



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE
LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM
S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTOR:

Dayana Fabiola Vera Borbor

LA LIBERTAD – ECUADOR

AGOSTO - 2022



TEMA:

**CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE
LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM
S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.**

AUTOR:

Vera Borbor Dayana Fabiola

TUTOR:

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc.

Resumen

El presente trabajo radica en el control interno de los procesos de producción que ejerce la empresa AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, a fin de conocer su efecto negativo o positivo en las actividades ejecutadas. El objetivo del presente tema es evaluar el control interno mediante mecanismos de control interno COSO I para determinar la eficiencia y eficacia del proceso productivo de la empresa. La metodología utilizada en el trabajo de investigación está estructurada por el tipo de investigación que fue descriptiva, los métodos inductivo, deductivo y de observación, así mismo el enfoque cualitativo y cuantitativo. El diseño del muestreo se inclinó por el muestro por conveniencia, abarcando a 3 trabajadores involucrados en el proceso de producción, a quienes se les aplico las técnicas e instrumentos de información, como la entrevistas y el cuestionario de control interno. La información recolectada y cuantificada manifestó la ineficacia del control interno en el departamento estudiado. Como resultado de los instrumentos aplicados, se extrajo que el nivel de confianza y el nivel de riesgo no son los ideales para la entidad, además mostro falencias en la ejecución de funciones de los trabajadores, evidenciando que la mayor falta es un manual de funciones que establezca las actividades, responsabilidades de cada trabajador.

Palabras claves: control interno, producción, nivel de confianza, nivel de riesgo.



TEMA:

**CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE
LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM
S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.**

AUTOR:

Vera Borbor Dayana Fabiola

TUTOR:

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc.

Abstract

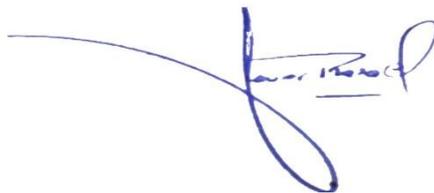
The present work is based on the internal control of the production processes carried out by AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A., in order to know its negative or positive effect on the activities performed. The objective of this topic is to evaluate the internal control by means of COSO I internal control mechanisms to determine the efficiency and effectiveness of the company's production process. The methodology used in the research work is structured by the type of research that was descriptive, the inductive, deductive and observation methods, as well as the qualitative and quantitative approach. The sampling design was based on convenience sampling, covering 3 workers involved in the production process, to whom were the individuals to apply the information instruments, such as interviews, application of the internal control questionnaire. The information collected and quantified showed the ineffectiveness of internal control in the department studied. As a result of the instruments applied, it was extracted that the level of confidence and the level of risk are not ideal for the entity, also showed shortcomings in the execution of functions of workers, showing that the biggest lack is a manual of functions that establishes the activities and responsibilities of each worker.

Key words: internal control, production, confidence level, risk level.

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de integración curricular, “CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021. “, elaborado por la Srta. Dayana Fabiola Vera Borbor, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



**Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc.
PROFESOR TUTOR**

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular con el Título de **“CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021”**, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Dayana Fabiola Vera Borbor con cédula de identidad número 2450483140 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



VERA BORBOR DAYANA FABIOLA

C.C. No.: 245048314-0

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme culminar los estudios universitarios y por darme el Don de la Sabiduría y paciencia para el cumplimiento de este proceso significativo que me permitirá iniciar mi vida profesional. A mis padres José Vera y Victoria Borbor quienes son mi fortaleza para culminar la carrera, han estado presente en cada proceso académico y me han formado con valores. A mis hermanos quienes me brindan su apoyo incondicional en cada proyecto de mi vida, y me propinan una palabra de aliento en los momentos más complicados del proceso universitario. A los Docentes de la Institución quienes guiaron mi proceso académico a través de sus conocimientos y experiencias, de manera especial al Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc., quien fue mi tutor del proyecto de investigación. Y a los amigos que la trayectoria universitaria me brindo ECUADITORES S.A, con quienes compartí momentos memorables y etapas difíciles.

Dayana Fabiola Vera Borbor

DEDICATORIA

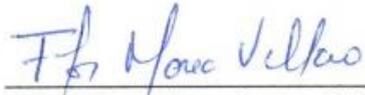
Dedico este trabajo de Integración Curricular principalmente a Dios, por permitirme alcanzar este objetivo fundamental para el desarrollo de mi etapa profesional. A mis padres y hermanos quienes son mi mayor fuente de inspiración y motivación para salir adelante diariamente. A las personas que al día de hoy no se encuentran en lo terrenal y que lucharon constantemente hasta su último aliento de vida contra una enfermedad y a mí porque he demostrado que tengo la destreza y capacidad de cumplir las metas propuestas.

Dayana Fabiola Vera Borbor

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



**Ec. Roxana Álvarez, Mgt.
DIRECTORA DE LA CARRERA
DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**



**Ing. Flor Villao Santos, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA**



**Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.
PROFESOR TUTOR**



**Ing. Gladys Vélez García, MSc.
PROFESORA GUÍA DE LA
UNIDAD DE INTEGRACIÓN**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1. Revisión de la literatura.	8
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.....	11
1.2.1 Control Interno.....	11
1.2.1.1 Definición	12
1.2.1.2 Importancia	12
1.2.1.3 Características	13
1.2.1.4 Objetivos del control Interno	14
1.2.1.5 Principios del Control Interno.....	15
1.2.2 Método para valorar el control interno.....	15
1.2.2.1 Método de cuestionario (C.E.C.I)	15
1.2.2.2 Lista de verificación.....	16
1.2.2.3 Diagrama de flujos	17
1.2.2.4 Manual de atributos funcionales	17
1.2.2.5 Manual de procedimientos.....	18
1.2.3 Modelo del control Interno	18
1.2.3.1 Modelo Committee of Sponsoring Organizations (COSO I).....	19
1.2.4 Componentes del control interno – COSO I.....	19
1.2.4.1 Ambiente de Control.....	19
1.2.4.2 Evaluación de riesgos.....	20
1.2.4.3 Actividades de Control.....	20
1.2.4.5 Información y comunicación	21
1.2.5 Riesgos.....	21
1.2.4.4 Riesgo Inherente	22
1.2.4.5 Riesgo de Control.....	22
1.2.4.6 Riesgo de Detección.....	23
1.2.5 Producción	23
1.2.5.1 Cadena de valor.....	24
1.3 Fundamentación Legal.....	24
CAPÍTULO II.....	29
METODOLOGÍA	29
2.1 Tipo de investigación.....	29

2.1.1	Investigación Descriptiva.....	29
2.1.2	Enfoque de la investigación	30
2.1.2.1	Enfoque cuantitativo	30
2.1.2.2	Enfoque cualitativo	30
2.2	Métodos de la investigación.....	30
2.2.1	Método inductivo	31
2.2.2	Método deductivo	31
2.2.3	Método de Observación	32
2.3	Diseño de muestreo.....	32
2.3.1	Población.....	32
2.3.2	Muestra	33
2.4	Diseño de recolección de datos.....	34
2.4.1	Técnicas de recolección de datos	34
2.4.1.1	Técnica de Entrevista	34
CAPÍTULO III.....		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
3.1	Análisis de datos	36
3.1.1	Análisis de las Entrevistas.....	36
3.1.1.1	Entrevista al Gerente	36
3.1.1.2	Entrevista al Contador de Costos	38
3.1.1.3	Entrevista al Jefe de Producción	39
3.1.2	Evaluación del Control Interno	42
3.1.2.1	Resultados de cuestionario de control Interno	43
3.1.2.1.1	Ambiente de Control.....	43
3.1.2.1.2	Evaluación de Riesgo.....	45
3.1.2.1.3	Actividades de Control.....	47
3.1.2.1.4	Información y Comunicación.....	49
3.1.2.1.5	Supervisión y Monitoreo.....	51
3.1.3	Lista de Verificación.....	54
3.2	Discusión.....	56
PROPUESTA.....		57
Conclusiones (resultados más esenciales y específicos).....		68
Recomendaciones		69
Referencias.....		70
ANEXOS		73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población.....	33
Tabla 2 Muestra.....	33
Tabla 3 Matriz para medir el nivel de confianza y nivel de riesgo	42
Tabla 4 Cuestionario de Ambiente de Control.....	43
Tabla 5 Nivel de confianza y riesgo del Ambiente de Control	44
Tabla 6 Cuestionario de Evaluación de Riesgo.....	45
Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgo	46
Tabla 8 Cuestionario de Actividades de control	47
Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control.....	48
Tabla 10 Cuestionario de Información y Comunicación	49
Tabla 11 Nivel de confianza y riesgo de Información y Comunicación	50
Tabla 12 Cuestionario de Supervisión y Monitoreo	51
Tabla 13 Nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo	52
Tabla 14 Medición de riesgos	53
Tabla 15 Lista de Verificación.....	54
Tabla 16 Carta de Control	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de confianza y nivel de riesgo en Ambiente de Control	44
Figura 2 Nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgo.....	46
Figura 3 Nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control	48
Figura 4 Nivel de confianza y riesgo de Información y Comunicación	50
Figura 5 Nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo.....	52
Figura 6 Análisis general del cuestionario de control interno.....	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización	73
Anexo 2 Formatos de instrumentos de recolección de datos	74
Anexo 3 Formato del Cuestionario de Evaluación del Control Interno.....	77
Anexo 4 Foto.....	79
Anexo 5 Cronograma de Trabajo	80
Anexo 6 Carta Aval.....	81

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo nombrado “Control interno en el departamento de producción de la empresa American Beverage Company Beveragcom S.A” ubicada en el cantón Santa Elena, tendrá el propósito de exponer la problemática que surge por las deficiencias del control interno y sus componentes, que la entidad posee y manipula en el departamento.

El mundo empresarial se desarrolla en un escenario dinámico y competitivo junto con los cambios frecuentes de la tecnología, nuevas normativas y herramientas informáticas; estos cambios afectan a la política, comunicación y a las empresas. En este último término, para el alcance de sus objetivos y desarrollo económico dependerán del control interno, porque facilita la gestión y permite operar efectivamente en el mercado. Por ello las empresas enfocan su empeño en cumplir e incrementar su productividad con el apropiado uso de los controles internos.

Según Chávez (2018) en su artículo titulado “El Sistema De Control Interno Como Herramienta De Gestión En Las Empresas Industriales De Latinoamérica, 2005 – 2019”, menciona:

En la actualidad el entorno económico se encuentra en constante crecimiento y con el nacen nuevas tecnologías, y distintos tipos de negocios, por ello es necesario que todas las instituciones de Latinoamérica incorporen un sistema de control interno eficiente. Desde este ámbito, tanto en las áreas

administrativas y contables deben ejecutar un mayor control interno, pues su implementación logara evitar riesgos y fraudes. (pág. 8)

Como señala el párrafo anterior todas las empresas industriales de Latinoamérica consideran que el control interno es necesario para minimizar riesgos y fraudes. Definen que el control interno es un plan que trazan las empresas con la finalidad de suministrar información razonable de cada actividad económica ejecutada y que este enlazada con el desarrollo de los objetivos.

Según Gonzalez (2017) en su proyecto de investigación titulado “manual de control interno a los procesos administrativos, financieros y contables en la distribuidora “VITAGUA” ubicada en la provincia de Los Ríos”, menciona que:

En todo tipo de organización el control interno es relevante, tanto en el mandato de la organización, como en la vigilancia de la información del área operativa donde se ejecuta la el proceso de producción, puesto que consiente el mando adecuado de los instrumentos de la entidad, ayuda a optimizar los recursos humos, insumos y contables, garantizando que información financiera correcta y segura. (pág. 2)

En base al párrafo anterior se deduce que el control interno debe ser empleado por todas las empresas indistintamente de su patrimonio, su estructura institucional y su actividad económica, dado que está integrado por un conjunto de métodos, y políticas debido a la alta competitividad, el mayor beneficio es generar o fortalecer los mecanismos de seguridad, regenerar la productividad e innovar.

En las grandes empresas del Ecuador la aplicación del sistema de control interno ha aumentado favorablemente, dejando resultados basados en la eficiencia y eficacia de las operaciones, ocurre lo contrario en las pequeñas y medianas empresas que en la actualidad no gozan de un sistema de control interno adecuado en las áreas que la componen. En nuestro país, existe una diversidad de actividades empresariales que destacan al país, en la provincia de Santa Elena “existen 4.043 empresas registradas, de las cuales el 38,46% comercializa, reparara automotores y motocicletas, el 12,59% brinda servicios de alojamiento, el 8,24% son industrias manufactureras y el 40,71% desempeñan otras actividades” Instituto Nacional de Estadística y Censo (2021).

Enfocando la investigación en las industrias manufactureras en la provincia de Santa Elena, encontramos alrededor de 1.000 empresas que elaboran bebidas no alcohólicas, de las cuales son escasas las que realizan sus procesos administrativos, contables y operativos referentes a la experiencia y observación, afectando el cumplimiento de sus objetivos planteados, por ejemplo realizan el control de horas laboradas de forma mecánica, también ocurre que la materia prima utilizada en la transformación del producto no se registra creando variaciones en el inventario, así mismo el mantenimiento de las maquinarias no se realizan periódicamente, afectando el tiempo de entrega de las producciones, entre otros problemas.

En la provincia de Santa Elena las empresas industriales mantienen empíricamente el concepto de un control interno y así mismo su aplicación, esta adversidad trae consigo problemas en todos los departamentos que conforman la

entidad, pero recae con mayor fuerza en el área productiva porque es donde ocurre la transformación del producto final, un inapropiado sistema de control interno no garantiza el proceso de fabricación, ni la calidad del producto final.

Por lo cual el presente trabajo de investigación toma como objeto de estudio a la empresa industrial “American Beverage Company Beveragecom S.A”, que se involucró al mercado económico en el 2018 dedicándose a elaborar bebidas sin alcohol, aromatizadas, gaseosas, además de embotellar y distribuir agua purificada bajo el nombre de su marca comercial inscrita como “Fontana Water”, esta entidad enfoca todo su esfuerzo en los procesos administrativos y contables, sin embargo aplazan el control de la gestión productiva originando ciertos desfases. La entidad en cuestión posee actualmente un sistema de control interno basado en la observación o percepción, es decir que no ha sido creado mediante un modelo específico y solo se basan en experiencia y decisiones, como efecto negativo el departamento de producción genera falencias en el proceso, por ejemplo en los costos de producción no hay un control específico de los materiales que participan en la creación del producto lo que conlleva a generar alteración en el inventario de la materia prima, además el registro de la adquisición de nueva materia prima solo se realiza con facturas, por ende se saturan de papel, y tampoco la operación se encuentra a cargo de una sola persona, por último el mantenimiento de la maquinaria se realiza de manera quincenal, y en ocasiones por factores externos los instrumentos suelen presentar fallas generando que la producción pare y que la entrega de los productos se extienda al punto de generar conflictos con los clientes.

Desagregado el problema, es importante que la empresa industrial evalúe y reestructure su sistema de control interno, en donde se establezcan las funciones, objetivos y limitaciones del área de procesos. Al realizar un análisis del entorno de la organización se encontró que el departamento de producción, tiene falencias en la especificación de funciones, resultado concerniente a la falta de un manual de funciones que demuestre de manera organizada y secuencial cada actividad de acuerdo a los cargos.

En la presente investigación se establece la siguiente pregunta que pretende determinar ¿Cómo es el manejo del control interno en el proceso productivo de la empresa “American Beverage Company Beveragecom S.A, de la provincia de Santa Elena, año 2021?, así mismo se estableció el objetivo general el cual es evaluar el control interno mediante mecanismos de control interno COSO I para determinar la eficiencia y eficacia del proceso productivo de la empresa “American Beverage Company Beveragecom S.A, junto a ello se elaboró los objetivos específicos enfocados a la investigación: Diagnosticar la existencia de los controles mediante los cuestionarios de evaluación de control interno, el segundo es verificar la existencia del proceso productivo a través de la lista de verificación y por último elaborar un manual de funciones para establecer la eficiencia y eficacia en el proceso productivo de la empresa.

El objeto de estudio posee un sistema de control interno inestable, ya que se basan en los procesos de observación y no en un modelo contundente para conocer la realidad y efectividad de los procesos que ejecutan, con mayor ímpetu la

problemática ejerce ineficiencia en el área productiva, porque no se establece un control exacto para las etapas de producción, el registro de materiales utilizados en la fabricación del producto, la duplicidad de funciones etc. Cabe recalcar que la entidad desde el inicio de sus actividades económicas no implemento un manual de funciones, elemento importante para definir los cargos y labores de cada trabajador

Según (Luna, Alcívar, Salazar, & Andrade, 2019) en su libro “Control interno en las empresas. Su aplicación y efectividad” menciona que: “Los sistemas de control interno representan para las empresas la base de la eficiencia administrativa, que demanda cada vez más y mejor información, sólida, confiable y transparente.” (pág. 18).

Establecida la importancia del sistema ante una entidad, explicamos que el trabajo de investigación se justifica porque a través de la exhaustiva indagación interna de la entidad y de la evaluación del control interno, se pueden determinar las falencias más notorias del sistema de control que maneja la entidad en el departamento de producción, para luego proponer ideas sobre la reestructuración o implementación de manuales con la finalidad de minimizar riesgos y aportar en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

El principal aporte de la investigación radica en la definición de los cargos en el departamento de producción, acompañado con las funciones que se deben de efectuar para la ejecución de los procesos. Al implementar un modelo de control interno basado en la esquematización de funciones y perfiles profesionales, dentro del área de producción beneficiaria a la gestión administrativa permitiendo alcanzar

las metas trazadas y tomar decisiones adecuadas.

La presente investigación es de carácter descriptiva porque dará a conocer las características y rasgos relevantes de la situación del objeto de estudio, evidenciando de manera clara la problemática, no obstante también puede valerse con elementos cuantitativos y cualitativos, inclinándose a la utilización de instrumentos de recolección de información para la extracción de datos importantes a los trabajadores del área de producción de la empresa en cuestión. La idea a defender del presente estudio es ¿la implementación de un manual de funciones en el departamento de producción fortalecerá la gestión productiva de la empresa American Beverage Company S.A?

Para cumplir con los parámetros establecidos en el presente trabajo de integración se debe seguir la siguiente estructura, compuesta por tres capítulos:

Capítulo I: inicia con el marco teórico, donde se especifican varias investigaciones desde una base teórica, extraída de diferentes fuentes. **Capítulo II:** se especifica la consecución de la metodología que implica la investigación, detallando el tipo de investigación, métodos, las técnicas e instrumentos que serán necesarios para la recolección de información relevante y el análisis de los mismos. **Capítulo III:** se detallan los resultados y análisis extraídos de los instrumentos utilizados en el trabajo de investigación, para luego deducir las conclusiones y recomendaciones del trabajo, finalmente se plantea una propuesta de la elaboración de un manual de funciones para el departamento de producción.

CAPÍTULO

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura.

El presente trabajo de investigación se respalda por publicaciones relacionadas a la variable de estudio, proporcionando información relevante y necesaria para la ejecución del trabajo.

El estudio efectuado por (Díaz, Moreno, Olvera, & Osorio, 2021) titulado “Control Interno en las Pymes: Caso Empresa Noble” abarca la importancia de la variable de estudio en el ámbito empresarial, el objetivo de la investigación radica en la ejecución de los procesos de la organización, si estos se efectúan adecuadamente y si permiten obtener resultados favorecedores para mejorar el desempeño de las diversas actividades, estableciendo las políticas y procedimientos correctos para el alcance de los objetivos y metas. En las herramientas metodológicas implementadas se encuentra el enfoque cualitativo, obtenido por la implementación del instrumento como fuente recolectora de información, además de dos tipos de investigaciones; descriptiva y bibliográficas. La población fue de 7 personas quienes a través entrevistas y cuestionario brindaron información sobre la importancia del control interno.

Como resultado del sondeo se identificó que el 86% de los trabajadores consideran que la entidad no define de manera clara las políticas, procedimientos y mecanismos de valoración. En conclusión el objeto de estudio ejecuta un sistema

de control interno débil, creando falencias en la consecución en sus procedimientos, además carecen de una estructura organizacional, generando que los trabajadores desconozcan sus funciones, presentando un nivel de riesgo alto y un nivel de confianza bajo. (págs. 89 - 105)

Considerando la siguiente investigación titulada “El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales de Morona Santiago” de (López & Cañizares, 2018), como fuente esencial para el respaldo de información oportuna en el desarrollo del estudio presente, se extrae que el objetivo es el estudio y la valoración comparativa de los diferentes sistemas de control interno de cada GAD cantonales de la provincia, basándose en los aspectos que plantea el modelo de COSO y sus componentes para realizar una informe detallado de los niveles de confianza, en la metodología implementada es descriptiva, con enfoque cualitativo. La muestra seleccionada fue escogida en base a la elección intencional.

Como resultado generado por información recopiladas por el cuestionario de control interno en los GAD se conoció que el control interno difiere según quien lo utilice centrándose en la complejidad de sus operaciones, tamaño y objetivos. De los 9 GAD estudiados y evaluados se estima que el de Tiwintza mantiene una débil estructura organizativa, generando un nivel de confianza medio de 71,43% y su nivel de riesgos es del 100%, problemática que aumenta la presencia de riesgos e insuficiencia de acciones de aprobación, autorización, verificación, inspección y revisión de indicadores de gestión para salvaguardar los activos. (págs. 51 - 72)

En otro estudio realizado por (Picón, 2019) como trabajo de titulación denominado “Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Proceso de Producción de Plásticos en el sector Industrial basado en un análisis de los riesgos operacionales” enfatiza que el sector productivo enfrenta constantemente riesgos que afectan el cumplimiento de sus metas, por ello esbozan que el objetivo de la investigación es plantear un esquema de trabajo que enfatice los diagramas de flujos que determinen la cadena de valor de cada actividad que se ejecute y que contribuya al cumplimiento de las metas de la empresa. La metodología es de carácter exploratorio-deductivo. Además se realizó el análisis estadístico y descriptivo de las dos variables de estudio, y se elaboró un mapa de valor para evidenciar cuál de las variables crea mayor riesgo en los procesos productivos. Se empleó como herramienta metodológica la encuesta y entrevista y un conjunto de herramientas informáticas como un Software matemático, Excel entre otros.

Como resultado final el objeto de estudio debe implementar el Sistema de control como una herramienta fundamental, para el cumplimiento de sus objetivo, y evaluar sus indicadores de eficiencia. En general el 86% de los encuetados considera que los proceso de producción no están definidos correctamente retrasando el nivel de producción, como conclusión la entidad deber plantear una correcta segregación de funciones de manera textual y el plan de mejora continua que manejan deber ser revisado y actualizado de manera periódica. (págs. 4-19)

Por otro lado la investigación efectuada por (Vega, 2021) Titulada “Propuesta de control interno para mejorar los procesos de producción de la palta

en la empresa agrícola Cerro Prieto, Pacanga - Chepén – La Libertad 2021”, la empresa agrícola Cerro Prieto efectúa el proceso de diferentes tipos de productos naturales, los cuales son destinados al mercado nacional e internacional, por ello es una de las empresas con mayor posicionamiento en el mercado industrial, no obstante en el desarrollo de sus actividades productivas se efectúan falencias organizacionales, evidenciando que el control interno que manejan presenta falencias. La metodología que se implementó concierne en la aplicación de entrevistas y cuestionarios al encargado del área del control interno. Estas técnicas fueron direccionadas a la población y muestra del objeto de estudio, dando un total de 25 trabajadores en el área de producción y 1 encargado del área de control. (págs. 23-65)

Los métodos empleados fueron el inductivo-deductivo. A través del análisis de los datos obtenidos se resaltan los resultados, mostrando que la entidad ejecuta sus actividades a través del rozamiento empírico y experimental, como conclusión en la entidad se desarrollan actividades que alargan el alcance de los objetivos causado por la ineficiencia del control interno que manejan, no obstante la propuesta radica en el diseño de un nuevo control interno que mejore los procesos de producción para cumplir y optimizar los procedimientos sin desperdicio. (págs. 23-65)

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.2.1 Control Interno

1.2.1.1 Definición

Desde el punto de vista de (Montes, Montilla, & Mejía, 2014) en su libro “Control y Evaluación de la Gestión Organizacional” menciona que:

El control interno son los procedimientos por juicio de los directores, personal administrativo y otros empleados de la institución, es diseñado con la finalidad de brindar seguridad razonable en relación a los objetivos dirigidos la efectividad y eficiencia de las actividades, transparencia contable, junto con el cumplimiento de las leyes. (pág. 45)

Tal como el autor enuncia, es un proceso sistematizado e integral aplicable a cualquier entidad independientemente de su sector, estructura, capital, etc. Su composición radica en leyes, políticas y procedimientos, y su ejecución es realizada por los administradores y trabajadores de la institución. Su finalidad es proporcionar seguridad razonable en las operaciones administrativas, contables, financieras, cumpliendo a cabalidad las leyes y regulaciones vigentes.

1.2.1.2 Importancia

Según (Camacho, Gil, & Paredes, 2017) en su artículo científico titulado “Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas” mencionan que:

En contexto el control interno es la mayor premisa, en relación con otros controles u operaciones financieras, contables, administrativas, que incorporan un plan de asociación de técnicas y procedimientos coordinados

con la finalidad de asegurar ventajas que ya posee la institución, a su vez la calidad en la reacción empresarial respecto a la agresividad. (pág. 2)

En base a la suposición del autor, el control interno es un elemento importante para todo tipo de entidad, ya que además de otros tipos de controles relacionados a las operaciones financieras o administrativas, permite conocer si sus procedimientos y programas funcionales, operativos, administrativos y contables se enfocan al cumplimiento de los objetivos organizacionales, y a su vez se incorporan técnicas y percepciones sistematizadas con la finalidad de obtener fiablemente la ventaja competitiva y la calidad de los procesos.

1.2.1.3 Características

Según (Madrigal & Suárez, 2011) en su libro de “conceptos básicos de la auditoría básica”, especifica que:

El artículo 7 de la LGCI establece que las entidades sujetas a dicho instrumento jurídico deberán tener sistemas de control interno que sean aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales, y que proporcionen seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias. (págs. 19-20)

En la Ley General del Control Interno se estipula que toda entidad sujeta a su reglamento deberá incluir en sus procesos un sistema de control interno compuesto por características bases para su desarrollo, debe ser aplicable para toda área de la entidad, ser razonable con los componentes integrados, debe ser congruente con sus jurisdicciones funcionales y proporcionar seguridad en todos

los procesos ejecutados que detecte y administre los riesgos y errores.

1.2.1.4 Objetivos del control Interno

Según (Estarada, 2010) citado por (Parrales, Peña, & Figueroa, 2022) en su artículo científico “Sistemas de Control Administrativo en el Entorno Micro Empresarial” explican que los objetivos del C.I son:

- (1) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- (2) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- (3) Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- (4) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- (5) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- (6) Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado. (Parrales, Peña, & Figueroa, 2022)

En base a lo expresado por el autor el control interno está compuesto por objetivos, uno de ellos es fomentar y optimizar la eficacia, transparencia y

rentabilidad en las operaciones de las empresas, al igual que mejorar la calidad del servicio que dirige a la comunidad. Así mismo ayuda a cumplir con las normativas que compone a la entidad, en el ámbito contable permite garantizar la información financiera con procedimientos confiables y en los trabajadores fomentar los valores institucionales.

1.2.1.5 Principios del Control Interno

El control interno es una herramienta elemental en las organizaciones, labor inevitable para aquellas que ambicionan triunfar en el mercado demandante; su rol es presentar con transparencia la eficiencia y eficacia en las operaciones, la autenticidad de las actividades y el adecuado acatamiento de reglas, normas y leyes actuales. Ciertamente el control se basa en la autonomía entre las áreas, aludiendo a la complementación entre ellas. Entonces (Mantilla, 2013) manifiesta que:

La creación de principios ha tomado iniciativa convirtiéndose en un asunto primordial: gestionarlo prácticamente no es suficiente, por ello es indispensable saber los objetivos que se están buscando. En total son siete principios del control interno: segregación de funciones, autocontrol de actividades, desde arriba – hacia abajo, indicar el costo menor que beneficio, eficacia, contabilidad y documentación. (pág. 78)

1.2.2 Método para valorar el control interno

1.2.2.1 Método de cuestionario (C.E.C.I)

Para (Estupiñan G. R., 2016) en su libro “Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales”, expresa que:

Consiste en crear cuestionarios utilizando preguntas cerradas, las que deben ser contestadas por funcionarios y personal responsable pertenecientes a los departamentos de la entidad. Las interrogantes son formuladas de tal manera que se obtenga información que de respuesta a la problemática mostrando las debilidades o en el caso el óptimo funcionamiento. (pág. 165)

En base al autor en este método se implementan cuestionarios creados previamente por el auditor, en donde se estructuran preguntas claras y sencillas, direccionadas al sistema de control interno que manejan, si este es óptimo o si presenta falencias, las interrogantes son dirigidas a funcionarios y personal de las diversas áreas.

1.2.2.2 Lista de verificación

Como señala (Sánchez & Alvarado, 2016), en su libro titulado “Teoría y práctica de la auditoría I. Concepto y metodología”, la lista de verificación “son utilizadas por el auditor en aquellos casos que no exista o el control es deficiente, o que existe pero no es utilizado correctamente, o que existe y que el conjunto de pruebas de cumplimiento manifiesta lo contrario (pág. 305).

En la opinión del autor la lista de verificación o también conocida como (Checklist) es una herramienta utilizada por el auditor cuando existan falencias en el control interno de una organización, además de garantizar que la auditoría aborda los requisitos planteados en el alcance de la auditoría, su finalidad es obtener evidencia suficiente para respaldar las conclusiones finales

1.2.2.3 Diagrama de flujos

Desde la posición de (Fernández, 2010) en su libro titulado desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado, afirma que “este método compone la representación diagramática sobre el ordenamiento lógico de las actividades de operación fomentadas por varias unidades organizativas” (pág. 186).

En base a lo expresado por el autor es una herramienta que simboliza la esquematización de un algoritmo, en donde se expresa de manera secuencial y lógica cada proceso efectuado por la entidad. La debida estructuración es elemental puesto que a partir de este se plantean los programas y simplifica el trabajo. Su uso facilita los flujos de trabajo y se han diseñado diagramas de flujos universales para que sean utilizados y entendibles.

1.2.2.4 Manual de atributos funcionales

A juicio de (Coronel, Cartuche, Rodríguez, & Saca, 2018) en su artículo científico exponen que:

Considerado como una herramienta de trabajo en el que se expone de forma clara y precisa el conjunto de normas y tareas que deben cumplir cada una de la persona de la organización, por tanto, éste debe ser elaborado técnicamente, siguiendo los respectivos procedimientos para determinar las rutinas o labores cotidianas de los trabajadores. (pág. 3)

Es una herramienta de dominio interno de las entidades, el cual es manipulado por el departamento de talento humano, dado que, se basa en

enumeración detallada de las funciones, periodicidad de la ejecución y los objetivos que el personal o empleado debe cumplir para la ejecución de las actividades, también se acentúan de manera clara y precisa las normas o lineamientos a las cuales se deben regir.

1.2.2.5 Manual de procedimientos

Según (Charris & Gasparini, 2018) los procedimientos se han convertido en un fin común, en donde una actividad es especificada con pautas y uniformidad, por ende en su proyecto de investigación menciona que:

Un manual de procedimiento es un documento formal donde se concentra información y que está al alcance del personal, sirve como una de las herramientas para lograr los objetivos organizacionales. Los manuales son la base de una correcta organización y disciplina para la realización de las actividades. (pág. 34)

Este tipo de manual forma parte de la clasificaciones diferentes que tienen los manuales administrativos, estos son un elemento fundamental en las instituciones, para su elaboración es necesario tener una extensa comprensión de todas las actividades que se ejecutan con el propósito de optimizar los recursos que interactúan y facilitar el cumplimiento de los procedimientos. Por lo general se consideran la base para un excelente manejo, organización y disciplina de las labores.

1.2.3 Modelo del control Interno

1.2.3.1 Modelo Committee of Sponsoring Organizations (COSO I)

Este modelo surge en Estados Unidos a partir de la corrupción que desbordaba el país a raíz de la Segunda Guerra Mundial. (Montes, Montilla, & Mejía, 2014), mencionan que:

EL modelo internacional de control integral se diseñó para apoyar a la dirección en un mejor control de su organización. Probé un estándar como fundamento para evaluar el control interno e identificar las mejores prácticas aplicables. Se apoya en las teorías de la auditoría, parte de las premisas que establece la teoría general de sistemas y la teoría de la contingencia; Abandona los presupuestos de Taylor y Fayol. (pág. 75)

1.2.4 Componentes del control interno – COSO I

El control interno consta de 5 componentes que se relacionan entre sí, y están integrados a los diversos procesos administrativos de una organización.

1.2.4.1 Ambiente de Control

Según (Estupiñan G. R., 2016) define que: “es el entorno que alienta e influencia las actividades del trabajador respecto a su labor, en si es el primer elemento sobre el cual actúan los demás y es indispensable para cumplir los objetivos” (pág. 49).

En referencia al autor este componente es considerado como la base de los demás componentes de control, puesto que presenta la disciplina y estructura de la actividad del negocio, además se establecen autoridad y responsabilidad para

organizar a los empleados y que tomen conciencia sobre la relevancia del control. Está integrado por factores como la integridad y valores éticos de los trabajadores, la relevancia de la participación, la filosofía empresarial y otros.

1.2.4.2 Evaluación de riesgos

(Ruíz & Escutia, 2017), dijo lo siguiente en su libro “Sistema de Control Interno” menciona que “son riesgos las acciones, eventos internos o externos que afectan la capacidad de la empresa en alcanzar sus objetivos, deben ser disminuidos, puesto que nadie ha garantizada su eliminación total” (pág. 18). Por lo general toda entidad independientemente de su actividad económica, tamaño, capital etc., está expuesta a riesgos de fuentes internas o externas, como los proveedores, la infraestructura desgatada entre otros, estos eventos deben ser valorados, y se establecen objetivos. En si la valoración evaluación de riesgos es donde se identifican y analizan todos los riesgos existentes y que son relevantes para la ejecución de los objetivos.

1.2.4.3 Actividades de Control

Desde el punto de vista de (Mantilla, 2013) este componente “son las políticas y procesos que apoyan a garantizar que las actividades administrativas se cumplan, a su vez asegura que se realicen las acciones necesarias para mitigar riesgos” (pág. 110). Entonces estas actividades de control son efectuadas por la gerencia y demás trabajadores de la entidad para alcanzar los objetivos a través del cumplimiento de las actividades diarias. En sí son las políticas y procedimientos que permiten asegurar acciones importantes para guiar al negocio.

1.2.4.5 Información y comunicación

De acuerdo con (Coopers & Lybrand, 1997), manifiesta que “es el proceso donde se intercambia información necesaria, que conduce a administrar y controlar las actividades de la entidad, la calidad de la información debe ser excelente, caso contrario afecta en la toma de decisiones negativamente” (pág. 21). Decimos entonces que es el conjunto de datos concebidos por las diversas actividades operacionales y financieras y administrativas que ejecutan sus tareas en la entidad, ahora bien, el componente información y comunicación es el proceso de sujetar e intercambiar datos importantes para la administración y el control de sus actividades de la organización

1.2.4.6 Supervisión y seguimiento

Según (Estupiñan G. R., 2016) define que “es el proceso que involucra la valoración del personal implicado en el proceso de las operaciones en base al tiempo, es importante supervisar los controles para asegurar el buen funcionamiento de los procesos” (págs. 40-41). El componente de monitoreo o seguimiento forma parte elemental en la estructura de la organización, ya que la amplitud de las diversas actividades rutinarias al ejercer los procedimientos por administradores abre pautas a un mejor entendimiento de los procesos. En general la administración de los pequeños negocios realiza este tipo de componente, pero no siempre alcanzan las metas.

1.2.5 Riesgos

En opinión de (Estupiñan G. R., 2006) esboza que “los riesgos se pueden generar

en consecuencia a la actividad que se ejecute tales como el riesgo de mercado, operativo, contables, fraudes, procesos y causas externas como terremotos, y riesgos legales” (pág. 104).

Se consideran riesgos a aquellos que se producen a través de la ejecución de la actividad que realizan las organizaciones, tales como el riesgo de mercado, administrativo, operativo, producción, financiero, hechos fraudulentos, inexistencia de procedimientos ocasionadas por causas externa

1.2.4.4 Riesgo Inherente

En opinión de (Arens, Elder, & Beasley, 2007) definen que:

Es una acción que se expresa en la valoración del auditor, indicando la posibilidad de que concurren errores relevantes en los estados financieros. Por ejemplo si el auditor revela que existe una posibilidad en una cuenta clave, el mismo determinara que existe el riesgo inherente. (pág. 194)

En general y bajo comentario del autor, los riesgos inherentes se consideran como una medida de valoración de probabilidad de que se ejecuten errores en el área financiera, es decir, que una determinada cuenta contable sujete errores significativos relacionados con la existencia de los controles internos, por ejemplo la existencia de un error en las cuenta por cobrar, este determinara una conclusión aludiendo que el riesgo inherente se encuentra en dicha cuenta y es de alto índice

1.2.4.5 Riesgo de Control

(Mira, 2006), expreso claramente que “se considera como casualidad de que un

control que fue impartido por la institución demuestre fallas y que no puedan ser detectadas y corregidas” (pág. 242).

El autor expreso claramente que es aquel riesgo en donde los errores relevantes pueden materializarse en alguna cuenta contable o actividad transaccional de la entidad, y que dichos errores no sean detectados a tiempo con el sistema de control vigente y que generen daños irreversibles

1.2.4.6 Riesgo de Detección

(Vincent, 2002), menciona que “es aquel riesgo donde los procedimientos de auditoría que son aplicados no detectan los errores relevantes que no hayan sido identificados por el sistema de control interno de la entidad (pág. 9). Este tipo de riesgo se relación con la probabilidad de que los diversos procedimientos de auditoria no son detectados por el sistema de control existente en la entidad. Cabe recalcar que si existen posibilidades de que el auditor no logre detectar al 100% los errores, pero son mínimas.

1.2.5 Producción

Como señala (Caba, Chamorro, & Fontalvo, 2011) en su libro titulado “Gestión de la Producción y las Operaciones”:

La producción radica en la secuencia lógica de las actividades u operaciones que transforman un bien natural a través de etapas hasta llegar al producto que se desea obtener. También se concibe como producción la añadidura de valor a un bien o servicio, para llegar a la transformación. (pág. 4)

Radica en la fabricación de un artículo tangible, o dirigirse a producir o servicio, por lo general producción se inclina a una secuencia de procesos que tienen como finalidad transformar la materia prima y materiales indirectos en un artículo. Cabe recalcar que la elaboración de un producto conlleva a la venta del mismo aun precio el cual ya integra la mano de obra, es decir se añade un valor extra por efectos de transformación

1.2.5.1 Cadena de valor

Según (Porter, 1991) en su libro titulado “Ventaja competitiva de las naciones” manifiesta que:

La cadena de valor es una herramienta utilizada por la mayoría de las entidades, porque permite analizar diversas fuentes de la ventaja competitiva, dejando en claro, permite fraccionar la entidad en actividades estratégicamente relevantes con la finalidad de entender el comportamiento en costos, al igual que las fuentes actuales y potenciales de diferenciación. (pág. 94)

En general el autor alude que la cadena de valor corresponde a una descripción de todas las actividades que se necesitan para llevar bien o servicio, desde el inicio hasta la última fase etapa, la entrega final y la eliminación de su venta.

1.3 Fundamentación Legal

La investigación se sujeta a diversos principios y cimientos legales, como

base para poder exigir derechos o cumplir una obligación, estas leyes se detallan a continuación:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Se estipula el capítulo sexto, de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) referente al trabajo y producción tomando la primera sección de formas de organización de la producción y su gestión, se mencionan los siguientes artículos:

Art 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. (pág. 17)

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (pág. 17)

Art 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social. (pág. 17)

LEY DE COMPAÑIAS

En la sección sexta de (Ley de Compañías, 2017) referente al tipo de compañía, en direccionamiento a la investigación “Compañía Anónima” se detalla que:

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas. (pág. 35)

NORMAS DE AUDITORIA GENERALMENTE ACEPTADOS

En el apartado titulado Estudio y evaluación del control interno de informe NAGAS menciona que “se debe estudiar y evaluar apropiadamente la estructura del control interno para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría” (Normas de Auditoría Generalmente Aceptados, 2017)

PLAN NACIONAL TODA UNA VIDA

Las entidades no solo deben enfocarse en obtener beneficios y crecer a nivel competitivo, también deben velar por la salud física y mental del trabajador para que pueda operar de manera eficiente en las instalaciones de la misma, por ello en el (Plan Nacional Toda una Vida, 2017 - 2018) se estipulan los derechos del obrero

identificando así:

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

El garantizar una vida digna en igualdad de oportunidades para las personas es una forma particular de asumir el papel del Estado para lograr el desarrollo; este es el principal responsable de proporcionar a todas las personas –individuales y colectivas–, las mismas condiciones y oportunidades para alcanzar sus objetivos a lo largo del ciclo de vida, prestando servicios de tal modo que las personas y organizaciones dejen de ser simples beneficiarias para ser sujetos que se apropian, exigen y ejercen sus derechos. (pág. 53)

Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones

La protección y el cuidado de las reservas naturales y de los ecosistemas frágiles y amenazados, es un tema de preocupación en las diferentes mesas. Se destaca, incluso, que frente a aquellas consecuencias ambientales que son producto de la intervención del ser humano, es necesario un marco de bioética, bioeconomía y bioconocimiento para el desarrollo; es decir, la investigación y generación de conocimiento de los recursos del Ecuador. (pág. 64)

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones

Este código está formado por normativas legales que complementan el marco general ecuatoriano, está compuesto por nuevos conceptos concernientes a la producción y la relación con el ámbito aduanero, mercantil, laboral y tributario.

En el (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones, 2010) encontramos el título preliminar, donde se estipula el objetivo y el ámbito de aplicación del marco legal, tenemos que:

Art. 3.- Objeto.- El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza. (pág. 4)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación se tomó los siguientes elementos metodológicos y materiales para explicar los hechos y fenómenos en los que se centra el objeto de estudio y dar solución a al problema.

2.1 Tipo de investigación

2.1.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva se empleó para conocer de manera detallada las características y rasgos de la problemática a raíz del objeto de estudio, es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Según (Castillo & Reyes, 2015) en su menciona que “este tipo de investigación describe las peculiaridades que existen en el objeto de estudio o el problema de la investigación, en general se utilizan técnicas para obtener información relevante, como la encuesta observación y entrevista” (pág. 84).

En base a lo expresado por el autor, el uso de este tipo de investigación permitirá la observación de aquellos hechos, fenómenos y situaciones relevantes a la problemática, a través de la recolección de datos y el análisis de los mismos, con la finalidad de obtener información confiable y verídica para definir posibles soluciones a la problemática enfrentada.

2.1.2 Enfoque de la investigación

2.1.2.1 Enfoque cuantitativo

Empleando las palabras de (Gallardo, 2017) en su libro titulado Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo, donde describe que “es un proceso que se centra en mediciones numéricas, donde se enfoca en utilizar instrumentos para recolectar como el cuestionario para obtener datos y analizarlos estadísticamente” (pág. 21). En relación al presente estudio se utilizarán técnicas para recolectar información relacionada a la variable de estudio.

2.1.2.2 Enfoque cualitativo

De acuerdo con (Gallardo, 2017) deduce que “el trabajo del investigador es estudiar el proceso de interpretación que los representantes sociales realizan, en general se utiliza la recolección de datos sin realizar cálculo numérico para descubrir información relevante” (pág. 22), dada la teoría del autor el enfoque cualitativo dentro de la investigación presente se direccionará a estudiar el objetivo de estudio en su contexto natural tal y como ocurre, obteniendo información concerniente a la ejecución de sus actividades en el proceso productivo, detectando indicios de errores, problemáticas, para luego plantear estrategias o propuestas que den solución.

2.2 Métodos de la investigación

Es necesario que se determine el método que se va a establecer para la obtención de los resultados. Por lo general esta metodología es la herramienta esencial del investigador porque de ella dependerán los resultados de la investigación. El trabajo de investigación presenta el método inductivo y deductivo.

2.2.1 Método inductivo

Este método se utilizó a partir del razonamiento para obtener las conclusiones que inician de hechos particulares y que son aceptados como válidos, para obtener conclusiones de carácter general. Según (Santiesteban, 2014) en su libro de metodología de la investigación científica menciona que:

La inducción es un procedimiento en el que los hechos individuales se convierten en manifestados generales, que ayudan en la formación de hipótesis. Este proceso de indagación está siempre ligado a la inferencia, y ambos métodos del conocimiento dialéctico de la realidad están indisolublemente ligados y conciliados. (pág. 123)

La implementación de este método estableció un análisis del contexto presentado en la investigación, lo cual permitió formular la idea a defender explicando el fenómeno que se ha venido presentando por la falta del control interno en el departamento de producción de la empresa American Beverage Company Beveragcom S.A, para determinar las correctas evidencias y que estas sean suficientes y apropiadas se utilizaron técnicas de investigación.

2.2.2 Método deductivo

Por otro lado está el método deductivo implementado en la presente investigación que invierte el primer método utilizado, puesto que este toma conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, e inicia con el análisis de leyes, principios, reglamentos para aplicarlos a soluciones. Según (Santiesteban, 2014) menciona que:

La deducción es un procedimiento fundado en la generalización de afirmaciones a partir de las cuales se extraen pruebas específicas. Las inferencias deductivas forman una serie de declaraciones, cada una es una hipótesis directa que está sujeta a las leyes de la lógica formal. (pág. 124)

En base al autor este método permite llegar a las conclusiones basadas en principios, leyes, etc., a su vez posibilita estructurar los razonamientos para adquirir soluciones que iniciaron de diversas premisas, generando conclusiones de carácter general las cuales fueron utilizadas para obtener una conclusión sobre la realidad del ente económico.

2.2.3 Método de Observación

Desde el punto de vista de (Castillo & Reyes, 2015) en su libro menciona que “este método permite al investigador observar de una manera clara la realidad a través de la percepción de la situación, hechos, fenómenos (pág. 116). La investigación presente utilizara este método para corroborar la información ya brindada por los métodos anteriores.

2.3 Diseño de muestreo.

2.3.1 Población

Según (Tamayo, 2003) menciona que “La totalidad de un fenómeno, incluyendo todas las unidades analíticas o entidades poblacionales que componen el fenómeno, y debe ponderarse para un estudio dado, incorporando al grupo N de la entidad participante en una característica particular” (pág. 176).

Como expresa el autor en su libro, la población de una investigación es la

totalidad de las unidades que la componen, dirigiendo la definición al presente trabajo, la población está formada por 15 personas que forman parte de los diferentes departamento de producción y relacionados, gracias a los resultados extraídos de la aplicación de instrumentos se comprobara la viabilidad de la idea a defender.

Tabla 1 Población

CARGO	AREA	CANT
Gerente General	Administrativa	1
Contador de Costos	Administrativa	1
Jefe de Comercialización	Comercialización	1
Supervisor de General	Producción	1
Jefe de Producción	Producción	1
Jefe de Gestión de Calidad	Producción	1
Jefe de Bodega de producto terminado	Producción	1
Jefe de operarios	Producción	1
Operarios	Producción	7
TOTAL		15

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

2.3.2 Muestra

De acuerdo a (García, 2016), menciona que “una muestra forma parte de la población en general, dando un subconjunto del cual se tomara medidas para extraer conclusiones” (pág. 118)

Tabla 2 Muestra

CARGO	AREA	CANT	%
Gerente General	Administrativa	1	33,33%
Contador de Costos	Contable	1	33,33%
Jefe de Producción	Producción	1	33,33%
TOTAL		3	100%

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

En mención a las palabras del autor, la muestra es una condensación específica de la población, la que será tomada para la aplicación de las técnicas de información, en este trabajo de investigación se inclinó por la muestra por conveniencia, deduciendo así 3 personas que intervienen en el proceso productivo de la entidad.

2.4 Diseño de recolección de datos

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

2.4.1.1 Técnica de Entrevista

(Fresno, 2019), afirmo que:

Es el medio que permite por el cual se puede obtener información de una fuente primaria, amplia y abierta, dependiendo de la relación entre el investigador y el entrevistado. Para ello, es necesario que el entrevistador defina claramente los objetivos de la entrevista y los aspectos relevantes sobre los que se va a obtener la información. (pág. 115)

Respecto a la opinión del autor la técnica de entrevista es una herramienta utilizada en la investigación cualitativa, permite recolectar información a través de una guía de entrevista, con la finalidad de obtener respuestas verbales a las preguntas abiertas planteadas de acuerdo al tema de estudio. Es importante que el investigador domine el tema de estudio y conozca el objetivo de la entrevista para obtener a mayor detalle la información y poder analizarla en base a esos aspectos.

2.4.1.1.1 Guía de Entrevista

Teniendo en cuenta a (Castillo & Reyes, 2015) en su libro sobre la metodología para administradores menciona que “Debe ejecutarse adecuadamente, en donde el investigador procede a crear con anticipación un grupo de preguntas que permitirán descubrir, identificar y explicar la problemática” (pág. 126)

En general este instrumento debe ser ejecutado de manera sistemática, su estructura es un listado de preguntas con orden simple y a la vez complejos, referente a la investigación se ejecutan preguntas relacionadas a la variable de estudio dirigidas al departamento de producción, para obtener información imprescindible para valorar la problemática y brindar una posible solución.

2.4.1.2 Cuestionario

En la presente investigación se utilizó como cuestionario el COSO I haciendo énfasis a la evaluación del control interno donde se extrajo información relevante, para luego ser procesada y cuantificada, obtenido como resultado el nivel de confianza y el nivel de riesgo de cada componente.

2.4.1.3 Guía de Observación

Desde la posición de (Castillo & Reyes, 2015) en su obra literaria menciona que “se trata de técnicas de instrumentos enfocadas a lo cualitativo, que permitirán conseguir información directa del objeto de estudio” (pág. 124), en la investigación se utilizó la lista de verificación para respaldar la información de la entrevista o recorvado en los métodos anteriores de recolección de información.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de datos

3.1.1 Análisis de las Entrevistas

Las entrevistas que se efectuaron al Gerente, Contador de Costos y Jefe de producción tienen como objetivo recopilar información relevante, sobre la situación actual del control interno en el departamento de producción.

3.1.1.1 Entrevista al Gerente

1) **¿De qué manera la empresa realiza diagnósticos en el departamento de producción para efectuar decisiones?**

Siendo una empresa industrial, el proceso productivo pasa por problemas ocasionados por factores externos, por ejemplo apagones eléctricos, cierre de agua potable y otros que ocasionan que la producción se detenga, estas disyuntivas forjan a tomar decisiones rápidas basadas en experiencias, también se enfocan en medir el nivel eficiencia y el grado de producción de manera mensual a través del proceso de observación sin llevar un registro.

2) **¿Cuáles son las medidas correctivas que se ejecutan para mejorar la productividad y optimizar recursos en la empresa?**

La principal medida correctiva que ejerce la entidad es tratar de tener un control estricto en los inventarios al igual que los recursos de la materia prima e insumos, no obstante por desconocimientos de los trabajadores y sus funciones ocurren

errores en el registro del ingreso o salida de un material.

3) ¿Cree usted que los resultados obtenidos en el proceso productivo cumplen con las expectativas propuestas?

En gran parte sí, porque al ser una empresa que brinda un producto de consumo humano se centran en un alto estándar de calidad del producto que valide el proceso que ejecutan, sin embargo el proceso debe mejorar y optimizar con la implementación de herramientas o estrategias.

4) ¿Efectúa usted evaluaciones de desempeño en el proceso productivo, para medir el grado de efectividad?

Se realizan evaluaciones de desempeño, a través de las medidas de tiempo en función a la productividad, pero no hay un documento exacto que corrobore dichas evaluaciones y permita medir el grado de efectividad de manera fiable.

5) ¿Por qué considera usted que la implementación de un manual de funciones en el departamento productivo genere mayor efectividad?

El manual de funciones es indispensable en una entidad sea grande o pequeña, porque establece los cargos y ocupaciones de cada área de la empresa, con mayor énfasis su uso en el departamento de producción es importante ya que asigna responsabilidades a cada trabajador, disminuyendo la duplicidad de funciones, evitando así errores, ampliando la efectividad de los procesos, en el caso de la entidad es importante la implantación del manual porque minimizara los errores que se cometen diariamente.

3.1.1.2 Entrevista al Contador de Costos

1) ¿Cree usted que existe un control apropiado y documentado en la compra de los insumos?

La entidad lleva un control a través de las facturas, es decir que todo material o insumo adquirido de proveedores es respaldada con los documentos emitidos, no obstante dicho control no es favorecedor porque los documentos pueden perderse o deteriorarse con los factores ambientales.

2) ¿Cómo es el proceso de control para el ingreso de la materia prima solicitada a los proveedores?

El departamento de producción maneja un sistema de materiales e insumos contable, es decir a través de facturas, el cual les permite controlar desde el inicio hasta el fin de cada material

3) ¿Conoce usted sobre qué factor se determina la adquisición de materia prima?

Los procedimientos que se ejecutan para la compra de materia prima los ejerce el departamento de calidad, quienes se basan en realizar un estudio factible sobre los productos de cada proveedor y seleccionan al de mejor calidad y el más factible, pero se realiza a través del proceso de observación, no se ha creado textualmente.

4) ¿Cree usted que el sistema de costos que utiliza la entidad permite conocer el precio de venta real del producto final, porque?

El sistema de costos que utilizan permite conocer a cabalidad el precio de venta, y consideran que el sistema es la base de todo el proceso productivo, de tal manera

que si no se consideran los costos las organizaciones no se mantendrán en el mercado competitivo con el tiempo, no tendrían la noción de lo producido y lo ganado.

5) ¿Considera usted que el área de producción cumple con los tiempos determinados en cada proceso de producción, para la transformación del producto final?

La gran mayoría de las ordenes de producción, han culminado a tiempo con la fabricación del producto, sin embargo por factores externos como apagones eléctricos o suspensión del agua la producción se retrasa, a su vez no tienen medidas o soluciones implementadas en caso de ocurrir esos eventos, las suspensiones de la actividad genera que los productos queden a medias lo que puede generar pérdida de los insumos.

3.1.1.3 Entrevista al Jefe de Producción

1) ¿Posee el departamento de producción controles que permitan identificar los materiales utilizados en el proceso productivo?

Por el momento la entidad no posee un control de los materiales que participan en el proceso productivo, sin embargo cada trabajador conoce las medidas e insumos a utilizar lo que reduce en un porcentaje mínimo el desperdicio de los materiales, pero si es importante que se establezca un control a través de un documento.

2) ¿Cómo jefe de producción, está al tanto del control de producción y la calidad del producto final?

El proceso productivo requiere de supervisión, por ende estar pendiente de cada etapa es importante y forma parte de mi labor en la entidad, aunque no esté establecido en un documento formal se cuáles son las responsabilidades del cargo, no obstante el departamento de producción está compuesto por otras áreas que en pocas ocasiones comenten errores al no conocer con exactitud su función y responsabilidades.

3) ¿Existen fallas en las operaciones de producción con el sistema de control interno que usan?

El sistema de control que practican en el departamento de producción los ha mantenido al flote en el mercado competitivo, pero si se efectúan errores en su funcionalidad y estos conllevan a pequeños problemas que pueden ser solucionados, sin embargo es necesario evaluarlo y ver qué tan eficiente es.

4) ¿Usted solicita materia prima al área de bodega, por medio de un documento que de soporte para el debido registro?

No, en general la debilidad de la entidad son los documentos. No hay específicamente un documento que soporte cada actividad que se ejecute y ello crea des variaciones o conflictos en los otros departamentos que necesitan los registros.

5) ¿Los trabajadores están capacitados para ejercer el proceso de transformación de la materia prima? Explique

Los trabajadores están al tanto que elaboran un producto de consumo masivo, por ende ellos saben el proceso de transformación adecuado y además se capacita como medida de seguridad.

Resultados de las entrevistas

Una vez efectuadas las tres entrevistas se procede a ejecutar un análisis de la información brindada, destacando los problemas más relevantes de la investigación: En general el área administrativa genera decisiones en el departamento de producción de manera empírica cuando existen problemas por factores internos o externos que se presenten y que afecten al proceso productivo, además de no ejecutar un registro de las evaluaciones de eficiencia y productividad. El sistema de control de inventarios es ambiguo, y se genera porque los trabajadores del área realizan sus tareas acorde a descripción de sus labores de manera verbal, y no de una guía, esto genera que se dupliquen las actividades y que el proceso de registro de la materia sea variable, por ultimo las evaluaciones de desempeño se realizan de manera empírica y al momento de querer efectuar el grado de efectividad no existe un documento que establece datos sobre las evaluaciones.

En el área contable se realizan los registros de la compra de insumos a través de las facturas físicas y electrónicas, sin embargo aquel sistema retrasa la información, además al ser documentos con el tiempo se deterioran, y cuando existen inconvenientes por factores externos y la producción se paraliza ocurre un despilfarro de material, aumentando los costos de producción.

En el departamento de producción no se efectúan controles de los insumos o materiales que participan en la creación del producto, lo que ocasiona que en ocasiones se despilfarre material. El sistema de control interno que usa ha generado que la entidad se encuentre en el mercado, sin embargo bajo problemas ya mencionados pone en riesgo la eficiencia de los procesos.

3.1.2 Evaluación del Control Interno

Para ejecutar la presente evaluación del Control Interno en el departamento de producción se procedió a aplicar el cuestionario interno baso en el COSO I, el cual consta de 5 componentes que se relacionan entre sí, mediante su aplicación se pretende conocer la situación real en la que se sitúa la entidad, de manera específica en el departamento de producción, a su vez se determinara el nivel de confianza y riesgo.

Para procesar la información obtenida del departamento estudiado se utilizó la matriz de nivel de confianza y el nivel riesgo, en conjunto de sus fórmulas, para la determinación de los mismos e identificar los posibles problemas, riesgos o debilidades.

Tabla 3 Matriz para medir el nivel de confianza y nivel de riesgo

NIVEL DE RIESGO		
ALTO 15% - 50%	MEDIO 51% - 75%	BAJO 76% - 95%
BAJA	MEDIA	ALTA
NIVEL DE CONFIANZA		

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Nivel de Confianza =

$$\frac{CT * 100}{PT} =$$

Riesgo de Control=

$$100\% - NC$$

3.1.2.1 Resultados de cuestionario de control Interno

3.1.2.1.1 Ambiente de Control

Tabla 4 Cuestionario de Ambiente de Control

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A,		Pág	Ref.
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		:	
		CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO		1/5	
No	Preguntas y Controles	Respuestas		Califica	Comentario
		Si	No	ción	
			N		
			/		
			A		
AMBIENTE DE CONTROL					
1	¿Se promueve la práctica del código de ética en el departamento de producción?	X		1	
2	¿Se comunican las normas del departamento de producción?		X	0	Se realiza de manera verbal, sin un documento establecido
3	¿La empresa consta con un manual de funciones determinado para el departamento de producción?		X	0	Los trabajadores conocen su labor, pero se debe definir en un manual para que exista constancia.
4	¿Existen un documento que registre el uso de materia prima o insumos solicitados a bodega?		X	0	El sistema que usan es rudimentario
5	¿Gestiona y optimiza los recursos materiales?	X		1	
6	¿Inspecciona los productos para comprobar la calidad?	X		1	La calidad es el mayor factor a inspeccionar
7	¿Presenta Reportes de las horas laboradas para medir el rendimiento de horas hombres?	X		1	
Total				4	
Elaborado por:				Fecha:	
Revisado por:				Fecha:	

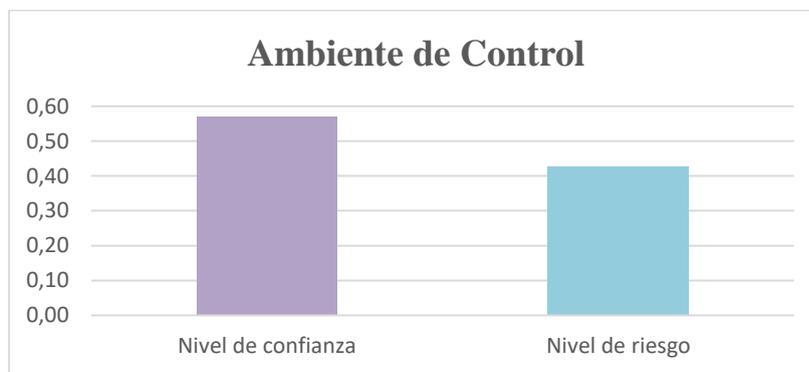
Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Tabla 5 Nivel de confianza y riesgo del Ambiente de Control

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	4
Ponderación Total	7
Nivel de confianza	57,14%
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	42,86%

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Figura 1 Nivel de confianza y nivel de riesgo en Ambiente de Control



Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Análisis

Gracias a la información que se ha obtenido de este componente, se deduce que la entidad consta de un ambiente de control en el departamento de producción imperfecto, puesto que posee un nivel de confianza de 57,74% situándolo en un estándar medio, y un nivel de riesgo de 42,86% ubicándolo en alto, esto sucede porque no se establecen las políticas y funciones a raíz de la carencia de un manual de funciones.

3.1.2.1.2 Evaluación de Riesgo

Tabla 6 Cuestionario de Evaluación de Riesgo

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN		Pág : 2/5	Ref.	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
N o	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificació n	Comenta rio
		Si	No	N/ A		
EVALUACIÓN DE RIESGO						
1	¿Se realizan evaluaciones sobre el rendimiento de producción?		X		0	Se realiza de manera empírica
2	¿La entidad maneja mecanismos para identificar riesgos internos o externos?		X		0	Analizan posibles escenarios
3	¿Se comprueba periódicamente el funcionamiento adecuado de la maquinaria?	X			1	Sí, pero deberían ser por semana
4	¿Existen controles internos que eviten la duplicidad de funciones?		X		0	No hay esos controles.
5	¿Cree que se efectúa de manera segura y confiable el proceso productivo del producto?	X			1	
6	¿Los operarios han sido capacitados para el manejo de la maquinaria?	X			1	
7	¿Existen medidas de seguridad y protección en el departamento de producción?	X			1	
Total					4	
Elaborado por:					Fecha:	
Revisado por:					Fecha:	

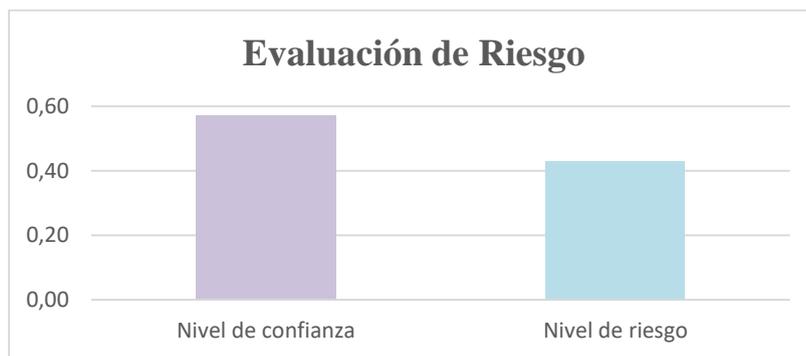
Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgo

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	4
Ponderación Total	7
Nivel de confianza	57,14%
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	42,86%

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Figura 2 Nivel de confianza y riesgo de Evaluación de Riesgo



Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Análisis

Al evaluar el sistema de control interno al departamento de producción se determinó que el componente de evaluación de riesgo en su mayoría consta con fortalezas creando un nivel de confianza medio de 57,14% y esto es porque la entidad ejecuta los procesos de producción de manera confiable, realiza la inspección de máquinas y otros, además realizan la detección de riesgos mediante análisis de escenarios pero no es efectivo ese mecanismo, a su vez existen duplicidad de funciones y no hay procedimientos para observar el rendimiento de producción, estos problema ubican un nivel riesgo es alto de 42,86 %.

3.1.2.1.3 Actividades de Control

Tabla 8 Cuestionario de Actividades de control

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN			Pág:	R ef
					3/5	.
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Se han creado procedimientos para el uso de los materiales que participan en el proceso del producto?		X		0	No, sin embargo cada trabajador sabe el proceso
2	¿Se realizan actividades de supervisión en cada etapa del proceso productivo?	X			1	
3	¿Se efectúan procesos de mantenimiento a las maquinarias que se utilizan en el proceso del producto?	X			1	
4	¿El personal que se encuentra en el área de producción está calificado para ejercer su actividad?	X			1	Sí, pero se necesita un manual que concrete su labor
5	¿El departamento de producción consta con un cronograma de actividades?		X		0	Se comunican las actividades verbalmente
6	¿Inspecciona los productos para comprobar la calidad?	X			1	
7	¿Dentro del proceso productivo existe un documento formal que indique el inicio de una producción?		X		0	No existe ninguno documento base
Total					4	
Elaborado por:					Fecha:	
Revisado por:					Fecha:	

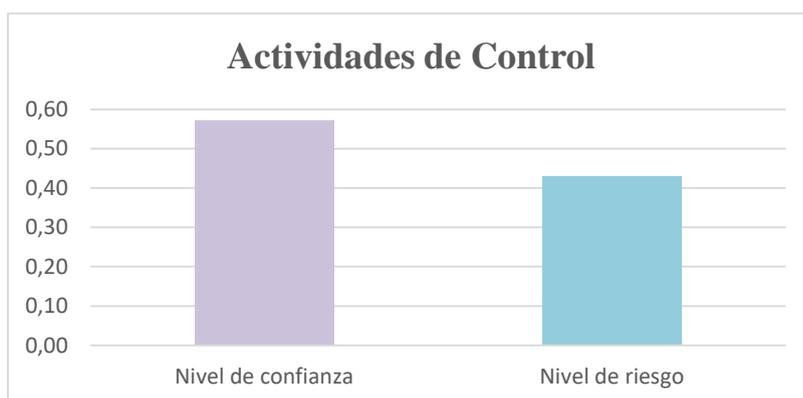
Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	4
Ponderación Total	7
Nivel de confianza	57,14%
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	42,86%

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Figura 3 Nivel de confianza y riesgo de Actividades de Control



Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Análisis

En función a la respuesta obtenida de la evaluación de control del componente actividades de control se encontró que el nivel de confianza se encuentra en un nivel medio de 57,14% y con un riesgo de control alto de 42,86%, estos resultados nos indican que el sistema que manejan es ambiguo, puesto que no hay un documento físico que respalde los procesos que los trabajadores utilizan, además no hay un cronograma que detalle las actividades del día, y por ultimo no constan con un documento que registre el inicio de una producción.

3.1.2.1.4 Información y Comunicación

Tabla 10 Cuestionario de Información y Comunicación

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY		Pág:	Re	
		S.A,			f.	
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		4/5		
		DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN				
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	¿Las responsabilidades de los trabajadores del departamento de producción se encuentran desagregadas claramente?		X		0	No, no hay un manual
2	¿Se ha comunicado el nivel de jerarquía a los trabajadores del departamento productivo?		X		0	Se comunica verbalmente
3	¿Le comunican las irregularidades que se hayan presentado en la entidad?		X		0	Cuando es grave la situación
4	¿Se informa sobre coordinación de tareas o funciones al personal de la entidad?	X			1	Se comunica verbalmente
5	¿El personal nuevo conoce la naturaleza y alcance de sus deberes y obligaciones?		X		0	No, solo le explicamos su labor
6	¿Les comunica a sus subordinados los errores hallados?	X			1	
7	¿Se informan paulatinamente las irregularidades el proceso productivo?		X		1	
Total					3	
Elaborado por:				Fecha:		
Revisado por:				Fecha:		

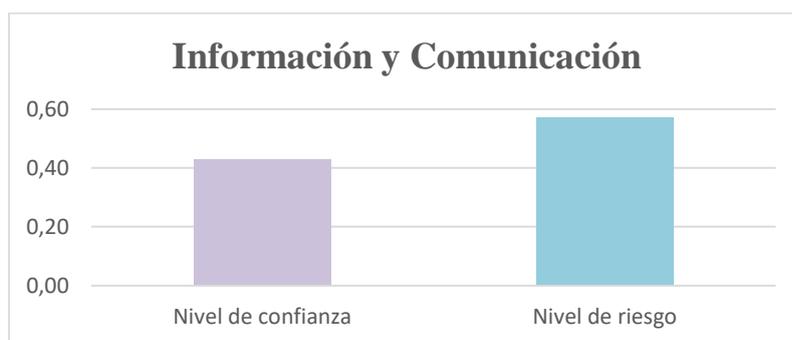
Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Tabla 11 Nivel de confianza y riesgo de Información y Comunicación

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	3
Ponderación Total	7
Nivel de confianza	42,86%
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	57,14%

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Figura 4 Nivel de confianza y riesgo de Información y Comunicación



Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Análisis

Gracias a las repuestas obtenidas del departamento de producción se concluyó que la empresa no comunica los niveles jerárquicos y tampoco delimita las responsabilidades al trabajador, lo que puede llegar a causar que las actividades de dupliquen, que no tengan un guía o un supervisor, etc. Por último el personal nuevo no se encuentra al tanto de los objetivos de la entidad, y tampoco conoce exactamente sus deberes en el área, estas disyuntivas generan que el nivel de confianza baja de 42,86% y el nivel de riesgos medio situado en 57,14% al igual, dejando en constancia que deben implementar un documento físico que señale las funciones, responsabilidades de cada trabajador.

3.1.2.1.5 Supervisión y Monitoreo

Tabla 12 Cuestionario de Supervisión y Monitoreo

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY		Pág:	Ref	
		S.A,				
		CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO		5/5		
		DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN				
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificac	Comentario
		S	No	N/A	ión	
i						
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
1	¿Las revisiones a las maquinarias de purificación de agua son constantes y adecuadas?		X		0	Se realizan cada 15 días, pero ocurren situaciones que ameritan que sea semanalmente
2	¿Se rectifican los procesos deficientes encontrados?	X			1	
3	¿Con que frecuencia se efectúan las evaluaciones de desempeño a los empleados?		X		0	Se efectúa la evaluación cuando se culmina una producción
4	¿Monitorea constantemente a los subordinados que han cometido errores?		X		0	Los primeros días, después no porque ya ejecutan su trabajo bien.
5	¿La comunicación proveniente de partes externas, corroboran la información generada internamente?		X		0	No, porque el sistema que utilizan es rudimentario
6	¿Se verifica el cumplimiento de todo el proceso productivo?	X			1	X
7	¿Se realiza un seguimiento sobre el consumo del producto terminado?	X			1	X
Total					3	
Elaborado por:					Fecha:	
Revisado por:					Fecha:	

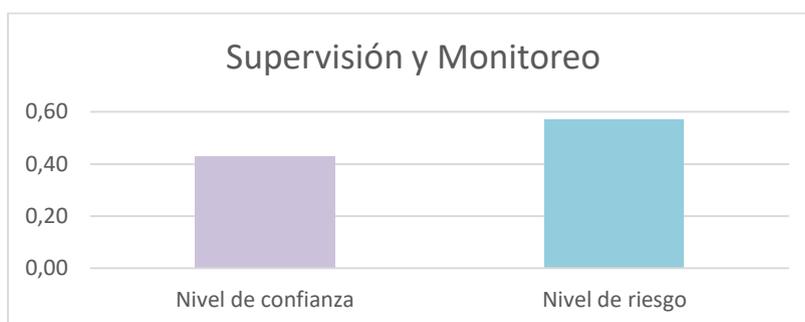
Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Tabla 13 Nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo

NIVEL DE CONFIANZA	
Nivel de Confianza	Calificación Total /Ponderación Total
Calificación Total	3
Ponderación Total	7
Nivel de confianza	42,86%
Nivel de riesgo	1 - Nivel de Confianza
Nivel de riesgo	57,14%

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Figura 5 Nivel de confianza y riesgo de Supervisión y Monitoreo

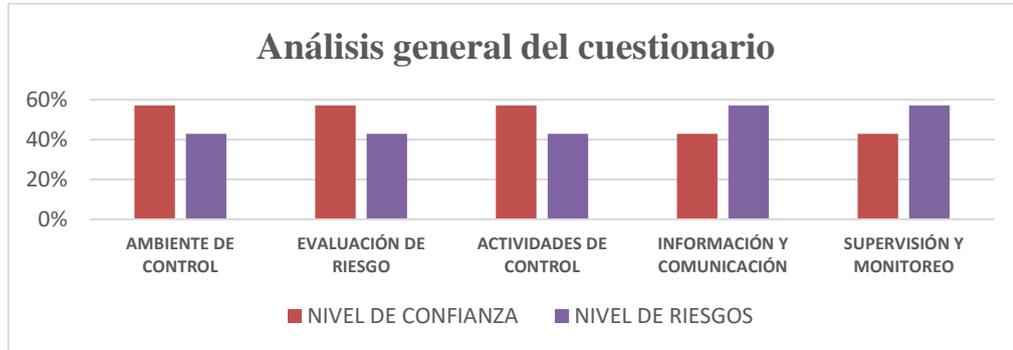


Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Análisis

En base a las respuestas obtenidas se determinó que el componente de supervisión y monitoreo se encuentran desvalorizado, puesto que se genera un nivel de confianza baja de 42,86% y un nivel de riesgo de bajo de 57,14% lo que puede generar problemas serios en el proceso productivo, en general las revisiones de las maquinas se generan de manera quincenal y si ocurre un daño en los primeros días de producción deben esperar el tiempo estimado, esto puede generar que los procesos se extiendan. Además se efectúa una evaluación empírica a los empleados generando que no exista una base exacta para medir los niveles de eficiencia.

Figura 6 Análisis general del cuestionario de control interno



Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Una vez culminado el cuestionario de control interno COSO I en el departamento de producción, se detectó que el nivel de confianza se encuentra en un estándar medio y es de 51%, y el nivel de riesgo está en 49% ubicándose en el estándar alto. El principal problema es la ausencia de un manual de funciones que determine las actividades de cada individuo, dada la falta de esta hermanita se genera la duplicidad de funciones, ocurren errores mínimos en el registro de materiales o insumos, no hay controles sobre los elementos que participan en la producción, etc., dada estas falencias hay registros ambiguos y en base a ellos se generan decisiones. Es importante descartar que el sistema los mantiene a flote en el mercado competitivo, pero son conscientes de las fallas que ocurren en él.

Tabla 14 Medición de riesgos

Tipos de riesgos	Formula	Porcentaje	Recomendación
Inherente	$R.I = 100\% - NC$	48,57%	Implementar medidas de mitigación y prevención
Control	$R.C = 100\% - R.I$	51,43%	Medidas correctivas ante la deficiencia de control
Detección	$R.I * R.C * R.D = RA$	20,02%	Hallados los riesgos dar soluciones
Auditoria	$R.I * R.C * R.D =$	0,05	

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

3.1.3 Lista de Verificación

En la presente investigación se realizó el instrumento de lista de verificación, el cual determina si se ejecutan los procesos, en este caso el objeto de estudio no efectúa en totalidad los procesos, en general del 100% solo ejecutan el 40% de las actividades previstas en la lista, el restante no se encuentran gestionadas a razón del uso de un sistema de control interno empírico.

Tabla 15 Lista de Verificación

		LISTA DE VERIFICACIÓN		
EMPRESA: EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A,				
DEPARTAMENTO: PRODUCCIÓN				
FECHA:				
ASPECTOS A VERIFICAR	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN	
1.1 Requisitos generales del proceso				
¿Se identifican todas las etapas que intervienen en el proceso?	X			
¿Está definida la secuencia de las etapas de los procesos?	X			
1.2 Documentación				
¿Tiene un manual de función físico para el desarrollo de las actividades?		X		
¿Se realizan registros para la toma de datos en base a las actividades ejecutadas en el proceso productivo?		X		
¿Existen procedimientos que definan los controles de los insumos?		X		
¿Existe documentación que registre y respalde los elementos utilizados en el proceso del producto?		X		
¿La compra de materia prima, insumos y materiales es respalda por documentación?	X			
Estructura Organizacional y Comunicación				
¿Tienen establecido un organigrama general de la entidad y uno para el área de producción?		X		
¿Se establecen perfiles de cargo para los trabajadores relacionados en el proceso?		X		
¿Se establecen niveles de cargos en el departamento de producción?		X		
Talento humano				
¿Proporcionan Capacitaciones al personal para fortalecer conocimientos?	X			
¿Existen planes o programas de capacitación?		X		
Infraestructura				
¿Consta con espacios para la maquinaria utilizada en el proceso?	X			
¿Se encuentran definidas las áreas para el almacenamiento de materia prima, insumos, materiales, etc.?	X			
¿Constan con procedimientos para mitigar riesgos?		X		
TOTALES	6	9		
CONDICIONES ACEPTADAS			40%	
CONDICIONES NO ACEPTADAS			60%	

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

Tabla 16 Carta de Control

	<p style="text-align: center;">CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EMPRESA AMERCAM BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A</p>
<p>Ing. Giovanni Andrés Villao Villegas</p> <p>Gerente General de la empresa American Beverage Company Beveragecom S.A</p> <p>Presente. –</p> <p>Al onceavo día del mes de agosto del presenta año, se desarrolló la evaluación del Control Interno en el departamento de producción en presencia de la administradora y demás trabajadores, con previa autorización para la indagación de información interna sobre la ejecución de las procesos dentro de la institución.</p> <p>De nuestro sondeo y evaluación del sistema de control interno, han surgido algunas observaciones que expondremos a continuación, con la finalidad de que tomen acciones y medidas correctivas.</p> <p style="padding-left: 40px;">Se efectuó el estudio y evaluación del control interno con sus cinco componentes y revelo que no se comunican normativas del departamento de producción en un documento físico, las evaluaciones de desempeño se realizan y quedan en el proceso de observación, no hay un cronograma establecido, no se ejecutan los registros del inicio de producción y final en un documento único, existe la duplicidad de funciones, la mayor parte de las disyuntivas se deben a la ausencia de un manual de funciones.</p> <p>Otro instrumento utilizado para detectar si los procesos se ejecutan razonablemente es la lista de verificación en donde se evidenció que :</p> <p>La entidad no cumple con un principal instrumento que las entidades deben usar para el desarrollo de sus actividades, el cual es el manual de funciones, además de no hay procesos que definan los controles de insumos, no hay cargos estipulados en el departamento investigado y aspectos que se ya se mencionaron la evaluación del control interno.</p>	

Nota: Elaborado por Dayana Fabiola Vera Borbor

3.2 Discusión

El trabajo de investigación tuvo como objetivo evaluar el control interno a través de mecanismos de control COSO I, para determinar la eficacia y eficiencia del proceso productivo, por ende se realizó la evaluación del control y sus componentes en el área, lo que generó como resultado que el nivel de confianza sea de 51% y el nivel de riesgo de 49%, se expuso que ambas ponderaciones no se encontraban en un nivel ideal para la entidad, dando a entender que el control que manejan es defectuoso, además el segundo método de valoración el cual es la lista de verificación mostró que no cumplen aspectos importantes para el alcance de sus objetivos empresariales, como el no tener un manual de funciones que delimite las actividades y evite la duplicidad de las mismas, las evaluaciones de desempeño son realizadas empíricamente, no se efectúan los registros de procesos, ni de materiales o insumos lo que conlleva a generar deficiencias en otros departamentos.

Según (Castro, 2016) en su investigación titulada “Procedimientos de Control Interno en el Área de Producción: Caso “El Heraldo C.A.” menciona que “es importante que toda empresa ejecute una evaluación de control, de manera frecuente en las distintas áreas, y aún más en la de producción, puesto que detecta riesgos y errores en las actividades” (pág. 11). En la investigación se detectó que no han efectuado una evaluación de control desde sus inicios económicos y que una vez ejecutado el proceso de valoración se manifestó que el nivel de riesgo es alto.

La investigación anterior respalda al trabajo desarrollado, y generó que la entidad conociera de sus falencias institucionales para así tomar medidas correctivas.

PROPUESTA

**MANUAL DE FUNCIONES
EN EL DEPARTAMENTO
DE PRODUCCIÓN**



**AMERICAN BEVERAGE COMPANY
BEVERAGECOM S.A**



-FONTANA WATER-



INTRODUCCIÓN

Se emite esta herramienta administrativa, cumpliendo su función en regularizar positivamente la relación de Empresa – Trabajador. Es una guía que especifica de manera práctica y manejando un lenguaje sencillo y ameno, las funciones y responsabilidades que cada trabajador debe desempeñar en el departamento de producción.

El manual al establecer las responsabilidades de cada cargo, espera que el colaborador conozca sobre sus obligaciones y a su vez que la entidad designe con exactitud a la persona responsable de la ejecución o de una actividad determinada, para tomar medidas correctivas en caso fuera necesario, con la finalidad de la aplicación constante de calidad total dentro de las funciones y responsabilidades.

Objetivos General

- ✓ Mejorar los procesos de control en el departamento de producción, mediante la definición de funciones y responsabilidades de cada trabajador del área.

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

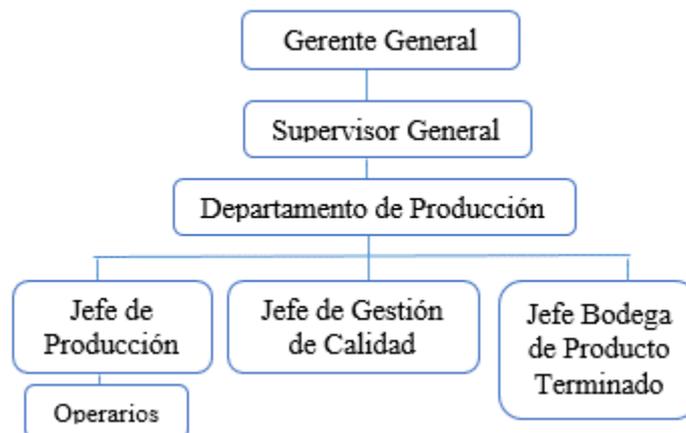
MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos una empresa envasadora y distribuidora de agua purificada centrada en el beneficio del ser humano, cumpliendo con altos estándares de calidad de producción, empleando los mejores insumos y equipo humano altamente calificado, afirmando la mejora continua y la sostenibilidad de la entidad.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser identificada internacionalmente como una empresa líder en producción y comercialización de bebidas innovadoras, brindando altos niveles de calidad y cumpliendo con la satisfacción de los clientes

ORGANIGRAMA



Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Gerente General
Departamento	Administración
Fecha de Elaboración	Agosto 2022
Objetivo del Cargo	Aprobar, planificar, coordinar, dirigir, controlar y supervisar las actividades administrativas, contables y operativas de la institución, además de determinar las políticas para ejercer la dirección.
Funciones Básicas	
<ul style="list-style-type: none"> • Ejercer todas las facultades que son otorgadas por entes reguladores y el estatuto institucional. • Gestionar los recursos de la entidad, asegurando su óptimo desempeño. • Proponer al directorio de la entidad, proyecto, programas y planes necesarios para la correcta ejecución de las actividades. • Establecer y conservar un óptimo sistema de evaluación y control, con el objetivo de lograr las metas fijadas, en las mejores condiciones de calidad. • Representar al establecimiento ante las dominaciones judiciales, civiles y la sociedad civil en general. • Velar por la consecución de la filosofía empresarial establecida. 	
Alcance	
<ul style="list-style-type: none"> • Junta de socios • Inversores externos 	
Responsabilidades	Periodicidad
Revisar que se ejecuten debidamente los principios contables y administrativos bajo normativas y lineamientos	Diariamente
Proteger y mantener el principio de confiabilidad en la información suministrada.	Diariamente
Cumplir sus actividades bajo responsabilidad	Diariamente
Cumplir las normativas y procesos de seguridad y salud laboral.	Diariamente

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Supervisor General	
Departamento	Producción	
Fecha de Elaboración	Agosto 2022	
Objetivo del Cargo	Coordinar, dirigir y gestionar los recursos para conservar el control de las actividades.	
Funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar e inspeccionar las actividades ejercidas en el proceso productivo para cumplir con las ordenes de producción • Realizar evaluaciones del personal bajo su mando. • Inspeccionar y capacitar al personal de su mando. • Conocer procesos para controlar y monitorear entradas y salidas del producto terminado en bodega. • Aplicar estrategia y herramientas que consientan a evaluar los resultados. • Monitorear la calidad del producto • Controlar el tiempo y forma de conjeturas en la maquinaria y materiales que participan en el proceso. • Recorrer las instalaciones para verificar el cumplimiento de las actividades por parte de los trabajadores. • Realizar y enviar informes de las situaciones que se presenten en el proceso para respaldar documentos. 	
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de comercialización, administración • Producción. 	
Responsabilidades	Periodicidad	
Planear y organizar de manera directa actividades relacionadas a su cargo	Diariamente	
Controlar la ejecución de las actividades de acuerdo a las metas y planificación establecida	Mensualmente	
Ejecutar programas de capacitación, orientación al personal a cargo	Semestralmente	
Supervisar que se efectúe el cumplimiento de la seguridad laboral.	Diariamente	

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Jefe de Producción	
Departamento	Producción	
Fecha de Elaboración	Agosto 2022	
Objetivo del Cargo	Planear, organizar, integrar, controlar y retroalimentar las actividades operativas, garantizando el efectivo cumplimiento de los planes de producción, con eficiencia en el manejo de recursos y que estén dentro del estándar de productividad y calidad.	
Funciones del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener comunicación interdepartamental constante, con finalidad de comunicar el progreso de la producción • Plantear mejoras en caso de ser necesarias respecto a la calidad del producto, tiempos de producción. • Elaborar planes de trabajo. • Supervisar el cumplimiento de los procesos de calidad y procedimientos concernientes. • Inspeccionar el control de parámetros de calidad del agua. • Efectuar evaluaciones y seguimientos de accidentes que pueden ocurrir para prevenir y actuar. • Supervisar los procedimientos de ingreso y salidas de material de la planta. 	
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia, Producción, Supervisor de Operaciones. • Gestión de Calidad. 	
Responsabilidades	Periodicidad	
Plasmear soluciones a problemas adyacentes que se presenten.	Diariamente	
Controlar, dirigir, organizar las actividades y operaciones.	Diariamente	
Administrar al equipo de trabajo perteneciente a su estructura organizacional	Diariamente	
Monitorear y controlar los factores externos o internos que pueden afectar la productividad.	Mensualmente	

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Jefe de gestión de calidad
Departamento	Producción
Fecha de Elaboración	Agosto 2022
Objetivo del Cargo	Verificar y controlar la calidad de los procesos de producción.
Funciones del puesto	
<ul style="list-style-type: none"> • Clasificar cualitativa y cuantitativamente aquellos insumos involucrados en la elaboración del producto. • Manipular debidamente los instrumentos y equipos involucrados en el análisis químico, conforme a las normas. • Obtener muestras, aplicando técnicas seguras, destinadas para el análisis en los controles de calidad. • Interpretar la información de los controles de calidad, para introducir correcciones y validar el producto final, • Manejar y aplicar normas relacionadas a la prevención de riesgos. • Asistir a asambleas que convoque su jefe inmediato. • Monitorear el funcionamiento de los controles internos. 	
Alcance	
<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Departamento de producción, comercialización, • Supervisor de operaciones, de producto y general • Consultores 	
Responsabilidades	Periodicidad
Garante de la calidad, condiciones y medidas del producto.	Diariamente
Responsable de cumplir a cabalidad los registros y procesos bajo normativas necesarias.	Diariamente
Evaluar en totalidad los aspectos de insumos, materiales y materia prima.	Diariamente

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Jefe de operación	
Departamento	Producción	
Fecha de Elaboración	Agosto 2022	
Objetivo del Cargo	Inspeccionar los puestos operativos a través de la aplicación de las herramientas que ayuden a la recolección de información sobre los procesos realizados en la entidad.	
Funciones del puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar y controlar el inventario. • Conocer, registrar los movimientos o almacenamientos que se generen diariamente. • Enviar información correspondiente a inventarios según los requerimientos de otras áreas. • Vigilar los procesos de devolución de productos. • Autorizar el proceso de la devolución de los productos • Inspeccionar las actividades de planificación y toma de inventario para registrar entradas y salidas. • Garantizar la calidad del producto, plazos y unidades realizadas. • Asignar las actividades y responsabilidades al personal´ • Elaborar planes de trabajo diariamente • Verificar y documentar el rendimiento y productividad del equipo de trabajo. 		
Alcance		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor General, Operaciones. • Gerencia y Control de Calidad 		
Responsabilidades	Periodicidad	
Supervisar y controlar inventario	Semanalmente	
Supervisar las operaciones de despacho y distribución.	Diariamente	
Controlar la preparación de pedidos.	Diariamente	

Elaborado por:

Revisado por:

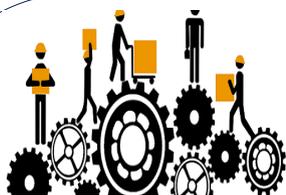


**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Operario
Departamento	Producción
Fecha de Elaboración	Agosto 2022
Objetivo del Cargo	Controlar y ejecutar las operaciones del proceso productivo de la entidad, cumpliendo con normas y procedimientos que requiere el proceso.
Funciones del puesto	
<ul style="list-style-type: none">• Usar los accesorios y equipo de trabajo adecuado para ejecutar el proceso productivo. (Botas, guantes, mascarilla, y otro equipo de protección)• Realizar las actividades estipuladas por el jefe del departamento.• Ejecutar llenado y taponado de agua envasada.• Revisar constantemente la materia prima utilizada y registrarla.• Identificar inseguridades o riesgos en las actividades y comunicarle rápidamente al jefe inmediato.• Efectuar acciones que ayuden a mejorar la calidad del proceso productivo.• Inspeccionar los parámetros del producto embotellado y tomar muestras para sus análisis, según procesos.• Presentar reportes de anomalías presentadas al jefe de producción.• Asegurarse del área de trabajo antes de iniciar el proceso.• Cumplir con los programas de producción.• Registrar información técnica asignada para retroalimentar los documentos físicos.• Reportar fallas mecánicas al jefe inmediato.	

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Alcance	
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor General • Jefe de Producción • Jefe de Operarios • Jefe de Bodega • Gestión de Calidad. 	
Responsabilidades	Periodicidad
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el proceso productivo en el tiempo estipulado. 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar insumos, materiales o elementos relacionados al proceso productivo adecuadamente, bajo medidas y precauciones. 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Custodiar y usar adecuadamente la infraestructura y equipo asignado. 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Presentar reportes conforme a lo implementado en el proceso productivo 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las buenas prácticas de operación 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y tener clara sus actividades. 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Procurar el cuidado integral de su salud 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la entidad 	Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo 	Diariamente

Elaborado por:

Revisado por:



**MANUAL DE FUNCIONES
AMERICAN BEVERAGE
COMPANY S.A**

Nombre del Cargo	Jefe de Bodega de producto terminado	
Departamento	Producción	
Fecha de Elaboración	Agosto 2022	
Objetivo del Cargo	Manipular y coordinar las campañas publicitarias, coordinar ventas y entrega del producto, monitorear la complacencia del cliente, elaborar pronósticos de venta.	
Funciones del puesto		
<ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar el producto terminado • Entregar la bien producido al área de despacho • Llevar control de inventarios • Verificar el producto con sus características externas • Verificar que los productos tengan movimiento • Coordinar rutas de entrega • Controlar ingreso y salida de la mercancía 		
Alcance		
<ul style="list-style-type: none"> • Supervisor General • Jefe de Producción • Jefe de Operarios • Jefe de Bodega • Gestión de Calidad. 		
Responsabilidades	Periodicidad	
Registrar salidas del producto terminado a otro departamento.	Diariamente	
Verificar la codificación y registros de la mercadería	Diariamente	
Entregar reportes de mercadería entregada	Diariamente	
Cumplir rigurosamente los planes de despacho	Diariamente	

Elaborado por:

Revisado por:

Conclusiones

Se determinó que el sistema presenta deficiencias; las normas y tareas del departamento son comunicadas verbalmente sin existir un documento físico, los trabajadores al ejecutar sus actividades cometen errores por no conocer sus responsabilidades, usan un sistema manual básico para el registro de los insumos solicitados a bodega, las evaluaciones de desempeño son a través de métodos de observación entre otras dificultades. Una vez identificada la problemática se procede a aplicar el instrumento de evaluación del control interno en el departamento de producción, para medir el nivel de confianza y riesgo de la entidad, cuyo resultado muestra que el nivel de riesgo está cercano al nivel de confianza, evidenciando que los controles que ejecutan en el departamento no son los adecuados para ejercer un proceso productivo basado en la eficiencia y eficacia.

Estas disyuntivas fueron confirmadas por la aplicación de la lista de verificación, donde se determinó que del 100% de los procesos que deben ejecutar solo el 40% es evidenciado, lo restante se encuentra elaborado de manera empírica sin un documento que respalde su veracidad o cumplimiento, el incumplimiento de varias actividades es ocasionado por la ausencia de un manual de funciones.

Se concluye con la proposición de un manual de funciones que le permita realizar de forma adecuada sus actividades, se establecerán las responsabilidades de cada trabajador para que no exista la duplicidad de funciones y que los objetivos de la institución sean alcanzados.

Recomendaciones

Después de analizar los resultados obtenidos anteriormente, se hicieron las siguientes recomendaciones al departamento de producción:

Definir las responsabilidades, obligaciones y objetivos de cada trabajador involucrado en el proceso productivo en un documento físico, para maximizar el uso de los recursos de la entidad y llevar a cabo el registro de las actividades ejecutadas en el departamento de producción, obteniendo así una productividad alta basada en la eficacia y eficiencia, lo cual es favorable para la entidad.

Ejecutar los procesos que se efectúan de manera empírica con documentos que respalden su ejecución, con la finalidad de obtener un orden en cada etapa ejecutada.

Aplicar la propuesta realizada sobre la incorporación de un manual de funciones, el mismo que servirá para dar soluciones a los problemas que se han diagnosticado, permitiendo de esta manera el debido uso y control de sus actividades, de igual manera introducir una cultura de mejora continua en los procesos. Una vez efectuada la implantación del manual de funciones, este deber ser evaluado constantemente por la gerencia con la finalidad de conocer las etapas por las etapas del personal sobre los cambios establecidos.

Bibliografía

- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoría; Un enfoque integral*. México: Pearson Educación. doi:- ISBN 0131867121
- Caba, V. N., Chamorro, A. O., & Fontalvo, H. T. (2011). *Gestión de la Producción y Operaciones* (2 ed.). Barranquilla, Colombia: Corporación para la Gestión del Conocimiento Asesores del 2000. doi:- ISBN 978-958-99737-2-1
- Camacho, W., Gil, D., & Paredes, T. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Castillo, G. C., & Tomala, R. B. (2015). *Guía Metodológica de Proyectos de Investigación Social*. Santa Elena - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4960/1/978-9942-8548-5-8.pdf>
- Castro, L. P. (2016). *Procedimientos De Control Interno En El Área De Producción: Caso "El Heraldo C.A."*. Ambato: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1666/1/76179.pdf>
- Charris, C. C., & Gasparini, G. L. (2018). *UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y COMERCIO*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12990/3/2018_importancia_manual_pol%C3%ADticas.pdf
- Chávez, M. (2018). "El Sistema de Control Interno Como Herramienta de Gestión en las Empresas Industriales Latinoamericanas, 2005-2019". *Universidad Privada del Norte*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23126/Ch%c3%a1vez%20Alvarez%20Marleni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (2010). *Asamblea Nacional*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-09/Documento_C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-Producci%C3%B3n-Comercio-Inversiones-COPCI.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Trabajo y producción*.
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. MADRID: Ediciones Díaz de Santos, S.A. doi:-ISBN 84-7978-295-1
- Coronel, C. D., Cartuche, P. D., Rodríguez, J. L., & Saca, L. J. (Diciembre de 2018). Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Research Journal*, 3(12), Vol. 3(Núm. 12), 14. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
- Díaz, C. P., Moreno, T. L., Olvera, A. A., & Osorio, M. K. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. *Visionario Digital*, Vol. 5(Nº 2), 89-105. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1641>

- Estarada, M. (2010). *Sistemas de control interno. Sistemas de control interno*. Lima, Perú: Editorial Publicidad & Matiz.
- Estupiñan, G. R. (2006). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones. doi:- SBN 958-648-434-3
- Estupiñan, G. R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá - Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/70433?page=48>.
- Fernández, A. V. (2010). *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*. Barcelona - España: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Fresno, C. C. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba: Editorial: El Cid Editor. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/98278?page=115>.
- García, D. J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá, Colombia:: Ediciones de la U. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/70269?page=130>.
- Gonzalez, M. (2017). “*CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA LUBRICADORA “LOS ALAMOS”, CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2021*”. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8271/1/TUBCYA006-2017.pdf>
- INEC. (2021). Ecuador.
- Ley de Compañías. (2017). *DE LA COMPAÑIA ANONIMA*.
- López, J. A., & Cañizares, R. M. (Julio - Diciembre de 2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Scielo, Vol. 12(Nº 2)*, 51 - 72. doi:ISSN 2073-6061.
- Luna, G., Alcívar, F., Salazar, J., & Andrade, C. (2019). *LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL*. Guayaquil - Ecuador: E-IDEA OMWIN S.A.
- Madrigal, G., & Suárez, J. (2011). *Contraloría General de la República - Costa Rica*. Obtenido de https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Mantilla, B. S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá, Ecoe Ediciones. (3 era. Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/114316?page=76>.
- Mira, N. J. (2006). *Apuntes de Auditoría*. España: Creative Commons. doi:- ISBN 84-688-6337-8
- Montes, S. C., Montilla, G. O., & Mejía, S. E. (2014). *Control y Evaluación de la gestión organizacional*. Bogota: Editorial, Alfaomea Colombiana S.A.
- Normas de Auditoría Generalmente Aceptados. (2017). *Evidencia suficiente y apropiada*.
- Parrales, J., Peña, D., & Figueroa, M. (2022). *Sistemas de Control Administrativo en el Entorno Micro Empresarial. Ciencias Económicas y Empresariales*.

- Picón, A. L. (2019). *Propuesta de un sistema de control interno para el proceso de producción de plásticos en el sector industrial basado en un análisis de los riesgos operacionales*. Azuay: Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9012/1/14657.pdf>
- Plan Nacional Toda una Vida. (2017 - 2018).
- Ruíz, A. R., & Escutia, S. J. (2017). *Sistemas de Control Interno*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/20172/contaduria/4/apunte/1461_30096_A_Sistemas_contro_interno_V1.pdf
- Sánchez, F. J., & Alvarado, R. M. (2016). *Teoría y práctica de la auditoría I. Concepto y metodología* (6ª Edición actualizada ed.). Madrid: Ediciones Pirámides. doi:ISBN 13: 978-84-368-3491-8
- Santiesteban, N. E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas: Editorial Académica Universitaria (Edacum). doi:Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/151737?page=133>.
- Tamayo, y. T. (2003). *Proceso de la investigación Científica* (Cuarta Edición ed.). México D.F: Editorial Limusa S.A. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Vega, A. J. (2021). *PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN DE LA PALTA EN LA EMPRESA AGRÍCOLA CERRO PRIETO, PACANGA - CHEPÉN – LA LIBERTAD 2021*. Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe:8080/jspui/bitstream/UMB/291/1/VEGA%20JOEL%20-%20TESIS.pdf>
- Vincent, J. R. (2002). *Guía Práctica de Auditoría*. México: Universidad Autónoma Nuevo leon. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/1211/1/1020146949.PDF.pdf>
- Zárate, J. J., Meza, S. S., & Batista, G. J. (2019). *Investigación en el desarrollo de proyectos*. México D.F: Grupo Editorial Éxodo. Obtenido de Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/130324?page=48>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización

Título	Problema	Objetivos	Idea para defender	Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de Consultas
CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA DE EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.	¿Cómo es el manejo del control interno en el proceso productivo de la empresa “American Beverage Company Beveragecom S.A.”?	Objetivo general.	La implementación de un manual de funciones en el departamento de producción fortalecerá la gestión productiva de la empresa American Beverage Company Beveragecom S.A.	CONTROL INTERNO	Control Interno	Definición Importancia Características Objetivos	
		Evaluar el control interno mediante mecanismos de control interno COSO I para determinar la eficiencia y eficacia del proceso productivo de la empresa “American Beverage Company Beveragecom S.A.				Métodos para Valorar el control Interno	Cuestionario de Evaluación del Control Interno Lista de verificación Diagrama de Flujos Manual de atributos funcionales Manual de Procedimientos
	Formulación de los problemas específicos	Objetivos Específicos			Mecanismo del control interno del COSO I		Ambiente de Control Interno Evaluación de riesgos Actividades de control interno Información y comunicación Supervisión y Monitoreo
	¿Cómo se describirán las condiciones del sistema de control interno existente en el departamento de producción?	<ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la existencia de los controles mediante los cuestionarios de evaluación de control interno. 				Riesgos	Riesgo Inherente Riesgo de Control Riesgo de Detección
	¿Con que método de valoración se verifica el cumplimiento de los procesos productivos?	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la existencia de los procesos a través de la lista de verificación 			Producción		Definición Cadena de Valor
	¿De qué manera aportara la implementación de un manual de atributos funcionales en el departamento productivo?	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un manual de funciones para establecer la eficiencia y eficacia en el proceso productivo de la empresa “American Beverage Company Beveragecom S.A. 					

Anexo 2 Formatos de instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA: CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Gerente General de la empresa AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A

Objetivo de la entrevista: Aplicar técnicas de investigación para verificar la situación actual del departamento de producción.

- 1) ¿De qué manera la empresa realiza diagnósticos en el departamento de producción para efectuar decisiones?
- 2) ¿Cuáles son las medidas correctivas que se ejecutan para mejorar la productividad y optimizar recursos en la empresa?
- 3) ¿Cree usted que los resultados obtenidos en el proceso productivo cumplen con las expectativas propuestas?
- 4) ¿Efectúa usted evaluaciones de desempeño en el proceso productivo, para medir el grado de efectividad?
- 5) ¿Por qué considera usted que la implementación de un manual de funciones en el departamento productivo genere mayor efectividad?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA: CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Contador de la empresa AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A

Objetivo de la entrevista: Aplicar técnicas de investigación para verificar la situación actual de los costos de producción

- 1) ¿Cree usted que existe un control apropiado y documentado en la compra de los insumos?
- 2) ¿Cómo es el proceso de control para el ingreso de la materia prima solicitada a los proveedores?
- 3) ¿Conoce usted bajo qué procedimientos se determina la adquisición de materia prima?
- 4) ¿Cree usted que el sistema de costos que utiliza la entidad permite conocer el precio de venta real del producto final, porque?
- 5) ¿Considera usted que el área de producción cumple con los tiempos determinados en cada proceso de producción, para la transformación del producto final?



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



TEMA: CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A., PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Jefe de producción de la empresa AMERICAN BEVERAGE COMPANY BEVERAGECOM S.A

Objetivo de la entrevista: Aplicar técnicas de investigación para verificar la situación actual el departamento de producción

- 1) ¿Posee el departamento de producción controles que permitan identificar los materiales utilizados en el proceso productivo?
- 2) ¿Cómo jefe de producción, está al tanto del control de producción y la calidad del producto final?
- 3) ¿Existen fallas en las operaciones de producción con el sistema de control interno que usan?
- 4) ¿Usted solicita materia prima por medio de un documento que de soporte para el debido registro?
- 5) ¿Los trabajadores están capacitados para ejercer el proceso de transformación de la materia prima? explique

Anexo 3 Formato del Cuestionario de Evaluación del Control Interno



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN			Pág:	Ref.
					1/5	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
AMBIENTE DE CONTROL						
1	¿Se promueve la práctica del código de ética en el departamento de producción?					
2	¿Se comunican las normas del departamento de producción?					
3	¿La empresa consta con un manual defunciones determinado para el departamento de producción?					
4	¿Existen un documento que registre el uso de materia prima o insumos solicitados a bodega?					
5	¿Gestiona y optimiza los recursos materiales?					
6	¿Inspecciona los productos para comprobar la calidad?					
7	¿Presenta Reportes de las horas laboradas para medir el rendimiento de horas hombres?					

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN			Pág:	Ref.
					2/5	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
EVALUACIÓN DE RIESGO						
1	¿Se realizan evaluaciones sobre el rendimiento de producción?					
2	¿La entidad maneja mecanismos para identificar riesgos internos o externos?					
3	¿Se comprueba periódicamente el funcionamiento adecuado de la maquinaria?					
4	¿Existen controles internos que eviten la duplicidad de funciones?					
5	¿Cree que se efectúa de manera segura y confiable el proceso productivo del producto?					
6	¿Los operarios han sido capacitados para el manejo de la maquinaria?					
7	¿Existen medidas de seguridad y protección en el departamento de producción?					

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN			Pág:	Ref.
					3/5	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
ACTIVIDADES DE CONTROL						
1	¿Se han creado procedimientos para el uso de los materiales que participan en el proceso del producto?					
2	¿Se realizan actividades de supervisión en cada etapa del proceso productivo?					
3	¿Se efectúan procesos de mantenimiento a las maquinarias que se utilizan en el proceso del producto?					
4	¿El personal que se encuentra en el área de producción está calificado para ejercer su actividad?					
5	¿El departamento de producción consta con un cronograma de actividades?					
6	¿Inspecciona los productos para comprobar la calidad?					
7	¿Dentro del proceso productivo existe un documento formal que indique el inicio de una producción?					
Total						
Elaborado por:					Fecha:	
Revisado por:					Fecha:	

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN			Pág:	Ref.
					4/5	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
1	¿Las responsabilidades de los trabajadores del departamento de producción se encuentran desagregadas claramente?					
2	¿Se ha comunicado el nivel de jerarquía y responsabilidad a los trabajadores del departamento productivo?					
3	¿Le comunican las irregularidades que se hayan presentado en la entidad?					
4	¿Se informa sobre coordinación de tareas, deberes o funciones al persona de la entidad?					
5	¿El personal nuevo conoce la naturaleza y alcance de sus deberes y obligaciones?					
6	¿Les comunica a sus subordinados los errores hallados?					
7	¿Se informan paulatinamente las irregularidades el proceso productivo?					
Total						
Elaborado por:					Fecha:	
Revisado por:					Fecha:	

		EMPRESA AMERICAN BEVERAGE COMPANY S.A, CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN			Pág:	Ref.
					5/5	
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO						
No	Preguntas y Controles	Respuestas			Calificación	Comentario
		Si	No	N/A		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
1	¿Las revisiones a las maquinarias de purificación de agua son constantes y adecuadas?					
2	¿Se rectifican los procesos deficientes encontrados?					
3	¿Con que frecuencia se efectúan las evaluaciones de desempeño a los empleados?					
4	¿Monitorea constantemente a los subordinados que han cometido errores?					
5	¿La comunicación proveniente de partes externas, corroboran la información generada internamente?					
6	¿Se verifica el cumplimiento de todo el proceso productivo?					
7	¿Se realiza un seguimiento sobre el consumo del producto terminado?					
Total						
Elaborado por:					Fecha:	
Revisado por:					Fecha:	

Anexo 4 Foto

Entrevista realizada al Gerente General



Anexo 5 Cronograma de Trabajo

ACTIVIDADES	JUNIO				JULIO					AGOSTO				SEP
	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
	30-05 al 04-06	6-11	13-18	20-25	27-06 al 2 jul	4-9	11-16	18-23	25-30	1-6	8-13	15-20	22-27	30-08 al 04-09
DESARROLLO DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR RESPECTO A LA TITULACIÓN CAPITULO I: Marco Teórico Revisión literaria 1.1 Desarrollo de las teorías y conceptos 1.2 Fundamentación teórica. 1.3 Fundamentos, sociales, y legales.	■				■					■				
CAPITULO II: Metodología 2.1 Tipos de investigación. 2.2 Métodos teóricos y empíricos empleados. 2.3 Procedimientos e instrumentos.		■			■		■		■		■		■	
CAPITULO III: Resultados y discusión 3.1 Presentación y análisis de los resultados. 3.2 Conclusiones generales.											■		■	

Anexo 6 Carta Aval

