subprocesos del Área de Ventas, Facturación y Cuentas por Cobrar, de la empresa “WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA”, existente en el primer semestre del 2019.

Se revela como responsabilidad de la Administración de la empresa establecer y mantener un control interno efectivo dirigido a la preparación de la información del Área de Ventas, de ahí que mi responsabilidad se fundamente en expresar una opinión sobre la efectividad de dicho control interno.

El examen se desarrolló en concordancia con los principios de control interno Coso III, los cuales demandan que el examen sea planeado y realizado de forma tal que permita obtener un entendimiento del control interno respectivo a la preparación de la información de los procesos, garantizándose de esta forma que los mismos ofrezcan una seguridad razonable, en todos los aspectos importantes, para prevenir o detectar errores o irregularidades en el curso normal de las operaciones de la empresa.

El examen se basa, en cuestionarios de control interno para evaluar el manejo correcto de los procesos y subprocesos, para medir la efectividad de las operaciones. De ahí que dicho examen brinde una base razonable para sustentar una opinión.

El alcance del examen abarcó la evaluación del control interno relacionado con los procesos al Componente de Ventas y los subprocesos del componente en mención.

- a) Ventas
- b) Facturación
- c) Cuentas por Cobrar.

La administración empresarial debe garantizar el uso de información verídica y actualizada sobre diversos aspectos del control interno, diseño y efectividad. La labor desarrollada se enfocó en la investigación y análisis de errores detectados en el uso de la información.

Como resultado de las limitaciones propias de los diferentes sistemas de control interno, los errores o irregularidades pueden ocurrir y no ser detectados. Del mismo modo, las proyecciones de cualquier evaluación de control interno a una fecha posterior a la de la revisión, son sujetas al riesgo de que los procedimientos puedan llegar a ser inadecuados e inefectivos dados los cambios en las circunstancias o a que el grado de cumplimiento de los procedimientos de control pueda deteriorarse.

Los procesos y subprocesos antes indicados, se presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la empresa “WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA”. Al 30 de junio del 2019, y los resultados de sus operaciones, por el semestre terminado en esa fecha, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

6.2. Resultados del Objetivo 2: Determinar las causas de la disminución de las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.

Entrevista de control interno al Gerente de la Empresa

Tabla 9 Entrevista de Control Interno al Gerente de la Empresa

Preguntas	Respuesta	Comentario
¿La empresa cuenta con un Manual Funciones?	<i>“...No se tiene un Manual de Funciones para ventas”</i>	Se tiene un Manual de Organización y Funciones para los empleados solo se les dio a conocer sus funciones de manera verbal.
¿Existe un flujograma establecido por la gerencia sobre los procesos?	<i>“...No tenemos ningún conocimiento sobre la existencia de un flujograma.”</i>	Los empleados desconocen del proceso en su totalidad y no visualizan como la realización de sus funciones puede repercutir en los demás, esto a falta de un flujograma.
¿Se cuenta con Manual de Procedimientos?	<i>“...procuramos hacer bien las funciones encomendadas ya que no se cuenta con un manual de procedimientos que nos guie paso a paso como realizar las operaciones”</i>	No existe manual de procedimientos, esto lleva a que los empleados solo cumplan los procesos señalados verbalmente.
¿Se efectúa conciliación diaria de los depósitos recibidos contra las cifras de venta registradas?	<i>“...No, solo verifico los depósitos del día y lo registro en el cuaderno de depósitos...”</i>	La encargada de ventas algunas veces se olvida de hacer las anotaciones correspondientes en el cuaderno de depósitos y esto conlleva a que existan diferencias entre los depósitos y las cifras de ventas registradas.
¿Se concilian periódicamente las cifras de venta con los registros contables?	<i>“...No se realiza dicha conciliación, ni tampoco está entre las funciones que me indicaron...”</i>	No se realiza esta conciliación generando demoras y discusiones para lograr posteriormente que la información del área contable que concuerde.
¿Se emiten y se registran los comprobantes de	<i>“...Sinceramente algunas veces no se emite el comprobante oportunamente porque estamos</i>	Se encontró a lo largo del 2019 un total de 365 facturas en blanco sin información alguna, pero dichas facturas si se

pago en el momento oportuno?	<i>ocupados realizando despachos o recibiendo las jabas que vienen de la granja, ...</i>	encuentran registradas en el registro de ventas con ciertos montos que equivalen a un total de S/.705,849.59
¿Existe un registro de control de pedidos de venta despachados pendientes de facturar?	<i>“...No, pero creo conveniente que debería haber porque a varios clientes no se les factura por motivos de tiempo y ahora con los comprobantes electrónicos algunas veces el sistema de emisión falla y no se logra emitir el comprobante.”</i>	Sería necesario que se realice dicho registro donde se apunte todas las especificaciones que el cliente quiere en sus facturas, evitando de esta manera errores en la emisión del comprobante, asimismo la encargada de ventas ya no se olvidará de comunicar las ventas pendientes de facturar.
¿Se tiene un registro de las facturas emitidas y entregadas a los clientes?	<i>“...Sí, se tiene un cuaderno de cargo que hago firmar al cliente cada vez que le entrego sus facturas...”</i>	Si bien se tiene un cuaderno donde se registra los comprobantes entregados, pero algunas veces la encargada de ventas se olvida hacerles firmar a los clientes.
¿Existen políticas de ventas al crédito?	<i>“...No se tiene dicha política, pero sería de gran ayuda tenerlo para realizar las ventas al crédito con orden...”</i>	No se poseen estas políticas, pero es vital tenerlo para que los empleados de ventas sepan cómo tratar las ventas al crédito y evitar que se acumulen cuentas incobrables.
¿Se cuenta con políticas de promoción y publicidad?	<i>“...Tampoco se cuenta con ese tipo de políticas porque el gerente considera que se incurrirá en un gasto extra ejecutarlo...”</i>	La empresa mantiene sus clientes mayoristas desde años y se tienen muy pocos clientes nuevos, esto se debe a la falta de publicidad y promoción para ofrecer a otros clientes potenciales sus productos avícolas.
¿Se compara diariamente el total de efectivo recibido contra las facturas de venta al contado?	<i>“...No realizamos esa comparación, diariamente, al finalizar el mes lo hace la asistente contable...”</i>	Las ventas diarias de montos menores no se les realizaron el respectivo facturero y ahora con las facturas electrónicas la asistente contable genera unos montos aproximados de ventas diarias ya que no tiene un reporte de ventas hechas al día en el momento oportuno.
¿Se supervisa las actividades realizadas en el área de ventas?	<i>“...Nadie supervisa, no hay quien lo haga.”</i>	Al no llevarse a cabo una supervisión, es imposible detectar las deficiencias que pueda haber en el área.

¿Realiza reportes de ventas cumplidas diariamente?	<i>“...No, pero se informa verbalmente que se logró satisfacer los pedidos solicitados...”</i>	Es necesario que el área de ventas genere una información detallada y ordenada, para tener un conociendo claro de la cantidad de ventas concretadas.
¿Se alcanzan las metas establecidas?	<i>“...No hay metas para el área de ventas o si las hay no se dio a conocer...”</i>	No tienen metas ni objetivos para el área de ventas de manera escrita, y el gerente menciona que, si las hay, pero fueron señaladas solamente de manera verbal.
¿Se cuenta con un libro de reclamos?	<i>“...Hasta donde yo tengo conocimiento no se tiene libro de reclamos...”</i>	No se registran los reclamos de los clientes. Las reclamaciones frecuentes son que los pedidos no están listos para el día o a la hora que desea el cliente
¿Están debidamente	<i>“...Si, la autorización las doy yo y las notas de crédito las emite la asistente contable...”</i>	Se realiza también notas de crédito por las emisiones incorrectas de los comprobantes de pago que generalmente presenta n errores en los datos o por duplicación de alguna factura, esto ocurre porque no se emite los comprobantes oportunamente.
¿Comunica a sus superiores las deficiencias y/o dificultades	<i>“...Sí, tengo que comunicarles para que me ayuden a darle solución...”</i>	Las dificultades que se presentan con frecuencia son relacionadas a los depósitos, la facturación y cuando no se les entrega a tiempo el pedido solicitado el cliente exige que se le devuelva su dinero y se procede a eliminar la factura que ya se le había emitido.

Elaborado por: Yadira Naveda

6.3. Encuesta realizada al personal de la empresa

1. ¿A qué área de trabajo pertenece?

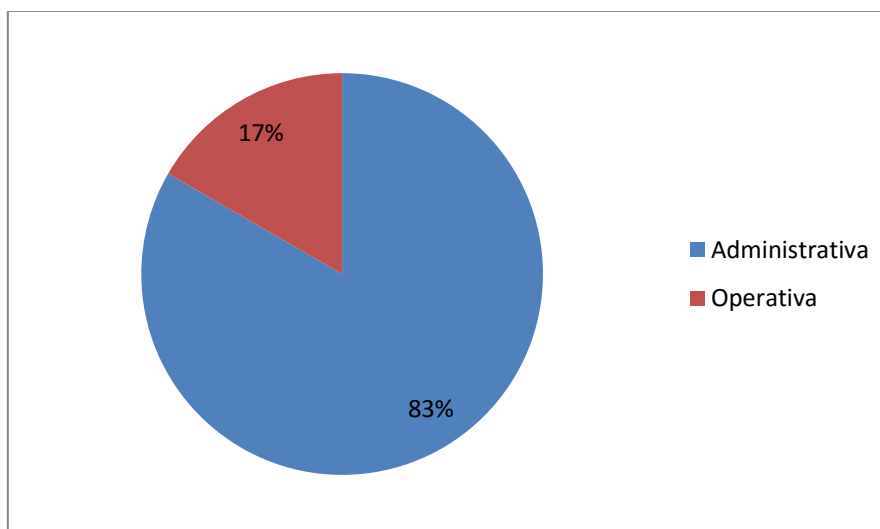
Tabla 10 Área de Trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	5	83%
Operativa	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 7 Área de Trabajo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Análisis

Como se observa en la tabla y figura anterior, se identifica que 5 trabajadores que corresponden al 83% pertenecen al Área Administrativa, por la que la diferencia restante que es del 17% conforma la parte operativa de la empresa, por consiguiente, los resultados obtenidos estarían reflejando la situación actual de los trabajadores operativos que mantienen una directa relación con la actividad principal de la empresa.

2. ¿Existe una persona encargada del control de los activos fijos?

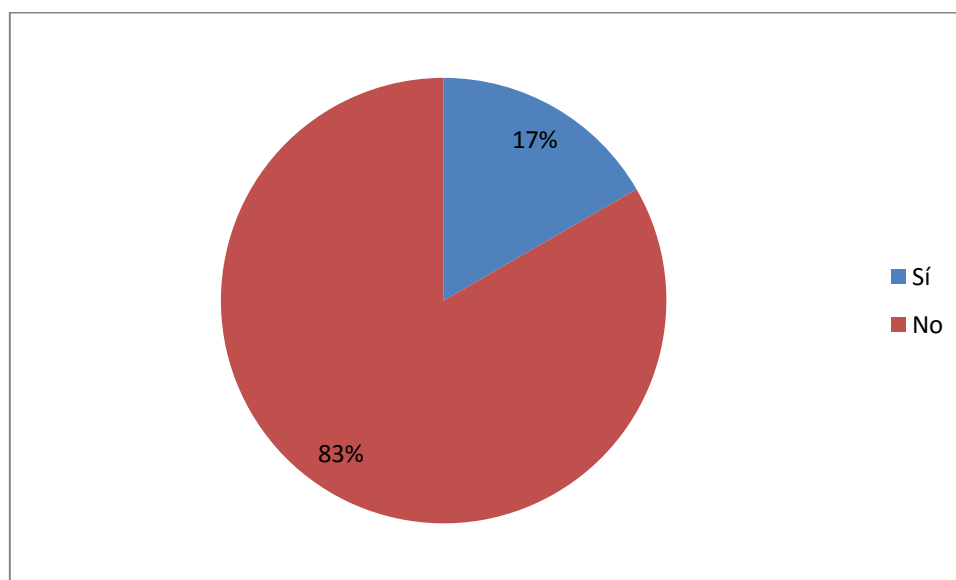
Tabla 11 Personal encargado del control de los activos fijos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 8 Personal encargado del control de los activos fijos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Análisis:

Del total del 100% que representa a 6 personas, pertenecientes a la empresa, 5 que representan el 83% del total plantean que no existe una persona encargada del control de los activos fijos, y 1 que representan el 17% del total plantean que sí existe una persona encargada del control de los activos fijos.

3. ¿En algún momento ha sido usted asignado como custodio de los activos fijos?

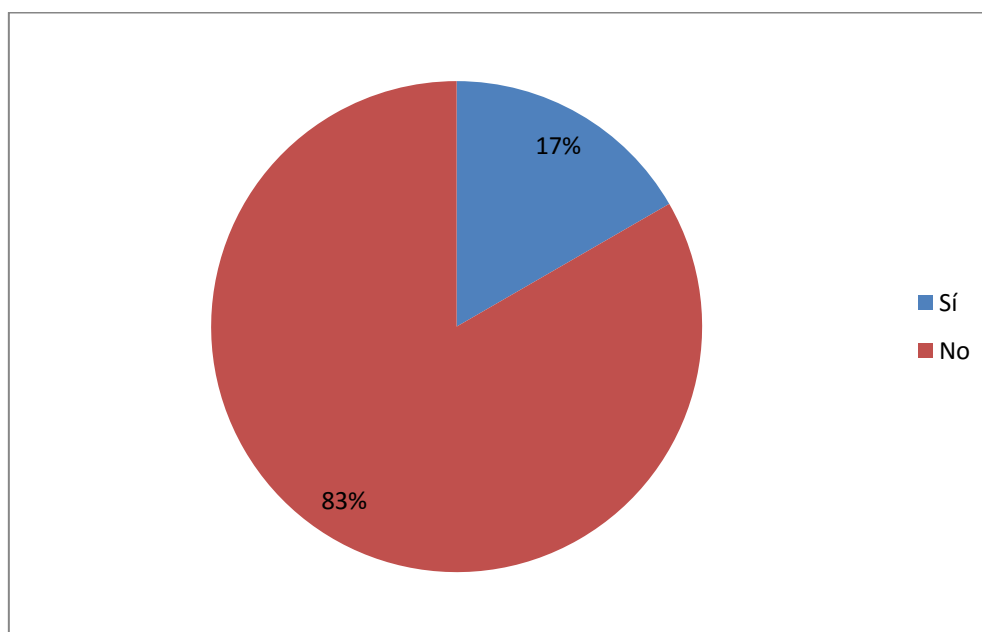
Tabla 12 Asignación de custodia de activos fijos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 9 Asignación de custodia de activos fijos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Análisis:

De un total de 6 personas encuestadas, el 17% afirman que en algún momento han sido asignados como custodios de los activos fijos, mientras que el 83% del total plantean que en ningún momento han sido asignados como custodios de los activos fijos.

4. ¿Sabe usted si existe un procedimiento establecido para controlar el traslado de los activos fijos?

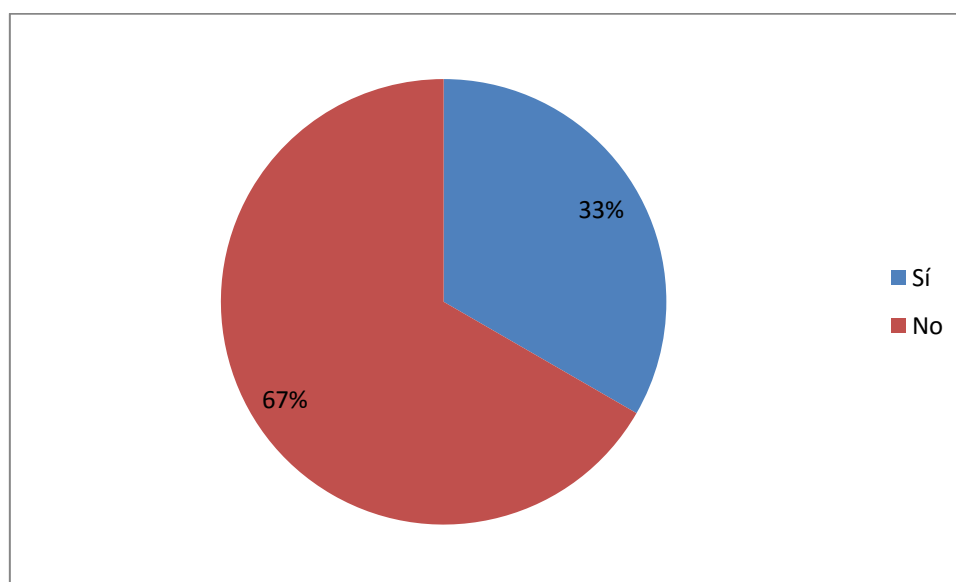
Tabla 13 Control de traslado de activos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadir Naveda

Figura 10 Control de traslado de activos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadir Naveda

Análisis:

De las 6 personas encuestadas, el 33% plantean conocer la existencia de un procedimiento establecido para controlar el traslado de los activos fijos, mientras el 67% no sabe del tema en cuestión.

5. ¿En caso de pérdida o daño del activo fijo quién es el responsable de asumir el valor del mismo?

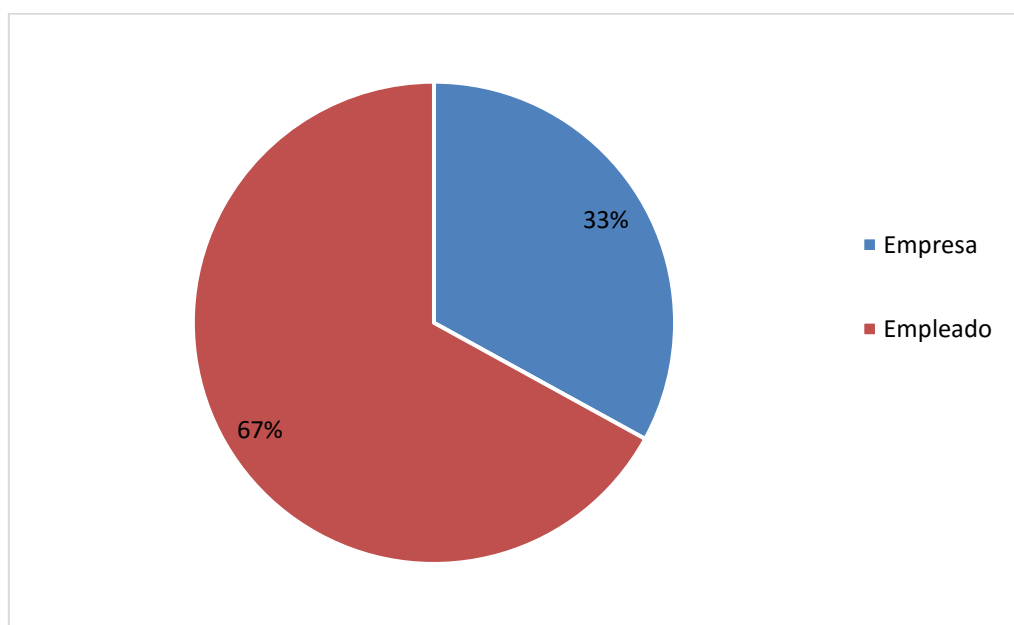
Tabla 14 Responsabilidad de activos fijos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Empresa	2	33%
Empleado	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 11 Responsabilidad de activos fijos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Análisis:

El 33% del 100% aseveran que en caso de pérdida o daño del activo fijo la empresa es la responsable de asumir el valor del mismo, y un 67% del total plantean considera que en caso de pérdida o daño del activo fijo el empleado es el responsable de asumir el valor del mismo.

6. ¿Considera Ud. que la falta de control de los activos fijos genera pérdidas para de la empresa?

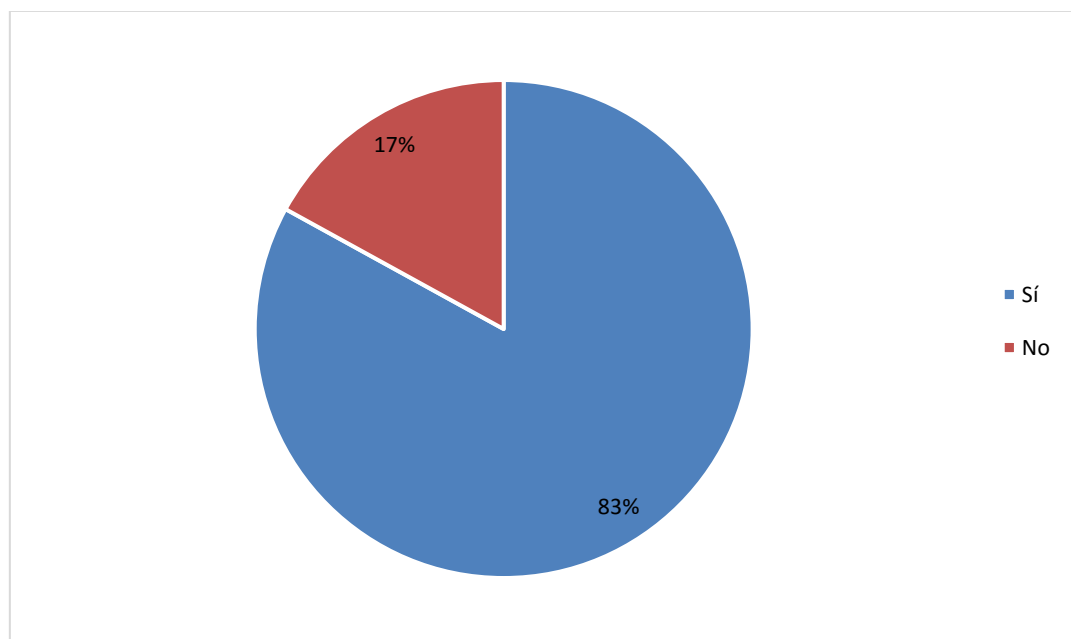
Tabla 15 Pérdidas económicas como consecuencia de insuficiente control de activos fijos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 12 Pérdidas económicas como consecuencia de insuficiente control de activos fijos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Yadira Naveda

Análisis:

De las 6 personas encuestadas que representan el 100% del total, pertenecientes a la empresa, se manifiesta que el 83% del total plantean que la falta de control de los activos fijos sí genera pérdidas para de la empresa, mientras que el 17% no creen que la falta de control de los activos fijos genera pérdidas para de la empresa.

6.4. Resultados del Objetivo 3: Plantear un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena para mejorar el volumen de ventas.

6.4.1. Presentación

Los resultados arrojados en la aplicación de las encuestas realizadas, patentizan un insuficiente control de los activos fijos de la empresa, así como poca participación de los empleados en el cuidado y precautelación de tales recursos, los cuales en caso de pérdida o destrucción son asumidos totalmente por de la empresa. También se evidencia la inexistencia de un mecanismo de control y resguardo efectivo de los activos fijos en el traslado, así como la inexistencia de un personal encargado exclusivamente del control de los activos fijos. Debe señalarse que no existe un procedimiento estandarizado para el control de los activos fijos, situación que se traduce en una pérdida económica para de la empresa.

Los resultados evidenciados en las encuestas realizadas a los trabajadores del área contabilidad, entrevista a la directora del área contable y encuesta aplicada a los clientes fijos de la empresa, revelaron que la inexistencia de estrategias de recuperación de cartera de crédito constituye una de las principales problemáticas que afectan el normal desarrollo y desenvolvimiento empresarial.

Se constata que la falta de control de los documentos y cuentas por cobrar imposibilitan un correcto desarrollo de las actividades a ser llevadas a cabo por el personal del área contabilidad, situación que de persistir podría afectar la estructura empresarial de forma integral y desembocar en una crisis económica que pondría en peligro la existencia de la empresa. También debe destacarse que el insuficiente trabajo de capacitación brindado al personal del área contabilidad de la empresa afecta la adquisición de nuevas destrezas y habilidades que garanticen una labor óptima y de calidad.

6.4.2. El Manual

El manual es la herramienta que brinda los elementos necesarios para un desarrollo armónico y eficaz de las diferentes unidades administrativas de la empresa, siendo su principal objetivo exponer los objetivos a ser alcanzados, así como el personal encargado de ejecutarlos con la finalidad de lograr los objetivos generales de la organización, así como una eficiencia organizacional (Dirección de Logística, 2011).

Los manuales dentro de la organización son los encargados de fijar la estructura de puestos de la misma con vistas a incrementar la eficiencia y satisfacción de los trabajadores, siendo también el manual un reflejo gráfico de la organización en el que quedan detalladas las funciones de sus diferentes departamentos con vistas a que los mismos sean constantemente mejorados (Rodríguez Valencia, 2010).

Existen elementos que se deben considerar e integrar en un manual, permitiendo tener un enfoque más claro de los objetivos a los que se quiere llegar. A continuación, se menciona los elementos a considerar:

Identificación. - Se refiere a la primera página o portada del manual en el que debe constar el nombre de la empresa, nombre de los responsables de la elaboración, título del manual de procedimientos y la fecha de elaboración, adicional, se debe agregar el logotipo de la empresa.

Índice. - Se debe presentar de manera sintética y ordenada los temas principales del manual como, por ejemplo: introducción, objetivo del manual y los nombres de los procedimientos desarrollados.

Introducción. - En este punto se realizará una descripción general del contenido del manual, su utilidad y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

Objetivos del manual. - Los objetivos deberán contener la explicación de los propósitos que se pretenden cumplir con dicho manual. Los objetivos deberán ser claros y concretos.

Desarrollo de los procesos y funciones. - Consta de la parte central y sustancias del manual, por cuanto describe todos los procesos de la compañía su análisis y la revisión de las funciones del personal.

6.4.2.1. Características de un Manual

El manual es un documento de uso público y generalizado, el cual debe ser conocido y manejado por todos los funcionarios de la empresa, por otra parte, el manual debe estar debidamente ratificado por las jerarquías directivas de la empresa con el objetivo de que el mismo pueda ser utilizado de forma racional y efectiva para lograr un grado de conformidad en la empresa o institución.

Blinder, (2012), afirma:

La redacción de todo manual debe ser clara, sencilla y concisa, la metodología a partir de la cual fue elaborado debe ser actual y flexible de forma tal que el mismo siempre quede abierto a cambios o transformaciones positivas tomando en cuenta que la metodología de todo manual de funciones está en constante cambio y desarrollo (p. 165).

Finalmente, el manual debe guardar una relación estrecha entre lo que expone y las actividades a ser llevadas a cabo. Entre las ventajas a destacar en la utilización de manuales se encuentran que:

No existe la posibilidad de tomar decisiones improvisadas, sino que las mismas van a ser regidas por los elementos contenidos en el manual, el manual se constituye en una guía que abarca las funciones y procedimientos a llevar a cabo en la organización, clasificando las acciones a ser tomadas según la situación, así como el grado de responsabilidad que debe tener el personal que las efectúe.

Por otra parte, el manual permite la toma de decisiones de forma homogénea tomando en cuenta las características de la empresa y su organización de forma tal que se facilite el control, así como la recolección de información con vistas a mejorar la calidad del manual y las

actividades y estándares empresariales. Entre las principales características de los manuales se puede citar:

- Cada manual debe estar expresado con palabras claras, precisas que permita que cada uno de los trabajadores entienda y pueda realizar las actividades correctamente.
- Deben ser flexibles, modificables con el fin de que se puedan expresar de diferente manera aumentando información a la actividad.
- Cada manual debe cumplir los objetivos por los cuales fueron creados y de esta manera se podrán evaluar para aplicar posibles ajustes.
- Deben contener información que se pueda relacionar con el personal con el fin de ser aprobado y se pueda operar, ya que el trabajador es el que va a desempeñar dicho manual y es por esto que se deberá mantener la información aprobada por ellos mismo.
- Deben poseer una metodología para su fácil actualización y aplicación.

6.4.3. Los manuales administrativos

Las ventajas que brindan los Manuales Administrativos son las siguientes: “estimular la homologación de criterios administrativos, eliminar confusiones en las actividades que se desarrollan, eliminar la incertidumbre y la duplicidad de funciones” (Enriquez, Xalapa, 2010, pág. 4) y sirven de base para la simplificación administrativa y evitar la implantación de procedimientos erróneos. Según el mismo autor clasifica estos manuales en diferentes aspectos según su aplicación:

- Manual de Organización
- Manuales Generales y Específicos
- Manual de Políticas
- Manual de Procedimientos

Utilidad de estos manuales permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimiento y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilian en la inducción del puesto y el adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto (Dirección de Logística, 2011, pág. 1)

En conclusión, este manual es una herramienta que permite el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema incorporando todas las áreas de la entidad donde Interviene todo el personal sus funciones, buscando la simplificación, el control y eficiencia de las actividades.

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Misión

WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., es una empresa que oferta servicios de construcción en la Ciudad del Tena con estándares de calidad internacional en excelentes instalaciones, un ambiente confortable y tranquilo, con equipos de avanzada tecnología; con un talento humano que demuestra trabajo cordial y capacitado que garantice seguridad, comodidad y confianza, logrando que nuestros clientes se sientan completamente satisfechos; cumpliendo las expectativas de los colaboradores y accionistas.

Visión

La empresa buscará, en los próximos cinco años consolidarse en el mercado inmobiliario y de la construcción para ser reconocida como una empresa, pionera en los servicios de asesoramiento y asistencia inmobiliaria, así como el cuidado integral del patrimonio de sus clientes en la Ciudad del Tena; aprovechando al máximo los avances tecnológicos.

Valores

Los valores corporativos que se van a implantar dentro de WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., han sido desarrollados, mediante una ponderación y la experiencia en el campo de la construcción se ha podido destacar los siguientes valores:

Tabla 16 Valores

VALOR	ACTITUD EN LA EMPRESA
Honestidad	La empresa realizará todas sus operaciones con honestidad para rendir cuentas posteriormente a la sociedad y en especial a la empresa para cumplir con todas las normas y reglamentos que rigen a la misma; a la vez brindar servicios de calidad y legales a los clientes para de esta manera generar posicionamiento.

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Compromiso	Trabajar para cada día ser más productivos, valorando las fortalezas de todos los colaboradores e impulsando el cumplimiento de metas y objetivos con disciplina colocándolos al servicio de los demás clientes y proveedores.
Trabajo en equipo	Se debe tomar en cuenta que para alcanzar una meta debemos trabajar en equipo cordial y eficientemente con miras hacia un mismo fin
Respeto	Se mostrará respeto para con la sociedad manifestando al mismo tiempo un alto compromiso, mediante el respeto a la familia porque este es el núcleo indispensable de la sociedad. WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., evidenciará el respeto con cada uno de los colaboradores internos y externos de la organización, y más aún con sus clientes que son la razón de ser de la empresa.
Solidaridad	Permitir que el tiempo dedicado al cumplimiento de labores sea disfrutable y productivo.
Cooperación	La cooperación será un pilar fundamental para un funcionamiento eficiente de la empresa evidenciando un trabajo de calidad formado por cada uno de los miembros de la institución enfocado específicamente al bienestar común y de los clientes.
Responsabilidad	La empresa deberá demostrar responsabilidad en todas las actividades que desarrolle cumpliendo a cabalidad obligaciones dentro y fuera de la organización; además deben cumplir con las obligaciones económicas con los proveedores y especialmente satisfacer las necesidades de los clientes.

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

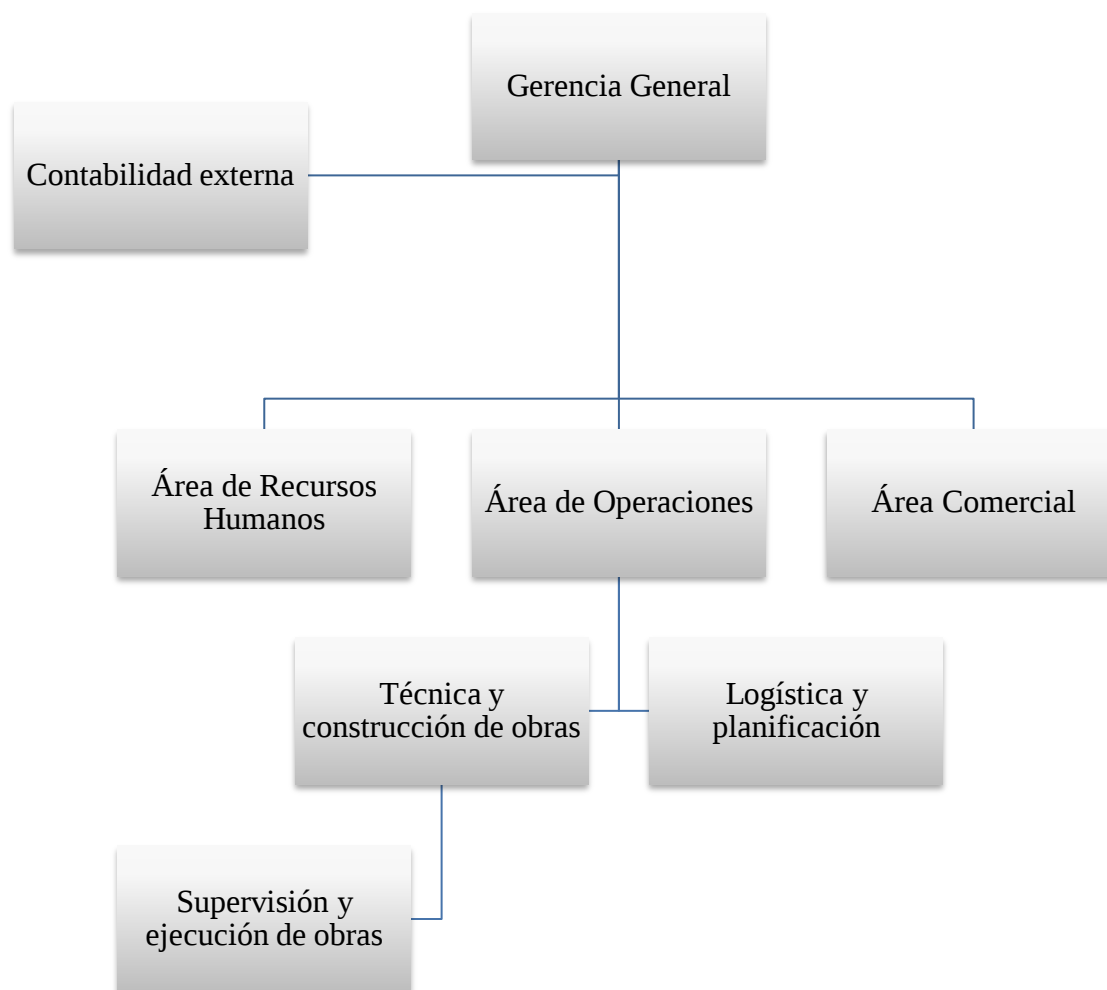
Integridad	Respetar y valorar a las personas tratando a los demás como queremos que se nos trate, ser honestos al representarnos a nosotros mismos y a nuestras intenciones en base a la verdad.
Puntualidad	La puntualidad se evidenciará en todo aspecto con el cumplimiento de sus deberes con la sociedad, proveedores, familia cliente entre otros, para ello la empresa deberá estipular políticas que aporten al cumplimiento de este valor.
Tenacidad	La empresa deberá actuar con tenacidad especialmente ante la competencia para contrarrestar la misma, pero de manera honesta y eficiente.
Servicio	Se debe tener en cuenta que más que vender productos se buscar dar soluciones a los clientes.

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Organigrama estructural

Figura 13 Organigrama estructural



Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Perfil de cargos

Tabla 17 Perfil de cargos

Puesto	Estudios mínimos	Experiencia mínima	Requisitos fundamentales
Gerente General	Técnico profesional superior	5 años	Manejo de grupo Conocimientos sobre administración Dominio Computacional Avanzado
Asistente Comercial	Administración de empresas	3 años	Manejo computacional nivel usuario Experiencia en Recursos Humanos Conocimientos en planilla de sueldos
Gerente de Operaciones	Ingeniero civil o carreras afín	5 años	Dominio Computacional Avanzado Experiencia en el sector Manejo plataforma Mercado Público
Encargado Factibilidad Técnica	Ingeniero civil, ingeniero industrial o carrera afín	3 años	Manejo de Microsoft Project avanzado Experiencia en desarrollo de proyectos Experiencia en el sector Experiencia en control presupuestal, costos unitarios, costos indirectos y sus aplicaciones en obras
Encargado de Compras y planificación	Ingeniero Administración	3 años	Capacidad de negociación con proveedores Experiencia en negociaciones con autoridades, clientes y contratistas
Jefe de Obras	Constructor Civil o Ingeniero en Construcción	3 años	Especializado en el Desarrollo y Aplicación de Proyectos de Construcción Manejo de Grupo

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA, en el compromiso de satisfacer a plenitud a sus Clientes y velar por el cuidado de su prestigio empresarial lo realizará mediante la práctica de las siguientes políticas:

Políticas Administrativas y de Servicio

1. Implantación de procesos continuos de capacitación orientada a mejorar la preparación del personal cumpliendo el compromiso con las normas de calidad.
2. Se mantendrán procesos de mejoramiento continuo, dando apertura a la recepción de quejas y sugerencias con respecto al servicio y al personal.
3. WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., se reservará el derecho de admisión, atendiendo a clientes del género femenino y masculino exclusivamente personas mayores de 18 años y que busquen cumplir sus anhelos de alcanzar una vivienda, se precautelaré el patrimonio de la empresa, por consiguiente, se procede a seleccionar a los clientes que serán sujetos de crédito
4. Agilidad en los procesos y amabilidad en el servicio que brinde la empresa.
5. Pulcritud en la presentación personal y de las instalaciones físicas en todos sus ambientes cuidando la imagen institucional y velando por el respeto a los clientes
6. La empresa ofertará innovación en sus prácticas y eficiencia mediante la optimización de todos sus recursos.

Políticas Financieras

1. WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., admitirá diversas formas de pago en función del tipo de producto contratado al tratarse de unidades habitacionales. Se podrá abonar mediante tarjeta de crédito, transferencia o ingreso en efectivo. La comprobación previa del cobro es indispensable.
2. Eficiencia en el manejo de los recursos materiales y económicos.
3. Adecuado manejo de fondos.

WIGERYC	Manual Organización		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

4. Aprovechamiento de las oportunidades y apertura que brindan entidades del Sistema Financiero.
5. Cubrimiento oportuno de las cuentas por pagar que se mantengan con proveedores.
6. Procurar el cobro oportuno a los clientes que se otorga crédito sea en efectivo o por tarjetas.

Políticas Ambientales

1. WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., admitirá un compromiso con el medio ambiente.
2. Implementación de un plan de manejo Ambiental, que midan continuamente los impactos ambientales causados por la empresa por el uso de maquinaria y materiales.
3. Establecer auditorías ambientales que permitan detectar medidas de mitigación y de prevención dentro de la empresa.

Factores de éxito

- Un servicio de calidad y eficiencia
- Cumplimiento de los acuerdos y tratados convenidos con puntualidad y eficacia.
- Atención personalizada
- Capacitación continua a los empleados de la empresa
- Contratación de un personal motivado y responsable para ofrecer un servicio al cliente de excelencia
- Una comunicación activa y dentro de un ambiente de respeto y colaboración
- Fortalecimiento de alianzas estratégicas de la empresa la cual centrará su trabajo en dar prioridades y facilidades a los clientes.

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

MANUAL ADMINISTRATIVO GENERAL

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Al convertirse en uno de los departamentos más importantes para cualquier negocio, y en particular para WIGERYC CONSTRUCCIONES CÍA. LTDA., el distrito administrativo es la base sobre la cual opera el negocio, debido a su influencia en términos de gestión financiera y de recursos con los que la compañía está esperando para irse. Por esta razón, es necesario mejorar el control administrativo interno para desarrollar sus actividades.

CONTROL ORGANIZACIONAL

El proceso administrativo es la base de la estructura organizativa; por lo tanto, al estudiar el entorno de control, estos procesos deben tener en cuenta los aspectos evaluados para el entorno de control, como la integridad y los valores, ética, compromiso y competencia profesional, asesoramiento administrativo, filosofía de gestión, estructura organizacional y distribución de poderes.

- Como un área administrativa que define las pautas por las cuales los procesos mejorarán la productividad, es importante gestionar un entorno rodeado de valores, ética profesional, relaciones adecuadas y comunicaciones internas que le permitan generar compromiso y responsabilidad.
- Comente que, para estas pautas, es importante que los ejecutivos y gerentes superiores estén comprometidos y abiertos al diálogo; Esto siempre obligará a las personas a operar en un entorno o un entorno confiable.
- Un proceso de administración correcto que cubra los procedimientos descritos anteriormente debe basarse en criterios y respeto por los valores éticos y de comportamiento; La integridad administrativa es el producto de una cultura empresarial emprendedora basada en la ética.
- Con respecto al compromiso variable con la competencia profesional, por un lado, la empresa no tiene descripciones de trabajo formal o informal u otras formas de describir funciones que incluyen trabajos específicos. Sin embargo, si se requiere una evaluación de perfil para cada puesto, generalmente se realiza al momento de la contratación. De hecho, sobre este tema, no hay evidencia de roles y manuales de responsabilidad que permitan a los empleados tener recomendaciones para el desarrollo de su trabajo.

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

- Aunque existe un mecanismo de control interno, sobre la base de los resultados obtenidos en los cuestionarios anteriores, el personal no lo conoce. Del mismo modo, un consejo de administración, un comité de auditoría o un auditor no está definido actualmente.

El delegado interno debe revisar periódicamente las actividades de la empresa, presentar opiniones y alternativas y tomar las medidas necesarias para mejorar o mantener un control interno satisfactorio.

CONTROLES DE ADMINISTRACIÓN

Tabla 18 Controles de administración

Autorizaciones	La delegación de autoridad y la creación de responsabilidades, implica una división de trabajo, lo que forma los medios básicos del proceso y organización de la empresa. Los procesos del sistema de control interno que se implementen en la entidad deberán estar debidamente autorizados para su adecuada segregación de funciones.
Documentación	Evidencia comprobatoria suficiente y competente de las operaciones de la empresa
Formularios y documentación utilizada	Todo el sistema de control interno debe seguir una metodología. Establecidos los sistemas de control interno deben formularse la documentación que van a ser fuente para el seguimiento y la detección de errores para la pronta acción correctiva y preventiva.
Fases del sistema	Las fases del sistema de control interno de las operaciones que realizan las empresas constructoras deben incluir: las características y naturaleza de las operaciones, la importancia, el grado de confianza del control interno a implementar.
Archivos	Toda documentación que se genere en el proceso del sistema de control interno se deberá archivar para que se tenga un registro de las operaciones y evaluaciones; de esta manera mediante la revisión oportuna.

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

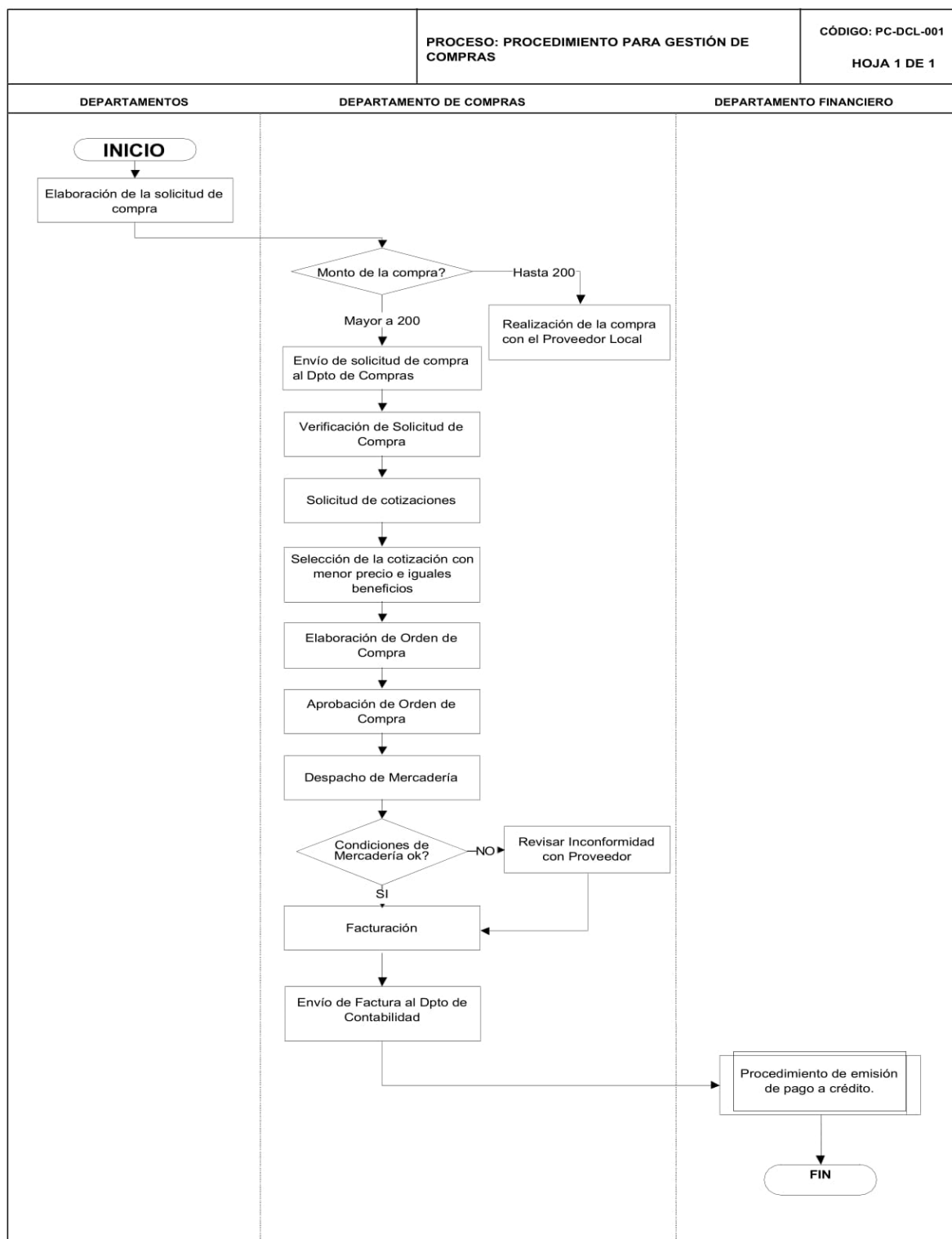
Informes	La evaluación de los distintos procesos del sistema de control interno se realizará a través de un informe específico por cada una de las áreas operacionales
Clasificación y procesamiento de la información	La clasificación debe estar acorde a las áreas y procedimientos de la empresa que representen un riesgo, la mala aplicación de las actividades o provocar robos y fraudes lo que originaría es un desequilibrio económico. El proceso de clasificación debe ir acorde a las partes que sean más vulnerables y que puedan surgir de manera habitual.
Verificación y evaluación	Todos los sistemas de evaluación deben ser evaluados de manera constante y permanente lo que permitirá a las empresas constructoras una seguridad de que los controles son los adecuados o en su caso se adecuan a los cambios y necesidades de la empresa, lo que le permitirá tomar acciones preventivas y correctivas que garanticen el adecuado funcionamiento de los controles establecidos
Establecimiento de acciones	Una vez que se tienen identificadas las operaciones de la empresa, así como sus debilidades, se establece el control interno que permita garantizar el cumplimiento de las actividades que se realizan en la empresa.

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Compras:

Figura 14 Procedimiento de compras

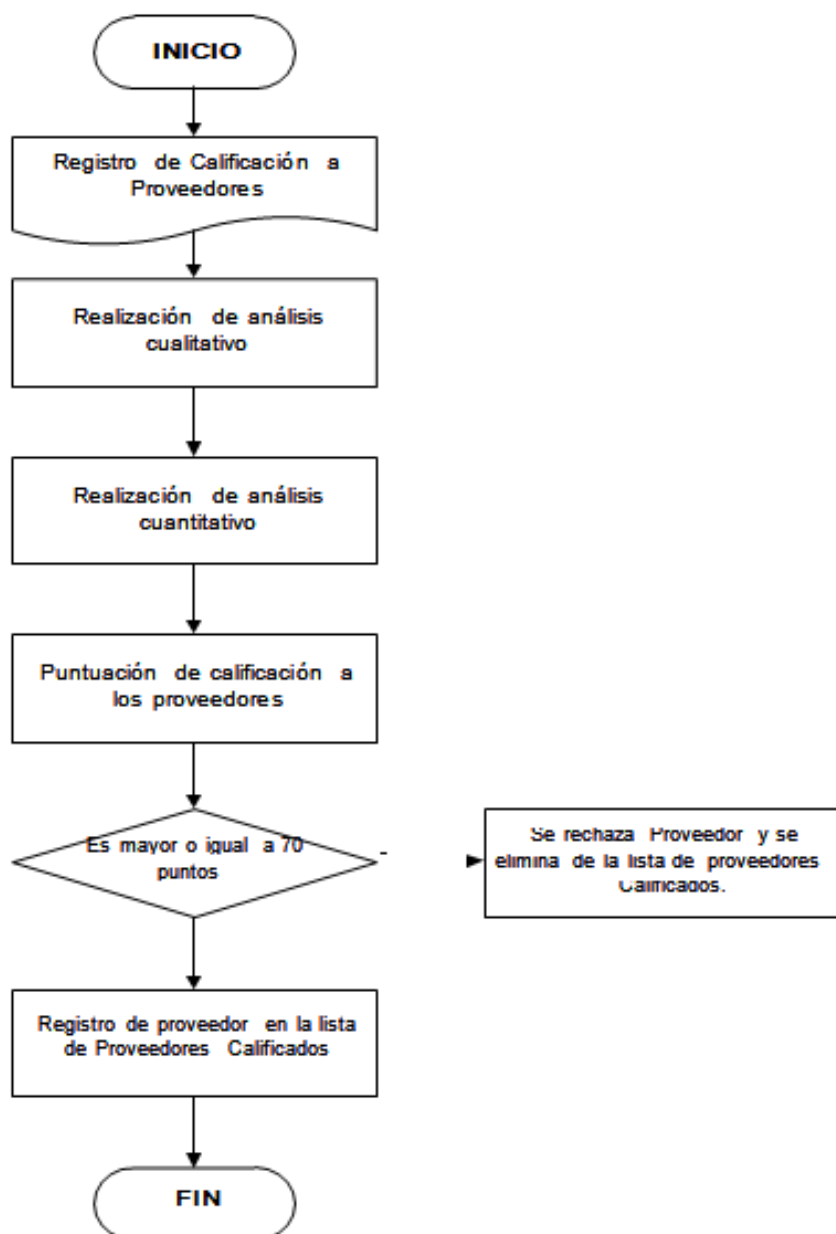


Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Calificación a Proveedores:

Figura 15 Procedimiento Calificación a Proveedores

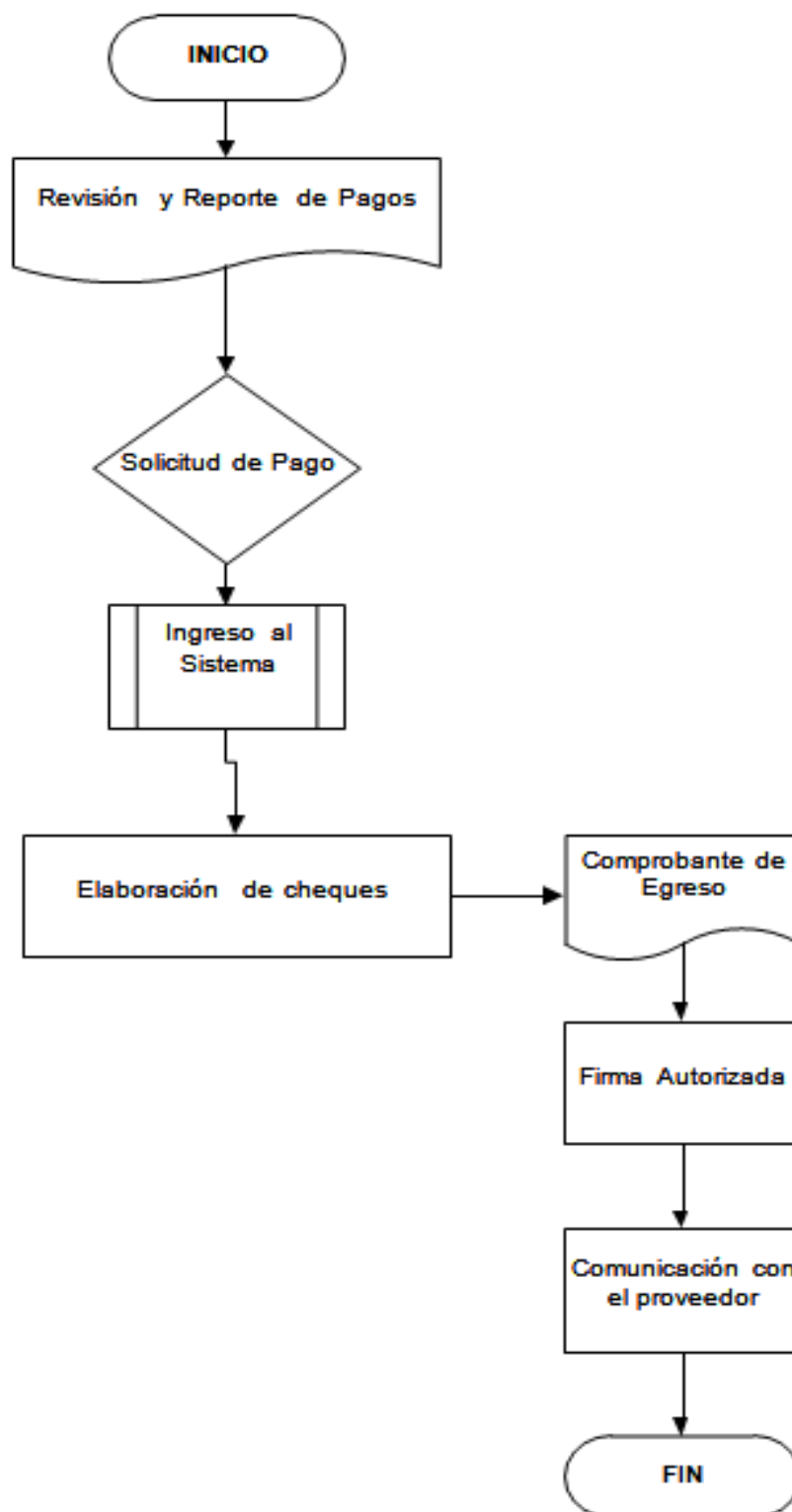


Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Pago a Proveedores:

Figura 16 Procedimiento Pago a Proveedores

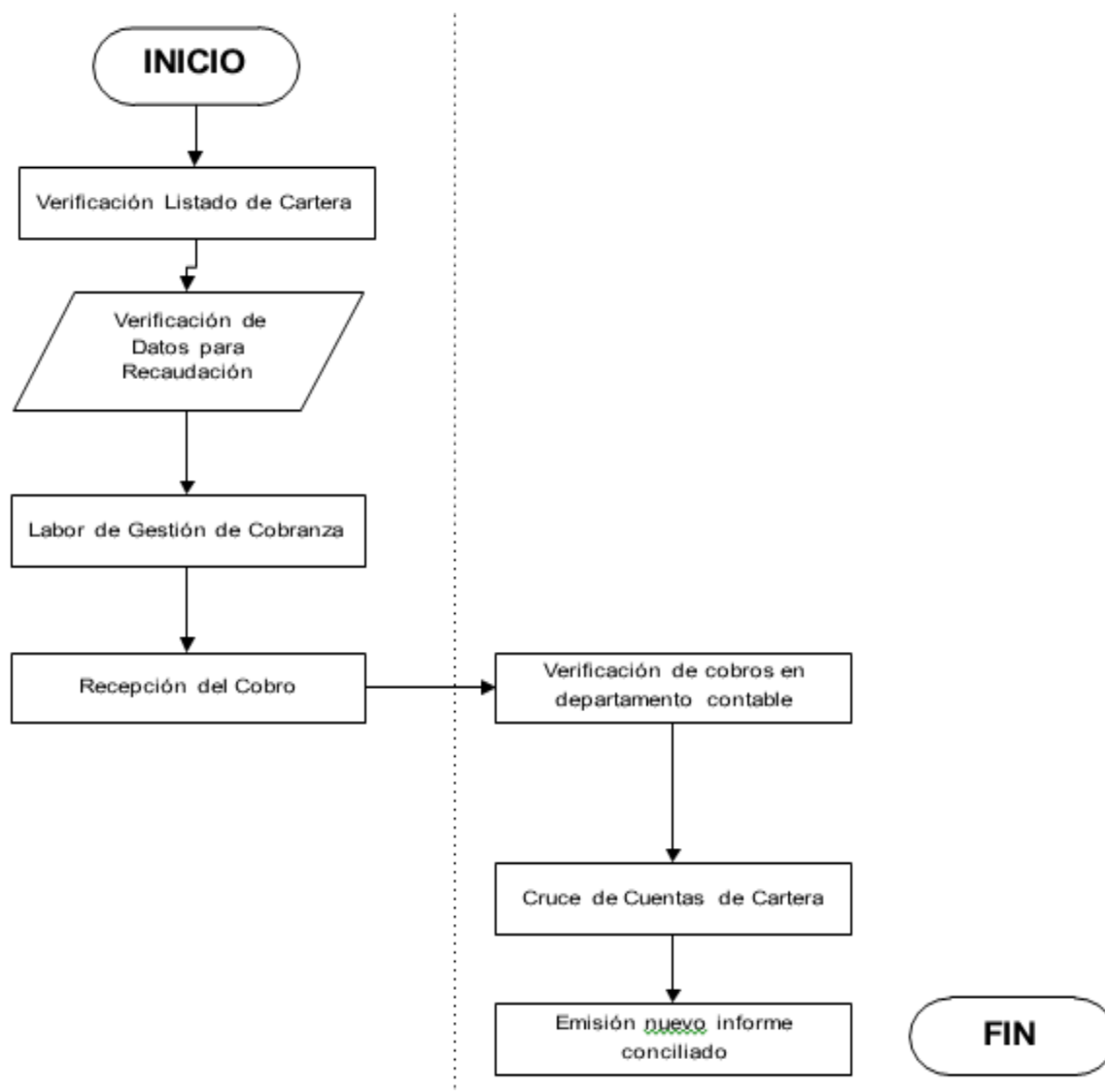


Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Cartera de clientes:

Figura 17 Procedimiento Cartera de clientes

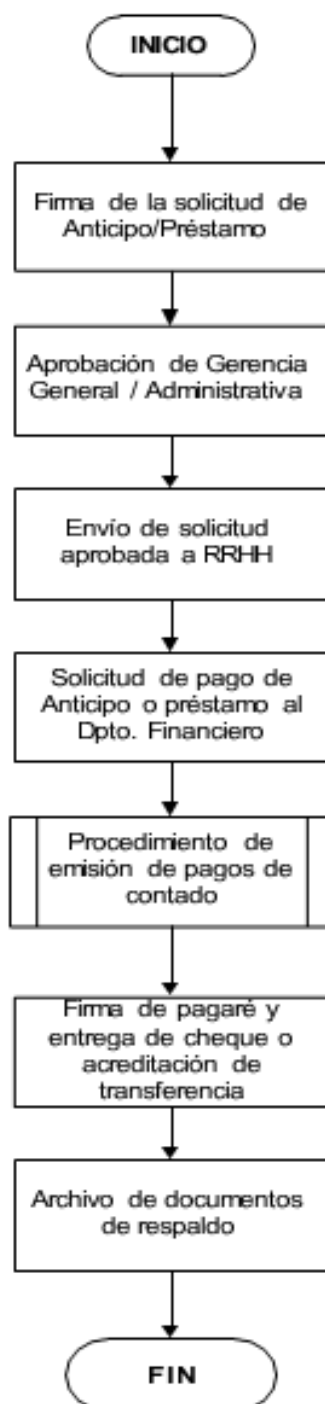


Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual Administrativo		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Solicitud de Anticipo de Sueldo y Préstamo:

Figura 18 Procedimiento Solicitud de Anticipo de Sueldo y Préstamo



Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Proceso contable

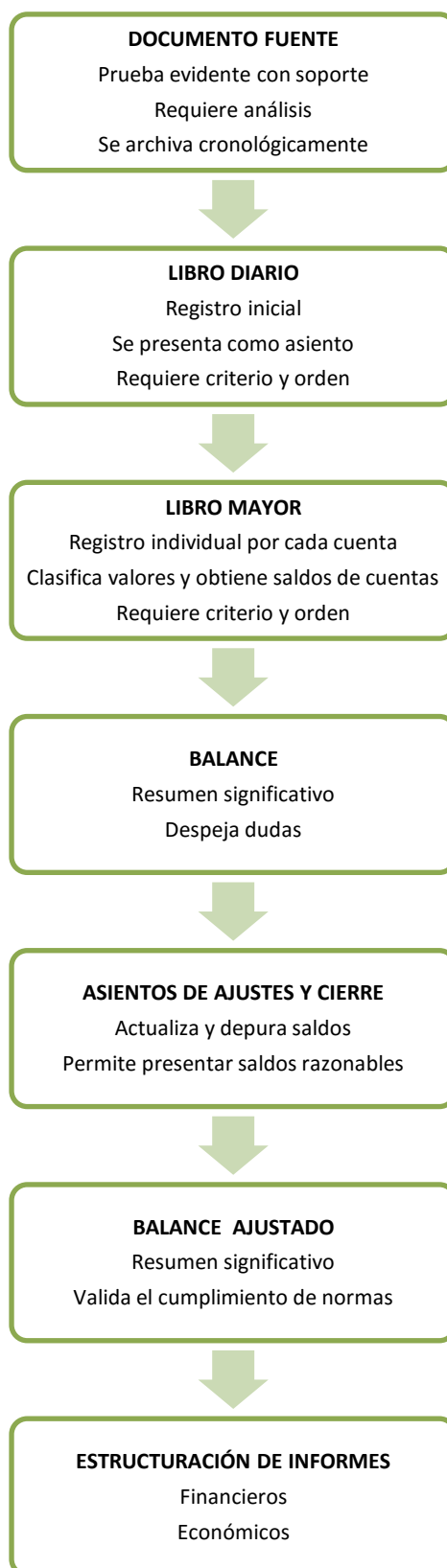
(Gomera, 2011) señala que es la ciencia que permite registrar, clasificar, analizar e interpretar las transacciones que realizan las empresas con la finalidad de establecer la situación económica y financiera al final de un ejercicio económico o periodo contable. La contabilidad puede ser definida como la rama de las ciencias administrativas a través de la cual se implementan sistemas de control y registro que brinda las pautas necesarias para lograr un análisis, registro y control de las transacciones empresariales de modo que exista un control y registro adecuado de dichas actividades financieras.

(Larrea, 2013) indica que el proceso contable constituye la secuencia de pasos o actividades a ser observados desde el origen de la transacción hasta la presentación de los estados financieros, es decir se revelan como los pasos a ser tomados en cuenta en el desarrollo y detalle de la información contable desde que se origine la transacción hasta la presentación final de los estados financieros.

Es de destacar que las operaciones financieras llevadas a cabo por la empresa deberán ser registradas en la contabilidad en el orden en las que fueron realizadas, respondiendo a un registro o proceso contable riguroso, debe tomarse en cuenta que los periodos de tiempo del proceso contable podrán ser mensuales, bimensuales, trimestrales, semestrales y anuales.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Figura 19 Proceso contable

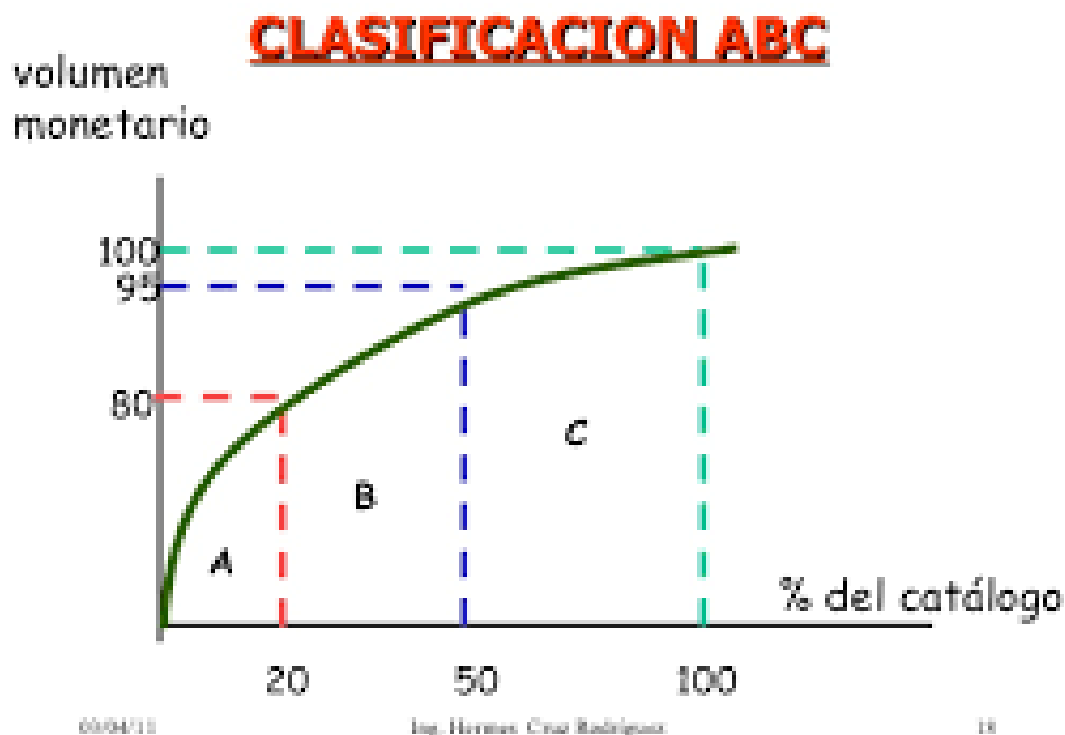


Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Modelo ABC de control de inventarios

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:



Control de inventarios

Como consecuencia de los cambios y transformaciones en el desarrollo económico moderno, la administración adecuada de los inventarios se ha revelado como el elemento clave dentro de la actividad empresarial, siendo la herramienta que brinda las pautas necesarias para la generar Información financiera que garanticen el normal desempeño de la Empresa Wigeryc Construcciones.

La Empresa Wigeryc Construcciones posee una actividad económica sometida directamente a los constantes cambios del mercado interno e internacional, debiéndose abordar el planeamiento y control de la producción como acciones no individuales sino subordinadas a un mercado más amplio. Estos elementos crean la necesidad de elaborar inventarios unificados con el propósito de mantener y ocupar nuevos espacios en el mercado y lograr satisfacer con calidad y eficiencia a los compradores.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

El análisis de las expectativas y necesidades de los clientes constituye uno de los desafíos actuales para la comercialización efectiva, de modo que se elaboren herramientas de comercialización que garanticen una mejor distribución, logrando de esta forma una presencia estable en un mercado altamente competitivo. De ahí la importancia de elaborar procesos de inventarios a través de los cuales se analice concretamente y de forma actualizada las características internas y externas que afectan el desarrollo de la Empresa Wigeryc Construcciones para a partir de esa información garantizar una correcta toma de decisiones económicas y financieras.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Metodología de aplicación

Figura 20 Clasificación de los inventarios



Fuente: (Figueroa, 2013)

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 21 Elaboración de tabla

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Tabla de aplicación del modelo ABC, en la cual se encuentra el código, descripción, cantidad utilizada, costo unitario, y el valor consumo.

Tabla de clasificación de acuerdo al valor de consumo.

Fuente: (Figuerola, 2013)

Elaborado por: Yadir Naveda

Ejemplo de aplicación del modelo de inventarios ABC para suministros para la Empresa Wigeryc Construcciones

Con el objetivo de garantizar el desarrollo empresarial en sus diferentes etapas se hace imprescindible que la Empresa Wigeryc Construcciones adquiera un conjunto de materiales directos, así como suministros de modo que se pueda lograr un resultado productivo, efectivo y eficaz supliendo la totalidad de necesidades de la empresa.

Explicación del desarrollo del PASO 1.

Tabla 19 Tabla de ejemplo del desarrollo del paso 1

		Paso 1.1	Paso 1.2	Paso 1.3
Código	Ítem	Cantidad utilizada	Costo unitario	Valor consumo
	Perfilería	200	60,00	12.000,00
	Cemento	100	8,00	800,00

Elaborado por: Yadir Naveda

Explicación del desarrollo del PASO 2.

Los pasos a ser desarrollados en la elaboración de la tabla de clasificación de inventarios tomándose en cuenta el valor del consumo será:

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

- Ordenar los datos de la columna de valor de consumo de forma descendente
- Determinar la diferencia más elevada entre los valores y su clasificación en tres grupos

Considerándose el primer grupo de existencias A el mismo poseerá los artículos de un mayor costo unitario, destacándose que las cantidades de dicho grupo serán menores a la del total de artículos de los grupos B y C.

En el grupo B se verificarán los artículos de un costo medio, destacándose que los mismos poseerán un porcentaje más elevado en número que el grupo A.

El tercer grupo C abarcará el conjunto de artículos de bajo costo unitario evidenciándose que su número superará el total de grupos incluidos en los grupos A y B.

Posterior a la clasificación de inventarios de existencias de los grupos A, B y C se procederá a la sumatoria de las cantidades utilizadas como el valor de consumo de cada grupo.

Una vez realizados los pasos anteriormente mencionados se procederá a la sumatoria total de los 3 grupos derivándose de dicha operación un total general, una vez determinado el total de cada grupo y el total general se obtendrá el porcentaje de cada grupo de existencias dividiendo el total del grupo para el total general.

Tabla 20 Ejemplo de inventario Grupo A

CÓDIGO	ITEM	CANTIDAD UTILIZADA	COSTO UNITARIO	VALOR CONSUMO
	Concretera	1	8.500,00	8.500,00
	Compactador	1	2.000,00	2.000,00
	Elevador	1	7.000,00	7.000,00
	TOTAL	3		17.500,00

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

La información anterior plasma el conjunto de existencias del grupo A, detallándose el costo unitario de cada artículo y la cantidad de los mismos utilizado en el proceso productivo.

Tabla 21 Ejemplo de inventario Grupo B

Código	Ítem	Cantidad Utilizada	Costo Unitario	Valor Consumo
	Amoladora	200	60,00	12.000,00
	Varilla	100	8,00	800,00
	Tubería PVC	50	11,00	550,00
	TOTAL	350		13.350,00

Elaborado por: Yadira Naveda

La información plasmada en la tabla anterior se enfoca en los artículos correspondientes al grupo B detallándose el costo unitario y la cantidad utilizada en el proceso productivo.

Tabla 22 Ejemplo de inventario Grupo C

Código	Ítem	Cantidad Utilizada	Costo Unitario	Valor Consumo
	Tubería de agua	500	5,00	2.500,00
	Inodoro	100	50,00	5.000,00
	Llaves angulares	100	3,00	300,00
	Llaves de lavamanos	100	4,00	400,00
	TOTAL	700		7.900,00

Elaborado por: Yadira Naveda

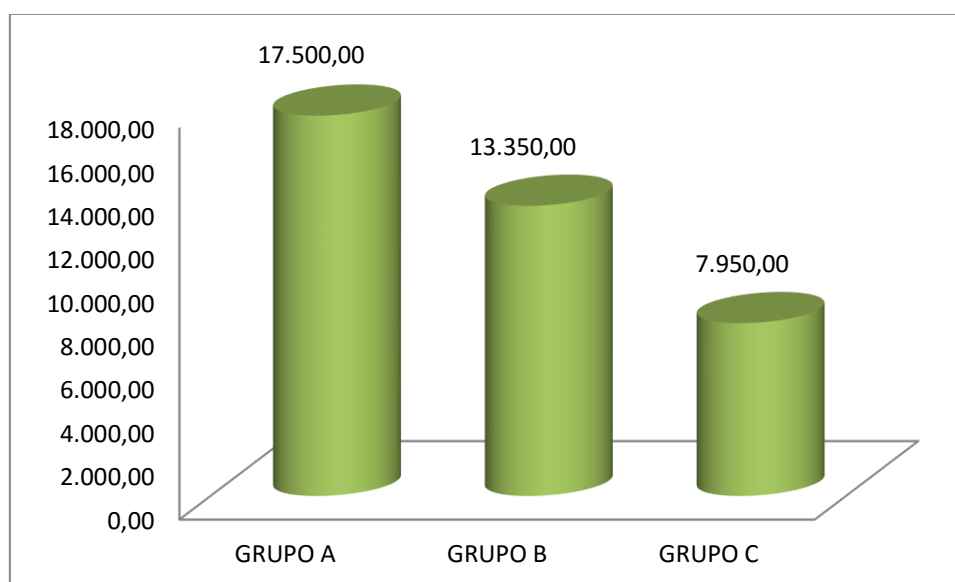
La información anterior se enfoca en los artículos pertenecientes al grupo C los cuales poseen costos inferiores al grupo A y B pero se verifican en una mayor cuantía.

Explicación del desarrollo del PASO 3.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Al elaborarse los cuadros en los que se reflejan las existencias de los grupos A B y C correspondientemente se plasma con claridad la subdivisión económica a ser aplicada a los diferentes artículos tomándose en cuenta su precio, es decir su valor dentro de las existencias totales de la empresa.

Figura 22 Consolidación de inventarios A, B y C



Elaborado por: Yadira Naveda

El gráfico anterior plasma los tres grupos propuestos por el modelo A,B y C, evidenciándose que el grupo A, a pesar de ser el que menos existencias posee es el de mayor valor económico, mientras que el grupo B, posee un valor intermedio entre el grupo A y C, con un mayor número de existencias del grupo A y el grupo C es el que posee el mayor número de

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

existencias pero con un menor valor que los grupos anteriores, esta clasificación facilita el control financiero de la Empresa Wigeryc Construcciones.

Tabla 23 Consolidación de inventario A, B y C

GRUPO A	17.500,00	45%
GRUPO B	13.350,00	34%
GRUPO C	7.950,00	20%
TOTAL	38.800,00	100%

Elaborado por: Yadira Naveda

Una vez que se han determinado los diferentes porcentajes de los grupos a, b y c se puede llevar a cabo un análisis específico de las necesidades económicas de materiales y suministros de la Empresa Wigeryc Construcciones, lográndose por consecuencia un manejo efectivo de los recursos económicos y materiales.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Control y Evaluación de Inventarios

Estrategias de control de inventarios

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Como consecuencia de los cambios y transformaciones en el desarrollo económico moderno, la administración adecuada de los inventarios se ha revelado como el elemento clave dentro de la actividad empresarial, siendo la herramienta que brinda las pautas necesarias para la generar Información financiera que garanticen el normal desempeño de la Empresa Wigeryc Construcciones.

La Empresa Wigeryc Construcciones situada posee una actividad económica sometida directamente a los constantes cambios del mercado interno e internacional, debiéndose abordar el planeamiento y control de la producción como acciones no individuales sino subordinadas a un mercado más amplio. Estos elementos crean la necesidad de elaborar inventarios unificados con el propósito de mantener y ocupar nuevos espacios en el mercado y lograr satisfacer con calidad y eficiencia a los compradores.

El análisis de las expectativas y necesidades de los clientes constituye uno de los desafíos actuales para la comercialización efectiva, de modo que se elaboren herramientas de comercialización que garanticen una mejor distribución, logrando de esta forma una presencia estable en un mercado altamente competitivo.

De ahí la importancia de elaborar procesos de inventarios a través de los cuales se analice concretamente y de forma actualizada las características internas y externas que afectan el desarrollo de la Empresa Wigeryc Construcciones para a partir de esa información garantizar una correcta toma de decisiones económicas y financieras.

OBJETIVO

Capacitar al personal de la Empresa Wigeryc Construcciones entorno a la correcta aplicación del inventario a través del uso de un modelo de inventarios ABC.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Importancia del control y evaluación de los inventarios

La materialización del inventario se revela como un elemento que demanda un importante porcentaje de capital de trabajo en la Empresa Wigeryc Construcciones, de ahí que se evidencie entre los objetivos claves para incrementar la rentabilidad de la organización a través de la adecuada utilización del inventario, situación que repercutirá positivamente en las políticas de la Empresa Wigeryc Construcciones dirigidas a minimizar los costos totales de las diferentes actividades relacionadas con la producción pecuaria, dando como resultado un producto final de mejor calidad a menor costo.

Entre los objetivos del control y la evaluación a través del método A, B y C, deben destacarse la posibilidad real de disminuir significativamente los costos de producción, lograr un almacenamiento y rotación efectiva de los diferentes productos a ser utilizados durante las diferentes etapas de desarrollo de los proyectos.

También cabe destacar que entre los objetivos específicos del método A, B y C enfocado a la producción pecuaria deben mencionarse la posibilidad de disminuir el ciclo biológico de la masa bovina al brindar una atención específica y pormenorizada en las diferentes etapas de desarrollo, estableciéndose la cantidad de insumos y equipamiento destinado para cada una de las etapas y lográndose del mismo modo una disminución efectiva en el costo de producción al evitarse una política de manejo económico estandarizada para todas las productivas, tomándose en cuenta que los requerimiento varían en cada una.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

DECISIONES CORRECTAS PARA LA GESTIÓN DE INVENTARIOS

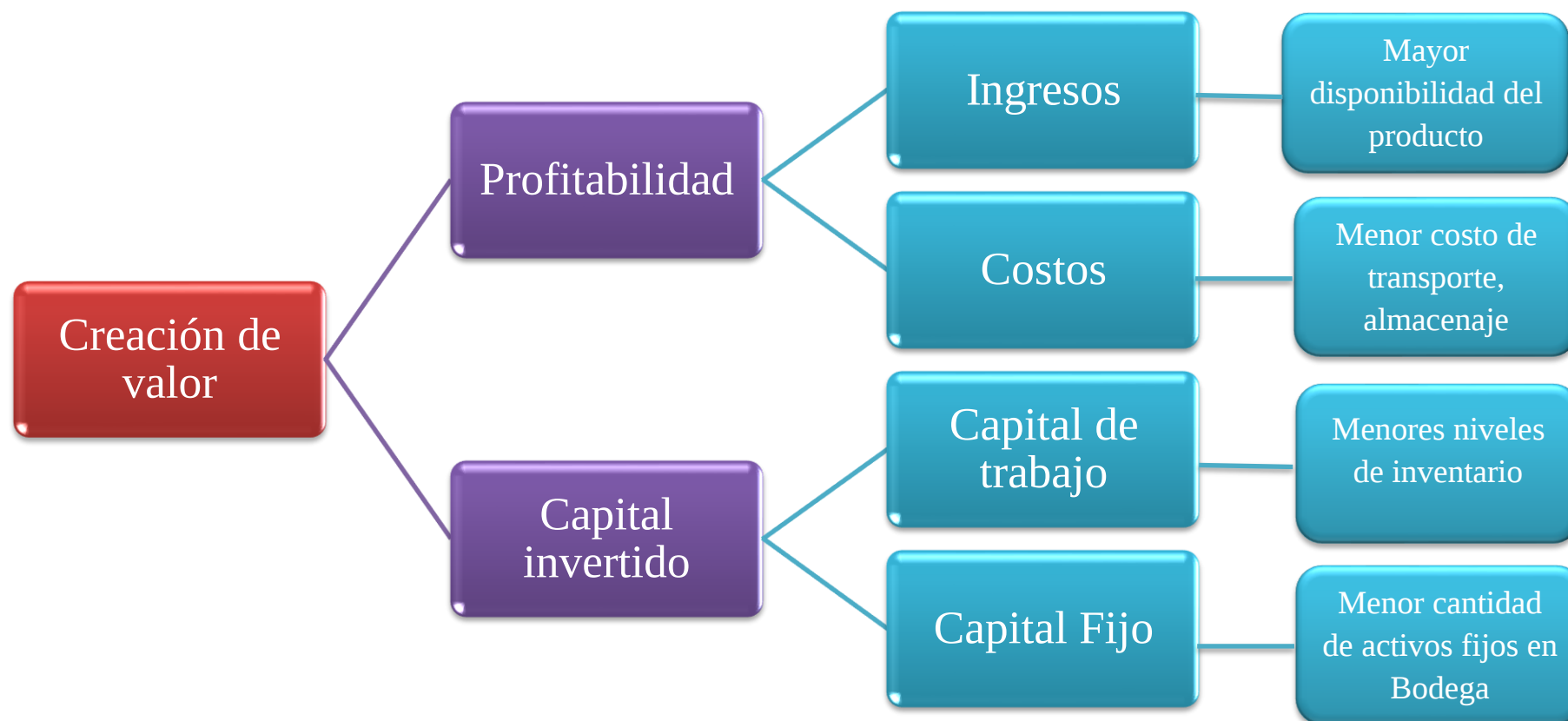
WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Las decisiones a ser tomadas durante el manejo de inventarios se subordinarán de forma directa a los objetivos empresariales, es decir se priorizarán aquellas acciones cuyo resultado se traduzca en un uso óptimo de los recursos económicos y materiales en plena concordancia con las necesidades actuales de la Empresa Wigeryc Construcciones.

Es de destacar que para lograr una decisión efectiva en el manejo de inventarios el encargado de dicha actividad deberá tomar en cuenta la cantidad de elementos a ser almacenados basándose en la vida útil de los mismos, condiciones de almacenamiento y necesidades de las diferentes etapas del proceso constructivo, de ahí que deberá establecer el momento en el cual deberá abstenerse de adquirir nuevos insumos.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

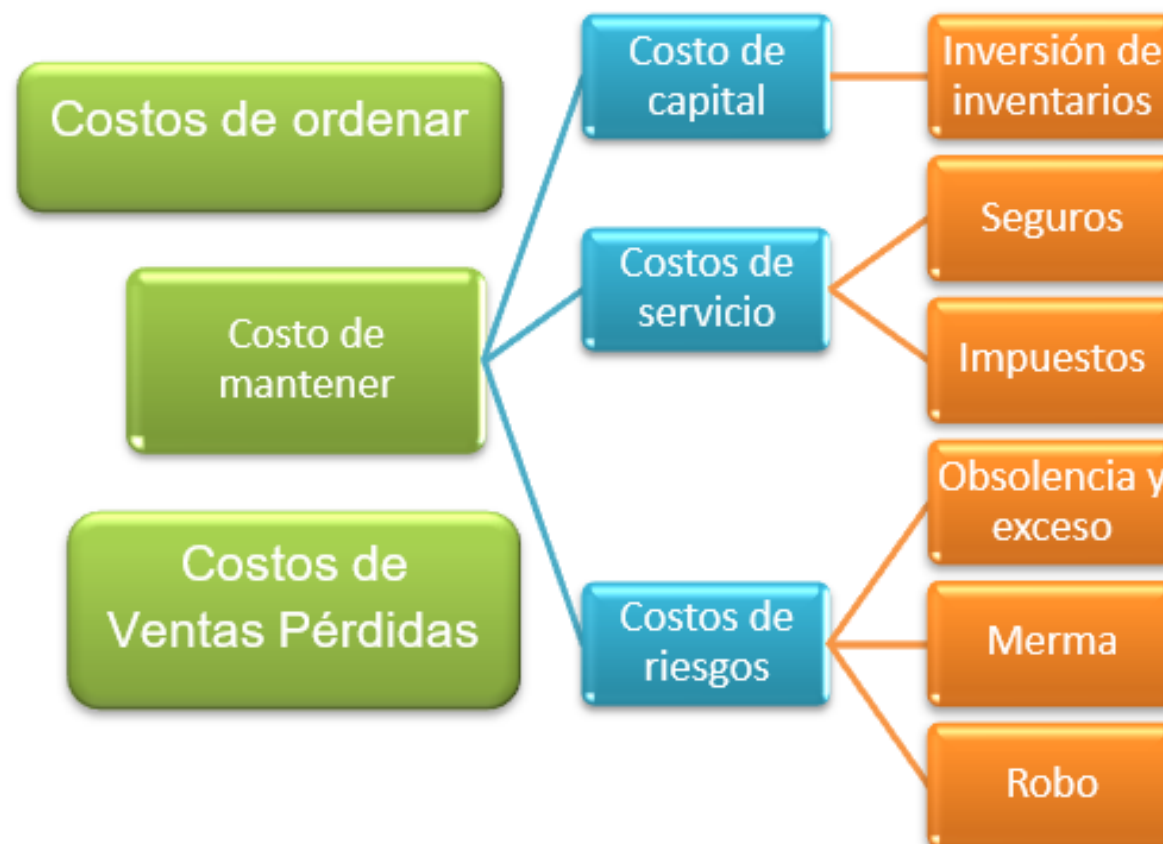
Figura 23 Administración de inventarios



Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Figura 24 Costos asociados a los inventarios



WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Procedimientos para el Control y Aplicación del Sistema ABC

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Con el objetivo de garantizar la aplicación y control del modelo ABC se plantearon los siguientes pasos a ser seguidos:

Paso número 1

La organización de los elementos de los elementos físicos pertenecientes a la Empresa Wigeryc Construcciones se desarrollará asignando un espacio físico preferencial a aquellos productos o elementos propios del grupo A, debido a su elevado valor e importancia, los mismos demandarán de una atención, cuidado, supervisión y registros detallados, de modo que se logre un control efectivo sobre los mismos.

También se asignará un espacio físico específico para los productos del grupo B que a pesar de no poseer un valor económico de los del grupo A se revelan como decisivos en la materialización del proceso productivo.

Y finalmente se procederá a la asignación de un espacio físico para los productos correspondientes al grupo C que si bien no posee un valor elevado juegan un papel trascendental en el cumplimiento de los objetivos productivos proyectados por la Empresa Wigeryc Construcciones debiéndose garantizar la constante rotación de los mismos para evitar su caducidad y uso de forma inadecuada.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Paso número 2

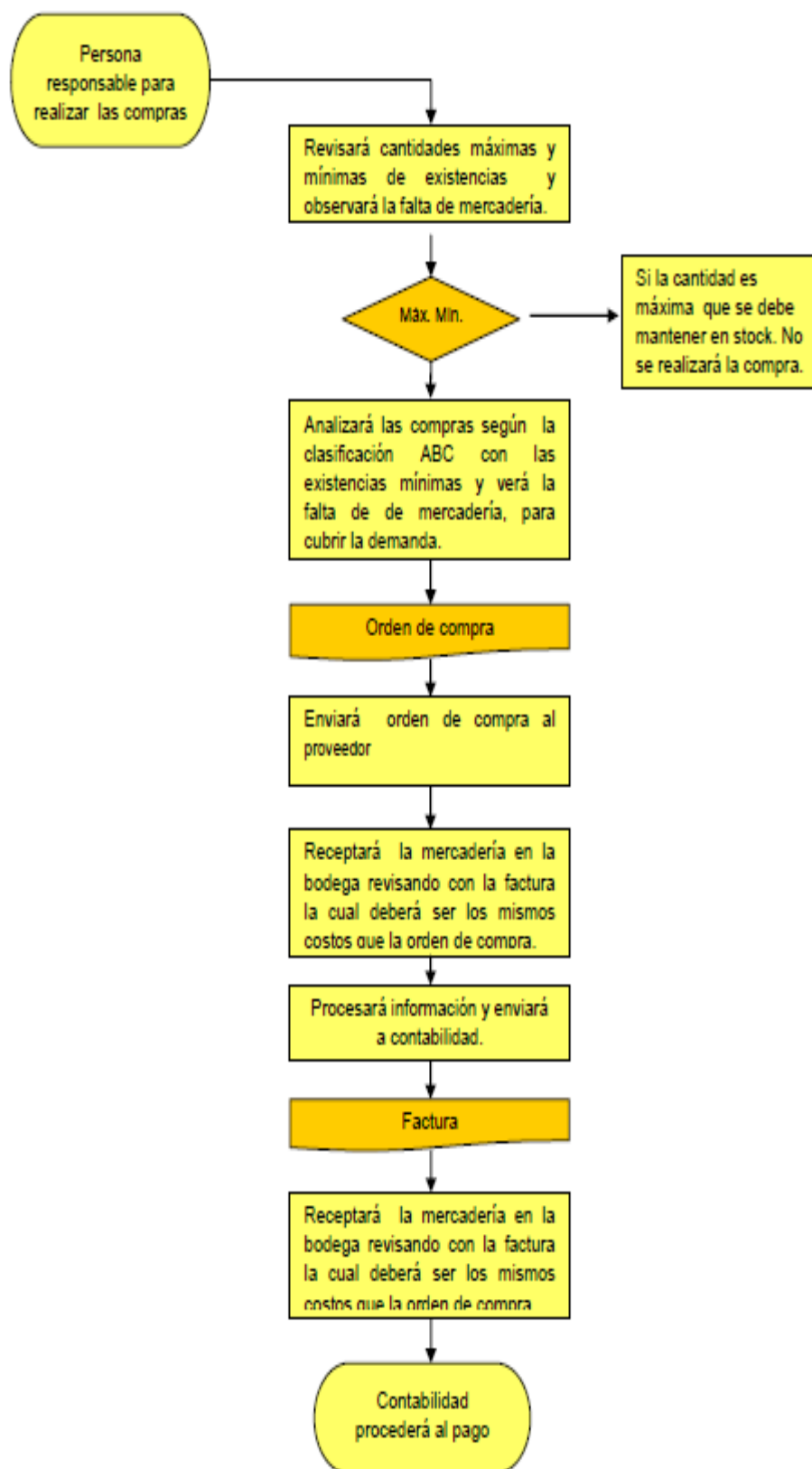
Tabla 24 Proceso de adquisición

Inicio: Solicitud o Requerimientos		Finalización: Pago al proveedor
EJECUTOR	N.º PASO	DESCRIPCIÓN
Persona responsable para realizar las compras	2.1	Revisará cantidades máximas y mínimas de existencias
Persona responsable para realizar las compras	2.2	Decidirá qué hacer si tienen cantidades mínimas o máximas. Si es máxima no realizara la compra ya que se puede generar un exceso de inventario. Si observa que es mínima determinará la compra sólo de la mercadería necesaria para cubrir la demanda.
Persona responsable para realizar las compras	2.3	Analizará las compras según por la clasificación ABC
Persona responsable para realizar las compras	2.4	Emitirá la orden de compra
Persona responsable para realizar las compras	2.5	Enviará orden de compra al proveedor
Persona responsable de la bodega	2.6	Receptará la mercadería en la bodega revisando con la factura la cual deberá ser los mismos costos que la orden de compra.
Persona responsable de la bodega	2.7	Procesará información y enviará a contabilidad
Persona encargada de la contabilidad	2.8	Ingresara al sistema las mercaderías recibidas por el bodeguero con su firma de aceptación de ingreso.
Persona encargada de la contabilidad	2.9	Procederá al pago

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Figura 25 Flujograma de proceso de adquisición



WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Elaborado por: Yadir Naveda

Paso número 3

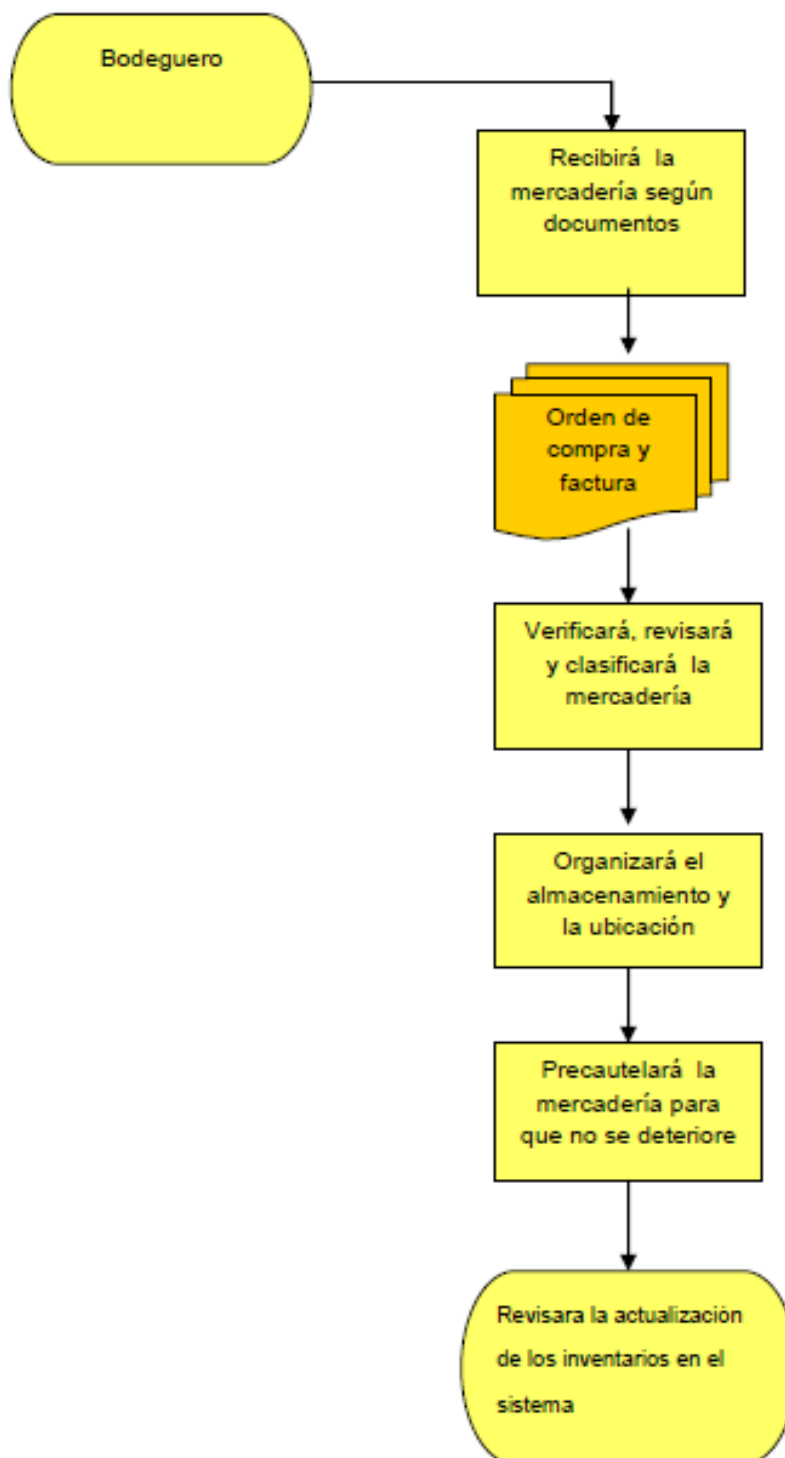
Tabla 25 Proceso de recepción

Inicio: Recibir mercadería		Finalización: Actualización
EJECUTOR	N.º PASO	DESCRIPCIÓN
Bodeguero	3.1	Recibirá la mercadería según documentos, factura y orden de compra.
Bodeguero	3.2	Verificará, revisará y clasificará la mercadería
Bodeguero	3.3	Organizará el almacenamiento y la ubicación
Bodeguero	3.4	Precautelar la mercadería para que no se deteriore
Bodeguero	3.5.	Revisará la actualización de los inventarios en el sistema

Elaborado por: Yadir Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Figura 26 Flujograma de proceso de recepción



Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Paso número 4

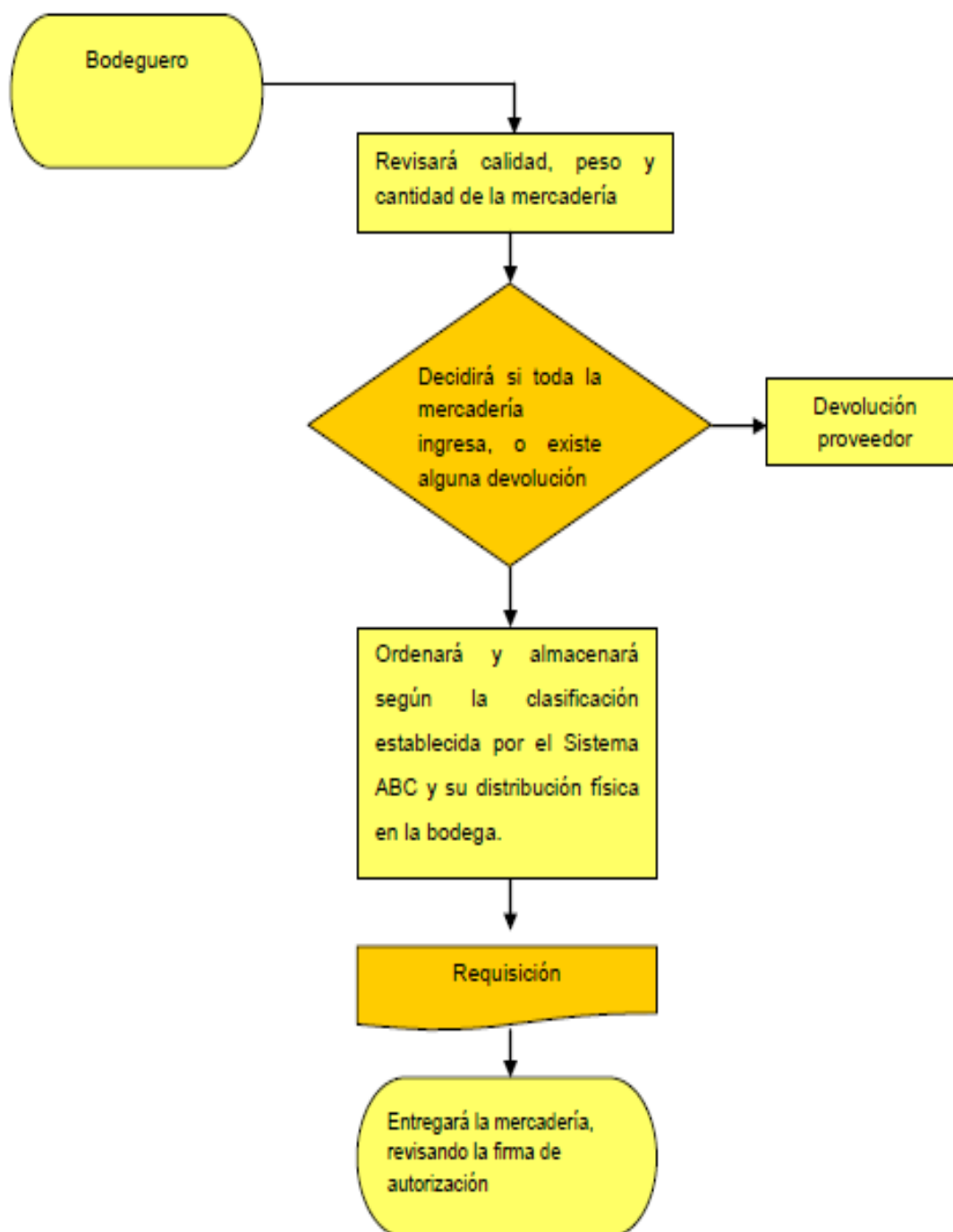
Tabla 26 Proceso de almacenamiento

Inicio: Revisar mercadería		Finalización: Distribuir
EJECUTOR	N.º PASO	DESCRIPCIÓN
Bodeguero	4.1	Revisará calidad, peso y cantidad de la mercadería
Bodeguero	4.2	Decidirá si toda la mercadería ingresa, o existe alguna devolución
Bodeguero	4.3	Ordenará y almacenará según la clasificación establecida por el Sistema ABC y su distribución física en la bodega.

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Figura 27 Flujograma de proceso de almacenaje



Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

6.4.4. Medición del Riesgo de Control

Se puede observar que el riesgo de Control en la Empresa Wigeryc Construcciones en el área contabilidad es alto.

Tabla 27 Riesgo de Control

RIESGO DE CONTROL		
% ÓPTIMO - % OBTENIDO	=	RIESGO DE CONTROL
100 – 70%	=	ALTO

Elaborado por: Yadira Naveda

Acorde a la investigación que se pudo realizar en la Empresa Wigeryc Construcciones para evaluar el Control Interno mediante la aplicación del cuestionario, los resultados arrojados nos indican que el Riesgo de Control Interno en el Área contabilidad de la Empresa se establece en un rango del 70 %; por lo que este resultado nos quiere decir que el riesgo de control que existe actualmente es muy alto, por lo que se debe establecer procedimientos mejorados y poder lograr eficiencia en la aplicación de estos.

Para mejorar los procedimientos e implementar controles internos en el área contabilidad, inicialmente se realizó cartas de confirmación de saldos, con el fin de determinar si efectivamente los saldos pendientes de cobro de la empresa concuerdan con los saldos que tienen en la contabilidad nuestros clientes, este punto es fundamental en la consecución del trabajo ya que, al momento de presentar reportes ante la **DINARDAP**, entregaremos información limpia, depurada y correcta.

6.4.5. Estrategias a implementar en el Área de Contabilidad

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Para lograr una recuperación de la cartera de crédito vencida es necesario implementar una serie de estrategias que permitan al personal del área contabilidad efectivizar su función, razón por la cual se plantean las siguientes estrategias:

Tabla 28 Estrategias Propuestas

ESTRATEGIA	TACTICAS
Depuración de Cartera de crédito	Control permanente de la cartera vencida Realizar un cruce de cuentas Establecimiento de un responsable del cuadre mensual de los módulos de cuentas por cobrar con contabilidad Recaudar las cajas de los valores de las sucursales hasta el 5to día de cada mes.
Correo Informativo	Carta de confirmación de saldos Cartas de cobranza Cartas de recordatorio Cartas negando crédito por falta de pago
Línea de cobro	Llamadas segmentadas de acuerdo al nivel de riesgo Llamar a los clientes a gestionar el pago Concertar reuniones para refinanciar la deuda Receptar números de comprobantes de pago para su verificación
Incentivo por refinanciamiento de la deuda	Establecer premios a obsequiar a los clientes que refinancien la deuda y paguen puntualmente
Capacitación periódica al personal	Taller de capacitación sobre el uso del correo directo como forma efectiva de recuperación de la cartera de crédito vencida Taller de capacitación acerca de las estrategias de control permanente de cartera vencida

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

6.5. Desarrollo de las estrategias

Primera Estrategia

Depuración de Cartera de crédito

Meta

Alcanzar niveles óptimos en la depuración de la cartera de crédito de modo que la empresa logre manejar con efectividad sus recursos económicos y disponer de los mismos en los momentos oportunos.

Tácticas

- Control permanente de la cartera vencida, llevando a cabo evaluaciones periódicas que garanticen un manejo consiente y adecuado de los créditos vencidos, facilitándose de esta forma la labor y desempeño del personal del área contabilidad de la Empresa Wigeryc Construcciones.
- Realizar un cruce de cuentas entre las actividades desempeñadas por vendedores, cobradores y personal del área contabilidad que permita elaborar un informe actualizado de los recursos financieros de la empresa.
- Establecimiento de un responsable del cuadro mensual de los módulos de cuentas por cobrar con contabilidad, garantizándose de esta forma que exista un

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

seguimiento permanente, concreto y organizado de los créditos vencidos a ser cobrados.

- Recaudar las cajas de los valores de las sucursales hasta el 5to día de cada mes, garantizándose de esta forma una recaudación efectiva, organizada y concreta que se traduzca en una mejor utilización e inversión de los recursos económicos de la Empresa Wigeryc Construcciones.

Actividades

- Reuniones interdepartamentales que abarquen la totalidad del personal encargado o relacionado con el área contabilidad.
- Intercambio permanente de dudas, opiniones y recomendaciones del personal de ventas, crédito y cobranzas y departamento financiero de la empresa.
- Correos electrónicos al personal con la información depurada.

Presupuesto

Tabla 29 Presupuesto Primera Estrategia

Producto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Resma de papel bond	1	4.00	4.00
Tinta de impresora	1	10.00	10.00

Elaborado por: Yadira Naveda

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Segunda estrategia

Correo Informativo

Meta

Lograr niveles de información y conocimiento por parte de los clientes que adeudan a la empresa de modo que los mismos posean información de primera mano del periodo de pago al que deben ajustarse para cumplir satisfactoriamente con los compromisos adquiridos con la empresa.

Tácticas

- **Cartas de Confirmación de Saldos**

Las cartas de confirmación que se han hecho consisten en la obtención de una comunicación escrita de un tercero independiente de la empresa que se encuentra en análisis, es decir en este caso las cartas de confirmación fueron realizadas directamente a nuestros clientes, en especial aquellos que mayor tasa de morosidad presentan.

Esto radica realmente en confirmar que lo mencionado por los registros contables corresponde a hechos seguros, e igualmente que lo manifestado por funcionarios en las indagaciones que efectúa el auditor o Contador de la empresa se ajusta al escenario real.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Esta confirmación se realiza solamente con personas ajenas a la institución.

Ejemplo: Confirmaciones de saldos (cuentas por cobrar, inventarios en consignación, acreedores).

Las confirmaciones pueden ser aplicadas de diferentes formas, tales como las que se mencionan a continuación:

De acuerdo a las respuestas esperadas:

- **Confirmación Positiva:**

Se envía la solicitud de confirmación de saldo, esperándose que respondan todas las personas a las que se les ha enviado la carta de confirmación.

En la vida real no todos contestan, pero se asiste a técnicas estadísticas para determinar la eficacia de la prueba.

- **Confirmación Negativa:**

Se envía la solicitud de confirmación de saldos, esperando que contesten únicamente las personas cuyo saldo no esté a conformidad con el de la empresa.

De acuerdo a la forma de enviar la solicitud:

- **Confirmación Abierta:**

Esta confirmación abierta se la hace cuando no se incluye el monto del saldo que se está confirmando.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Esta técnica es frecuentemente utilizada para activos como pasivos, pero es de utilización preferencial cuando se confirman saldos de activos tales como las cuentas por cobrar.

- **Confirmación Cerrada:**

Esta confirmación abierta se la hace cuando se incluye el monto del saldo a confirmar.

Esta técnica se usa tanto para activos como pasivos, pero es de utilización preferencial cuando se confirman pasivos como cuentas por pagar.

A continuación, se presenta un formato para confirmaciones cerradas que se realizaron a un porcentaje de clientes al azar, esta información será esencial para determinar si efectivamente los saldos adeudados por nuestros clientes son correctos, y de esta manera poder emitir una información correcta ante la DINARDP:

- **Cartas de cobranza**

La carta de cobranza se revela como el documento a través del cual se propicia la cancelación de una cuenta vencida y al mismo tiempo se preserva la relación económica previamente establecida entre los clientes y la empresa.

La carta de cobranza constituye un documento en el cual se toman en cuenta las características específicas del cliente que adeuda el monto dirigiéndose al mismo de forma clara, sencilla y en ningún momento peyorativo que propicie un intercambio armónico entre la empresa y el cliente deudor.

- **Cartas de recordatorio**

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Táctica a través de la cual se logrará informar de forma precisa y oportuna a los clientes que adeuden valores con la empresa del monto exacto de la deuda, los periodos de pago con los que cuentan para dar respuesta al compromiso adquirido con la empresa.

Las cartas de recordatorio han sido ampliamente utilizadas desde el siglo pasado para garantizar la recuperación efectiva de cartera de crédito vencida, táctica que no ha perdido hasta la actualidad vigencia y actualidad, lográndose al mismo a través de las mismas establecer una relación estrecha entre los clientes y la empresa.

Tercera estrategia

Línea de cobro

Meta

Llevar a cabo la cancelación del monto adeudado a la mayor brevedad y con el mínimo de inconvenientes de modo que no se creen intereses o gastos excesivos que agraven la condición económica del cliente deudor.

Tácticas

- **Llamadas segmentadas de acuerdo al nivel de riesgo:**

Las llamadas de cobranza segmentadas tienen como objetivo evitar cualquier tipo de situación de angustia o rechazo hacia la empresa a la que el cliente adeuda de modo que se puedan canalizar las dificultades existentes y renegociar el pago del monto adeudado.

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

- **Llamar a los clientes a gestionar el pago**

Las estrategias inadecuadas en la recuperación de carteras vencidas generalmente desembocan en conflictos legales entre los clientes deudores y la empresa, de ahí que las llamadas para gestionar el pago adeudado constituyen una de las principales tácticas para evitar que la situación de conflicto entre el cliente y la empresa pueda ser solventada de forma armónica y equitativa para las partes, lográndose arribar a un acuerdo que se materialice en el pago paulatino de la deuda adquirida.

- **Concertar reuniones para refinanciar la deuda:**

El refinanciamiento de deudas constituye una táctica a través de la cual la empresa no tiene necesidad de acudir a instancias legales caracterizadas por su demora y gastos excesivos, sino que en su lugar a través de la reunión de refinanciación se logra arribar a un acuerdo beneficioso para la empresa y el cliente deudor.

- **Receptar números de comprobantes de pago para su verificación:**

El comprobante de pago constituye un documento con valor legal el cual permite al cliente deudor y a la empresa adeudada controlar de forma efectiva la realización de pagos y de ser necesario realizar ajustes al monto a ser cancelado en base a los valores pagados.

Actividades

- Reunión interna con el personal del área contabilidad
- Establecer los mensajes a ser emitidos de acuerdo a la segmentación del cliente deudor en base al nivel de riesgo.
- Capacitar al personal que realizará las llamadas telefónicas.

Presupuesto

Tabla 30 Presupuesto Primera Estrategia

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

Producto	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Resma de papel bond	1	4.00	4.00
Tinta de impresora	1	10.00	10.00

Elaborado por: Yadira Naveda

6.5.1. Procedimientos para el cobro de los créditos

Los procedimientos para el cobro de crédito estarán en plena concordancia con la normativa legal vigente, con el respeto pleno a la confidencialidad y honorabilidad de los clientes, garantizándose en todo momento que la recaudación de la cartera permita al adeudatario un pago paulatino sin que por tal razón quede en estado de necesidad.

Figura 28 Procedimiento de cobro

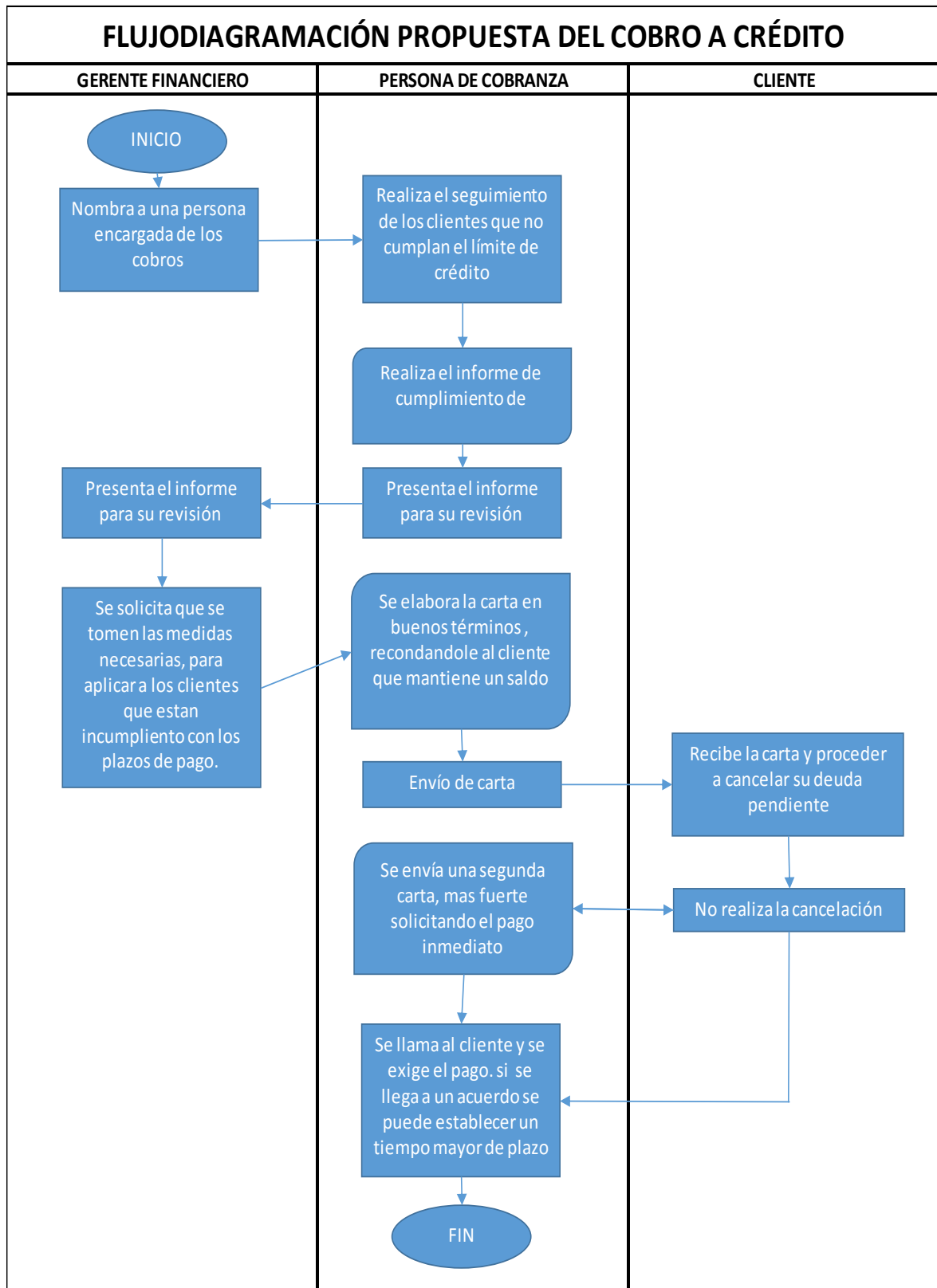
WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLES		
		Coordinador de Cobranza	Jefe de Credito y Cobranza	Cliente
1	Nombramiento a una persona para que ocupe el cargo de Coordinador de Cobranzas		X	
2	Dar seguimiento a los clientes que no cumplan con sus límites de crédito	X		
3	Realizar un control de los clientes que no cumplen con el plazo otorgado de crédito	X		
4	Presentación de información para su respectiva revisión	X		
5	Revisión de informe para la toma de decisiones apropiadas, con los clientes que que al momento se encuentran incumpliendo con los plazos predeterminados		X	
6	Realización de carta en buenos terminos, recondadole al cliente sobre sus obligaciones pendientes de pago	X		
7	Envío de Carta al cliente	X		
8	Recibimiento de carta para la realización del respectivo cobro pendiente.			X
9	Envío de segunda carta en caso de que el cliente no haya hecho mención de la primera carta enviada.	X		
10	Llamada al cliente para exigir su pago inmediato.	X		X

Elaborado por: Yadira Naveda

Figura 29 Flujograma propuesta del cobro de crédito

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:



Elaborado por: Yadira Naveda

6.5.2. Seguimiento Continuo

WIGERYC	Manual de Procedimientos Administrativos - Contables		
	Versión: 01	Vigencia: Año 2020 - 2021	Página:

El manejo de las operaciones bajo procesos del área de contabilidad debe ser planificado, para lograr el crecimiento sano y sostenido de la institución. A continuación, se presentará las mejores prácticas en crédito y cobranza para que estas se efectúen mucho antes de observar la morosidad de los clientes, se trata de buscar y crear tácticas proactivas para impedir los créditos morosos.

- **Adoptar Destrezas Proactivas para tratar la Morosidad antes que Comience**

Se busca tratar el problema antes que suceda, este punto se va a convertir en un factor esencial ya que, si se realiza un seguimiento continuo de la cartera vencida (mensual) existirá la posibilidad de que a fin de año no tengamos una cartera vencida tan alta.

- **Impulsar la Alta Productividad en el Área de Contabilidad**

Una destreza de cobranza bien-diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza y el crédito unificados en una sola persona o la manera de separar estas funciones encargando a dos personas tanto en el cargo de coordinador de crédito y otro coordinador de cobranza. Para lo cual se dedicará un tiempo específico para la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal.

- **Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información**

Se dará un seguimiento continuo para que la calidad de la información sea coherente, precisa y oportuna sobre los clientes en mora y su estado de crédito, así como también el acceso a información importante que retroalimente el proceso integral de crédito, ya que estos resultan relevantes para el éxito en cobranza.

- **Cumplir con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos**

Se controlará continuamente que los encargados del Área contabilidad realicen su trabajo en base a las políticas previamente establecidas.

G. DISCUSIONES

7.1. Objetivo 1

Analizar el proceso de Control Interno actual de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el fin de determinar sus debilidades.

Actualmente la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena no posee políticas de Control Interno capaces de garantizar un manejo y control estratégico de los recursos económicos, materiales y humanos empresariales de forma tal que se logre alcanzar los objetivos proyectados a corto, mediano y largo plazo que incidan positivamente en el posicionamiento en un mercado altamente competitivo.

Debe señalarse que en la industria de la construcción moderna el control interno se revela como un elemento clave para lograr un mayor nivel de organización y control empresarial, lo cual redundará positivamente en el desarrollo de elevados niveles de productividad que garanticen un producto de mayor calidad a menor costo, aspectos claves al momento de ocupar un nicho de mercado de relevancia.

7.2. Objetivo 2

Determinar las causas de la disminución de las ventas de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena.

El incremento del nivel de competitividad en el mercado interno de la ciudad de Tena dado por la penetración de nuevas empresas de la construcción demanda un mayor nivel de calidad y precios competitivos, aspectos que solamente pueden ser alcanzados a través de la implementación de políticas de control interno que garanticen un aprovechamiento estratégico de los recursos económicos, materiales y humanos empresariales.

Queda de esta forma en evidencia que al no poseer la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda. políticas de control interno concordantes con las necesidades de organización y control actuales, es incapaz de ofertar un producto final con la calidad y precios competitivos que ofertan empresas de la construcción competidoras, situación que afecta significativamente el nivel de comercialización de los productos finales empresariales.

7.3. Objetivo 3

Plantear un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena para mejorar el volumen de ventas.

Se evidencian como alternativas para la implementación de un Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena la informatización de la información de recursos humanos, finanzas, así como de entradas y salidas de materiales y maquinaria de forma tal que exista un control actualizado y expedito de dichos recursos con la finalidad de evitar pérdidas por desvíos o mal uso de los mismos.

Por otra parte, se recomienda la contratación de personal con experiencia y capacitación dirigido al funcionamiento del departamento de control interno de la empresa, garantizándose de esta forma la aplicación de las estrategias específicas propuestas en el Sistema de Control Interno a la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda. Siempre recalcando en la necesidad de capacitaciones sistemáticas dirigidas al personal de control interno de forma tal que posean los conocimientos y habilidades necesarios y suficientes para garantizar la operatividad de dicho sistema.

H. CONCLUSIONES

- Se evidencia a partir de la información teórica recabada, así como también en base los resultados y hallazgos obtenidos, según las tablas 6 al 8; respecto a la evaluación del control interno nos da como resultado el 60%, lo cual se traduce en un nivel de confianza moderado y un riesgo alto donde la relación directamente proporcional existente entre el Control Interno y la gestión administrativa, de forma tal que se hace imposible la proyección de objetivos de desarrollo en la gestión administrativa de no existir un conocimiento exacto y actualizado de los recursos económicos, materiales y humanos que posee la empresa.
- No se verifica en la actualidad la existencia de un proceso de Control Interno actualizado para la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena, situación que afecta significativamente la productividad empresarial y por consecuencia las probabilidades de posicionar un producto competitivo en el mercado lo cual redundará negativamente en el desarrollo financiero de la empresa.
- La inadecuada gestión administrativa resultante de un inexistente Control Interno en la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., es la causa directa del incremento de los costos de producción y manejo inadecuado de recursos económicos, materiales y humanos, situación que deriva en la oferta de un producto poco competitivo y por consecuencia de la disminución de ventas de la empresa.
- Los directivos de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., no poseen conocimientos actualizados sobre la importancia y necesidad de poseer un Sistema de Control Interno específico para la empresa, así como las ventajas que se derivan de la implementación del mismo para el desarrollo de la gestión administrativa empresarial y por consecuencia para el desarrollo financiero de la institución.

I. RECOMENDACIONES

- Aplicar de forma inmediata el Sistema de Control Interno específico propuesto en la investigación para la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con el objetivo de garantizar el conocimiento exacto y actualizado de los recursos económicos, materiales y humanos que posee la institución, acción que redundará positivamente en la gestión administrativa y por consecuencia en el desarrollo empresarial.
- Desarrollar estudios sistemáticos de las necesidades de Control Interno de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de la Ciudad de Tena con la finalidad de poder adoptar acciones y políticas oportunas que garanticen el uso estratégico de los recursos económicos, materiales y humanos de la empresa y por ende de la gestión administrativa empresarial.
- Establecer acciones y políticas de gestión administrativa concordantes con un Sistema de Control Interno específico para la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., de forma tal que se logre un uso adecuado estratégico de los recursos empresariales lo cual redundará positivamente en la productividad empresarial y por consecuencia en la oferta y comercialización de un producto competitivo con mayor demanda en las ventas.
- Realizar capacitaciones sistemáticas dirigidas a los directivos de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., sobre la importancia y necesidad de poseer un Sistema de Control Interno específico para la empresa que incida positivamente en el desarrollo de la gestión administrativa y por consecuencia en el desarrollo financiero de la institución.

J. BIBLIOGRAFÍA

- Alagarda, P., & Mechó, P. (2019). *Gestión administrativa del comercio internacional* .
Barcelona: Marcombo .
- Alvarez, C. (2015). *Comunicación y culturas de Consumo*. Quito: LOPERA.
- Blake, W. (2011). *Economía a pequeña y mediana escala*. Londres: KOLF.
- Cabarcos, N. (2011). *Administración de Servicios Turísticos*. Bogotá: Ediciones De La U.
- Castro, E. (2011). *La contabilidad*. México D.F. : Terraza.
- Chandler, A. (2010). *Strategy and structure: Chapters in the history of American*.
Cambridge: The MIT Press.
- COSO. (2013). Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.
Control Interno - Marco Integrado.
- Díaz, E., & León, M. (2019). *Gestión administrativa y comercial en restauración* .
Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A .
- Dirección de Logística. (2011). Metodología para elaborar un Manual De Procedimientos.
En U. d. Institucional. Mexico.
- Druker, P. (2017). *The practice of management*. Londres: Harper Business.
- Enriquez, Xalapa. (29 de OCTUBRE de 2010). Metodología Para La Elaboración De
Manuales Administrativos. En D. G. Humanos. XALAPA: MEXICO.
- Estupiñan, R. (2011). *Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales*.
Bogota, Colombia: ECOE Ediciones.
- Figuerola, L. (2013). *Guía de Aplicación Práctica sobre la Implementación de las NIIF en
el Ecuador*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Flor, G. (2011). *El poder de la negociación*. México D.F.: Trillas.
- Franz, L. (2011). *Las finanzas y el sistema Financiero*. México D.F.: Trillas.
- Gomera, A. (2011). *Nuevos retos para una economía desarrollada*. Lima: Lippa.

- Grant, R. M. (2010). *Contemporary Strategy Analysis: Concepts, Techniques, Applications*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Hax, Arnoldo; Majluf, Nicolas. (2011). *Strategic Management: An integrative perspective*. México D.F.: Prentice-Hall Inc.
- Hernández, L. (2010). *El poder de emprender*. México: Trillas.
- Horngren, C., & Harrison, J. (2011). *Control y Auditoría*. Barcelona: Espasa.
- Javier, R. (31 de agosto de 2012). *Control Interno y sus 5 componentes*. Obtenido de Segun COSO: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Lana, R. A. (2011). La Administración Estratégica como herramienta de gestión. *Universidad Nacional de Misiones*, 1 - 19.
- Larrea, A. (2013). *Principios contables*. Guayaquil: Universidad Espíritu Santo.
- López, S. (2015). *Implantación de un sistema de calidad: Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización*. Vigo: Ideaspropias Editorial S.L.
- Mantilla, S. (2012). *Auditoría del control interno*. La Paz: Ecoe.
- Martínez, G. (2010). *Cooperatismo solidario*. Guayaquil: Masso.
- Membrado, J. (2017). *Metodologías avanzadas para la planificación y mejora: planificación estrategica, BSC*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ocaña, A. (2014). *Pienso, luego mi empresa existe*. Madrid: Club Universitario.
- Ogalla, F. (2016). *Sistema de gestión: Una guía práctica* . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Pérez, J. (2015). *Gestión de calidad orientada a los procesos*. . Barcelona: ESIC.
- Pérez, J. (2017). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Rivera, S. (2010). *El negocio positivo*. Buenos Aires: Palermo.
- Rodríguez Valencia, J. (2010). *Control Interno*. México: Trillas.

- Rodríguez, J. (2010). *Control Interno*. México: Trillas.
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control interno*. Londres: Pearson.
- Ugarte, F. (2017). *Desarrollo social ecuatoriano del nuevo milenio*. Santiago de Chile: Riviera.
- Urrosolo, M., & Martínez, E. (2018). *Gestión administrativa del comercio internacional* . Madrid : Ediciones Paraninfo, S.A .
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la Calidad: Mejora y Continua y Sistemas de Gestión: Teoría y Práctica*. . Madrid : Pirámide .
- Vinueza, J. (2018). *La vivienda, historia y evolución*. México D.F.: Azteca.
- Wright, P., Kroll, M. J., & Parnel, J. (2011). *On competition, estrategias competitivas essenciais*. Río de Janeiro: Campus.

K. ANEXOS

Anexo 1. Oficio de solicitud dirigido al Gerente de Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.

Tena, 25 de junio del 2019

Ingeniera

Wilma Germania Yumbo Cabrera

GERENTE WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA.

Presente. –

De mi consideración;

Por medio del presente, me dirijo a usted deseando éxitos en su vida personal y en cada una de las funciones que realiza.

Naveda Gómez Yadira Mariuxi con cedula de identidad 1501089286, estudiante del Sexto Semestre de la Carrera de Administración de Empresas mención Contabilidad y Auditoria del Instituto Superior Tecnológico Tena, al encontrarme en el proceso de titulación tenemos como requisito realizar el trabajo de titulación, por tal razón solicito a usted se me autorice para poder desarrollar mi trabajo en la empresa que usted representa con el tema: "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE TENA".

Por la favorable atención y respuesta que brinde al presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente:


Srta. Naveda Gómez Yadira Mariuxi
C.I.150108928-6
Estudiante I.S.T.T


WIGERYC CONSTRUCCIONES
CIA. LTDA.
RUC. 1501089286
Tena, Napa
Recibo
2019-06-25

Anexo 2. Oficio de autorización para realizar el tema de investigación

 **WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA.**

Tena, 27 de junio del 2019

Oficio 068-2019 WYC

Señorita

Naveda Gómez Yadira Mariuxi

ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA

Ciudad. -

De mi consideración:

La empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda., con RUC 1591710415001, representada por la Ing. Wilma Germania Yumbo Cabrera, quien cumple las funciones de Gerente General, por medio del presente me permito informar lo siguiente:

En respuesta al oficio de solicitud ingresada el día 25 de junio del presente año autorizo a usted que proceda a realizar su trabajo de titulación en la empresa con el tema: "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE TENA".

Sin otro particular saludo a Usted.


Ing. Wilma Yumbo Cabrera
GERENTE GENERAL



Dir.: Av. Dos Ríos 572 y Luis Correa

Telf.: 062886543

Anexo 3. RUC de la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1591710415001
RAZON SOCIAL: WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA.LTDA.
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: YUMBO CABRERA WILMA GERMANIA
CONTADOR: ESCOBAR SALINAS NATALIA YVONNE

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	04/03/2013	FEC. CONSTITUCION:	31/01/2013
FEC. INSCRIPCION:	05/03/2013	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/11/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: DOS RIOS Calle: AV. DOS RIOS Número: S/N Intersección: LUIS CORREA Referencia ubicación: FRENTE A LA IGLESIA CATOLICA SAN VICENTE DE PAUL Telefono Trabajo: 062870605 Telefono Trabajo: 062886543 Celular: 0999879024 Email: m.cl77@hotmail.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA_SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 002	ABIERTOS:	2
JURISDICCION:	\ ZONA 2\ NAPO	CERRADOS:	0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: DLJP120406 **Lugar de emisión:** TENA/AV. 15 DE NOVIEMBRE **Fecha y hora:** 14/04/2015 16:13:29



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1591710415001
RAZON SOCIAL: WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA.LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO ABIERTO	MATRIZ	FEC. INICIO ACT. 31/01/2013
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES.
CONSTRUCCION DE ACERAS, BORDILLOS Y CARRETERAS.
ASESORAMIENTO, ESTUDIOS, DISEÑOS Y ELABORACION DE PROYECTOS, FISCALIZACION DE OBRAS CIVILES.
CONSTRUCCION DE REDES Y ALCANTARILLADO DE AGUA.
CONSTRUCCION DE PUENTES.
VENTA AL POR MAYOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Barrio: DOS RIOS Calle: AV. DOS RIOS Número: S/N Intersección: LUIS CORREA Referencia: FRENTE A LA IGLESIA CATOLICA SAN VICENTE DE PAUL Telefono Trabajo: 062870605 Telefono Trabajo: 062886543 Celular: 0999879024 Email: m.cl77@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO ABIERTO	LOCAL COMERCIAL	FEC. INICIO ACT. 30/10/2014
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS:			FEC. REINICIO:

ALQUILER DE MAQUINARIA Y EQUIPO DE CONSTRUCCION Y DE INGENIERIA CIVIL.
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MATERIAL PETREO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: NAPO Cantón: TENA Parroquia: TENA Calle: AV. DOS RIOS Número: 572 Intersección: LUIS CORREA Referencia: FRENTE A LA IGLESIA DE DOS RIOS Telefono Trabajo: 062870605 Telefono Trabajo: 062886543 Celular: 0999879024 Email: m.cl77@hotmail.com

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: DLJP120406 **Lugar de emisión:** TENA/AV. 15 DE NOVIEMBRE **Fecha y hora:** 14/04/2015 16:13:29

Anexo 4. Nombramiento del representante legal de la Empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.

	Sistema de Gestión Documental
	APLICACIONES SOCIETARIAS

NOMBRAMIENTO DE ADMINISTRADOR/A DE SOCIEDAD

LUGAR : TENA - NAPO
FECHA EMISIÓN : 05/JUNIO/2018
SOCIEDAD : WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA.
CARGO : GERENTE GENERAL
VIGENCIA : CINCO (5) AÑOS
TITULAR : YUMBO CABRERA GERMANIA WILMA
IDENTIFICACIÓN : C.C. / C.I. No. 1500562523
NACIONALIDAD : ECUATORIANA

Estimado (a)

YUMBO CABRERA WILMA GERMANIA

Comunico a usted que por RESOLUCIÓN unánime de la Junta General Universal de Socios (as) de WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA., celebrada el 05/JUNIO/2018, ha sido designado (a) para ejercer el cargo de GERENTE GENERAL de la compañía por el período estatutario de CINCO (5) AÑOS, cargo para el cual es reelegido (a).

ATRIBUCIONES:

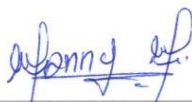
El/la Gerente General ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la compañía. En caso de ausencia temporal o definitiva será reemplazado (a) por el/la Presidente.

FUNCIONES:

Sus funciones se hallan descritas en los Artículos 23, 24 y 25 del Estatuto Social constante en la Escritura Pública de constitución de la compañía otorgada el 16/ENERO/2013 ante la Notaria del cantón Achidona señora Abogada Maura Elisa Belalcázar Santana, legalmente inscrita en el Registro Mercantil a cargo de la entonces Registradora de la Propiedad del cantón Tena Abg. Silvia Araujo, en el Tomo "4-C", Número "016", Repertorio "0027", el 31/ENERO/2013.

En conformidad y aceptación sírvase firmar al pie del presente documento.

Atentamente,

f) 
Franco Mosquera Fanny Filomena
PRESIDENTE

RAZÓN DE ACEPTACIÓN.- El/la suscrito (a) libre y voluntariamente dejo (a) expresa constancia de aceptación del nombramiento de GERENTE GENERAL que antecede.

En conformidad:

f) 
Yumbo Cabrera Wilma Germania
GERENTE GENERAL



REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL MUNICIPAL DEL CANTON TENA

CERTIFICACIÓN:

QUEDA LEGALMENTE REGISTRADO E INSCRITO EL PRESENTE
NOMBRAMIENTO DE GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA

DENOMINADA WIGERYC CONSTRUCCIONES CIA. LTDA. A FAVOR DE

LA SEÑORA YUMBO CEBRERA WILMA GERMANIA. POR EL PERIODO DE

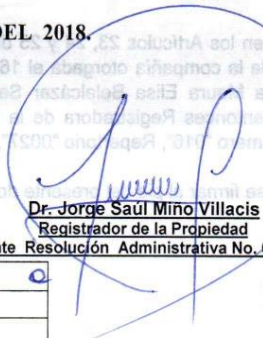
CINCO AÑOS. DE ACUERDO AL DERECHO REGISTRAL EN EL TOMO "23-N"

NOMBRAMIENTOS-SECTOR PÚBLICO, CON EL NUMERO "107" REPERTORIO

NUMERO "0165" DEL AÑO 2018.

CERTIFICO:

TENA, 22 DE JUNIO DEL 2018.


Dr. Jorge Saúl Miño Villacis
Registrador de la Propiedad

Mediante Resolución Administrativa No. 014-A-DA-2016

Elaborado	Martha Bollo
Revisado	Ab. Lucia Méndez
Aprobado	Dr. J. Saúl Miño V.

Un nuevo Tena si es posible

Anexo 5. Encuesta a los empleados de Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.

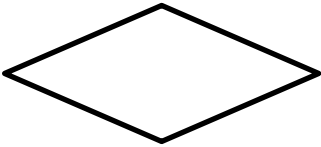
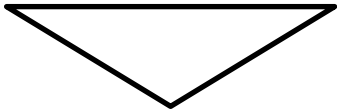
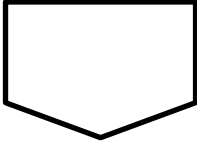
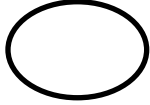
PREGUNTA	RESPUESTAS	
	SI	NO
¿Conoce el personal la misión y visión de la empresa?		
¿Se realizan las capacitaciones necesarias al personal?		
¿Existen reglas claras sobre la atención que se debe dar al cliente		
¿Existen planes para el logro de los objetivos?		
¿El gerente no ejerce un liderazgo participativo?		
¿Existe supervisión de las tareas del personal Venta?		
¿Existen Manuales de procedimientos?		
¿Se realiza evaluaciones periódicas al Personal?		
¿Se registran todos los procesos de ventas en un sistema contable?		
¿Se realiza procesos de pots venta?		

PREGUNTA	RESPUESTAS	
	SI	NO
¿Las funciones del personal en facturación, están determinadas?		
¿Toda mercadería que sale del almacén se factura?		
¿Los descuentos son autorizados por el gerente?		
¿Se realizan análisis de las ventas frecuentemente?		
¿Se informa al departamento contable la anulación de facturas?		
¿Se realizan controles en la impresión de facturas y Notas de crédito?		
¿Todos los involucrados en el área de facturación conocen el sistema de facturación?		
¿Se toma diferentes controles para evitar la anulación excesiva de las facturas?		
¿Está restringido el acceso al área de bodega?		
¿Se realiza la revisión de lo facturado en forma mensual?		

Anexo 6. Entrevista dirigida al gerente de la empresa Wigeryc Construcciones Cía. Ltda.

Preguntas	Respuesta
¿La empresa cuenta con un Manual Funciones?	
¿Existe un flujograma establecido por la gerencia sobre los procesos?	
¿Se cuenta con Manual de Procedimientos?	
¿Se efectúa conciliación diaria de los depósitos recibidos contra las cifras de venta registradas?	
¿Se concilian periódicamente las cifras de venta con los registros contables?	
¿Se emiten y se registran los comprobantes de pago en el momento oportuno?	
¿Existe un registro de control de pedidos de venta despachados pendientes de facturar?	
¿Se tiene un registro de las facturas emitidas y entregadas a los clientes?	
¿Existen políticas de ventas al crédito?	
¿Se cuenta con políticas de promoción y publicidad?	
¿Se compara diariamente el total de efectivo recibido contra las facturas de venta al contado?	
¿Se supervisa las actividades realizadas en el área de ventas?	
¿Realiza reportes de ventas cumplidas diariamente?	
¿Se alcanzan las metas establecidas?	
¿Se cuenta con un libro de reclamos?	
¿Están debidamente	
¿Comunica a sus superiores las deficiencias y/o dificultades	

Anexo 7. Simbología flujograma

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin de flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o que proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga de procedimientos.
	Decisión o Alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de Página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continua el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.