



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - SEPTIEMBRE 2021

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA CENTRO COMUNAL “CRISTO DEL CONSUELO” DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

YEPEZ ESPINOZA KAREN DENISSE

TUTORA:

CPA. REMACHE SILVA JOHANNA ELIZABETH

AÑO 2021

Introducción

El Centro Comunal Cristo del Consuelo se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, en la Avenida Juan E. Verdesoto y Clemente Baquerizo frente a la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón. El centro fue creado el 10 de noviembre del año 1976, inició sus actividades económicas brindando asistencia local las 24 horas del día a niños y a personas que no pueden valerse por sí mismas, albergues temporales para personas sin hogar, defensa de los intereses de los sindicatos y de sus afiliados, compra, venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles.

Actualmente la Empresa ha aumentado su infraestructura construyendo aulas y auditorio dándole como nombre Centro Integral de Promoción y Empleo de la Mujer. El CIPEM fue fundado el 18 de septiembre del año 1998, tiene 23 años de brindar servicios de capacitación de cursos artesanales, técnicos, lengua y de salud, además de brindar servicios de alquiler de espacios físicos para toda clase de evento social, garaje las 24 horas del día y atención psicológica. La Empresa cuenta con un total de catorce trabajadores.

En el Centro Comunal Cristo del Consuelo se analizó la variable de estudio que es el control interno, por lo cual este trabajo de investigación se enmarcó bajo la línea de investigación de la Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control y su respectiva sublínea de Empresas e Instituciones Públicas y Privadas, a razón de que es un negocio de propiedad particular y se dedica a la prestación de servicios a mujeres y hombres, con capacitaciones que les ayuden a obtener una profesión y cristalizar sus propios emprendimientos.

El objetivo de la investigación es analizar las necesidades internas y evaluar las fortalezas de esta Empresa con la finalidad de llevar un correcto control interno, por lo cual se empleó la metodología de investigación descriptiva ya que se analiza la situación actual de la Empresa, el instrumento de recolección de información aplicado es la entrevista y una ficha de observación la cual brindó datos muy importantes y relevantes que ayudó a la realización de las conclusiones de este caso de estudio.

Los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información aplicados permitió identificar las principales problemáticas que se presentan dentro de la Empresa CIPEM, esto se relaciona con la carencia de eficiencia en el control interno, debido a una planificación y organización deficiente ya que no se realiza una supervisión o monitoreo de manera constante a cada uno de los departamentos, y esto les impide la posible solución de problemas de una forma rápida y eficaz en aquellas dificultades existentes.

Todos estos datos recogidos, direccionan este estudio a establecer parámetros de organización y funcionalidad de la empresa mediante la realización de un control interno permanente, esto con el único objetivo de mejorar el servicio que se presta a la comunidad y tener resultados positivos dentro de la empresa y con la sociedad.

Desarrollo

El Centro Comunal Cristo del Consuelo fue creado el 10 de noviembre del año 1976, se encuentra ubicado en la ciudad de Babahoyo, Provincia de los Ríos, en la calle Juan E. Verdesoto y avenida Clemente Baquerizo, frente a la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón. La entidad se dedica a la prestación de servicios de capacitación de cursos artesanales, técnicos, lengua y de salud, además de brindar servicios de alquiler de espacios físicos para eventos sociales, garaje las 24 horas del día y atención psicológica.

La Empresa , en lo referente a la estructura interna, cuenta con una asamblea o directorio conformada por los socios, donde se discute todas las decisiones de la Institución y se rinde informe de las actividades desarrolladas; una Representante Legal, quien realiza negocios a nombre de la Entidad y actúa por todo el directorio; y una administradora, encargada de las finanzas de la empresa; el resto de personal, cuentan con un total de trece trabajadores, los cuales diez de ellos son docentes que imparten los diferentes cursos de educación y capacitación del centro, hay un guardia, una promotora social y un psicólogo.

Para (Brume, 2019 “Una Estructura interna, es un sistema utilizado para concretar una jerarquía dentro de una organización. Reconoce cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la institución”. (pág. 8) Como se expone en líneas anteriores, la empresa cuenta con una organización estructural bien establecida, donde cada persona tiene una función asignada de acuerdo al puesto laboral que desempeña, para de esta manera lograr la ejecución de actividades de forma ordenada.

Concretamente el estudio de caso se centrará en el control interno de la empresa, es decir en el funcionamiento de todas las áreas de la Empresa; en el ámbito financiero y su administración, dirigido específicamente al retraso de informes sobre las facturas generadas en ingresos y gastos que el contador debe entregar en el tiempo idóneo a la persona a cargo de llevar la Representación Legal de la entidad, lo que impide que se lleve un orden dentro de la administración y su planificación.

Para (Meléndez, 2016) el control interno es:

Una herramienta de gestión, comprende la organización, los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia, protección de sus activos, patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (pág. 22)

Por lo tanto el control interno comprende una supervisión constante de la gestión de una empresa con la intención de precautelar los intereses propios de la misma, y en esta situación el Centro Comunal Cristo del Consuelo carece en cierta medida de esta actividad de control, impidiendo llevar una administración eficaz y desempeñar una labor correctamente realizada en la prestación de sus servicios, porque si no se puede tener una gestión interna bien elaborada va a resultar complicado cumplir con el objetivo comercial de la entidad por falta de organización dentro de sus actividades.

Una de las principales problemáticas del Centro Comunal Cristo del Consuelo es referente a la entrega de informes contables por parte del departamento encargado de las finanzas, provocan una inestabilidad contable dentro de la Institución debido a que no se puede tener un orden dentro de la contabilidad interna y en ocasiones debido a esta falta organizacional existen facturas atrasadas o pendientes de pago provocando problemas económicos para la Entidad; los deudores de la empresa no cumplen con los plazos de pago establecidos y para aquello tampoco existe un plan de contingencia y de esta manera se acumulan facturas vencidas y esto a consecuencia de no tener informes contables actualizados y entregados en el tiempo oportuno.

Según (Díaz, 2006) dice que:

A fin de suministrar información sobre el negocio, se necesita estructurar los procesos de registro de las operaciones y actividades de la empresa o negocio, ya sea por medio de procedimientos manuales, mecánicos o electrónicos. Toda la actividad económica se manifiesta con transacciones comerciales, como compra de inventarios, pagos de nómina, venta de productos, cancelación de obligaciones, etcétera. Todos estos eventos económicos implican intercambios de orden financiero susceptibles de expresarse en términos monetarios. Esto quiere decir que para que una transacción sea un hecho económico, se requiere que sea cuantificable en dinero y que tenga efecto en los estados financieros. Cada transacción, para su registro en los libros, debe estar respaldada por un documento fuente, punto de partida del proceso contable.

Cada transacción de una empresa o ente económico sigue el mismo tratamiento, de manera que al finalizar un período se asientan en los libros cientos de transacciones comerciales, clasificadas por grupos que permitan su decantación. Una vez finalizado el ciclo, la contabilidad resume la información y presenta los estados financieros. Las etapas que deben seguirse en el proceso contable son: recolección, registro, clasificación y resumen. Estos pasos representan el procedimiento mediante el cual se genera la información contable. (pág. 8)

Por otro lado, está la demora entrega de facturas a los clientes al momento de ellos pagar por un servicio de capacitación, ya que no le entregan su comprobante de pago a tiempo, no es por falta de una facturación electrónica porque este no es el caso, el motivo es porque a veces el sistema está colapsado y por lo tanto la noticia que recibe el cliente es que retorne al siguiente día para poder retirar su factura y esto genera un descontento a los clientes por el servicio recibido, además de crear un desbalance contable a causa de no poder cerrar diariamente el proceso contable, dejar facturas pendientes por problemas informáticos no solo crea un malestar en los clientes sino también inestabilidad dentro de la administración.

Desde un punto de vista según (Cadena, 2006) define la factura como la:

relación de los objetos o artículos comprendidos en una venta, remesa u otra operación de comercio” o, como el "documento en que un industrial o comerciante enumera las mercaderías que envía a un comprador, consignatario, factor, etc., consignando la cantidad, el valor o precio y cargas anexas. (pág. 1)

Otro problema que presenta la Institución es la falta de contratación de personal para la realización de las labores de servicio que ofrece la Empresa, ya que existe una gran demanda por parte de la ciudadanía en busca de información para la prestación de un servicio y en reiteradas ocasiones no se encuentra a una persona establecida a realizar la labor de atención a los usuarios esto se debe a la falta de personal en las diferentes áreas del Centro Comunal Cristo del Consuelo, esto ocasiona malestar entre las personas que quieren una atención oportuna, eficaz y eficiente. Se ha podido notar falta de compromiso por parte de los trabajadores, dado que existen inasistencias por parte de ellos a la jornada laboral, lo que complica más la labor de la Institución.

Podemos llegar a la teoría de que no existe suficiente compromiso por parte de los trabajadores y a su vez falta de coerción laboral dentro de las obligaciones de cada trabajador por parte de la empresa, entonces más que la falta de contratación, se debe dejar en claro las obligaciones que deben tener dentro de la empresa, tales como horarios de entrada y salida, como también las funciones que debe realizar cada uno de los empleados de manera correcta, para poder brindar un servicio óptimo. Para (Cervantes, 2005) “El contrato se puede definir como el acto jurídico a través del cual hay un acuerdo de dos o más voluntades para crear y modificar derechos y obligaciones” (pág. 13).

El código de Trabajo en su art. 8 define el contrato individual y establece lo siguiente:

“Art. 8.- Contrato individual. - Es el convenio en virtud del cual una persona se responsabiliza para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo

su sujeción, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la tradición.” (Código del Trabajo, 2012, pág. 4)

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

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la fuerza, atención y dedicación apropiados, en el diseño, periodo y espacio convenidos;
- b) Devolver al empleador los materiales no deteriorado y mantener en buen estado las herramientas y útiles de trabajo, no siendo responsable por el desgaste que cause el uso normal de esos elementos.
- c) Laborar, en casos de peligro o inicios inminentes, por un tiempo mayor que el indicado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando arriesgue los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al incremento de remuneración de acuerdo con la ley;
- d) Percibir buen comportamiento durante el trabajo;
- e) Ejecutar las resoluciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Proveer aviso al empleador cuando por motivo justo faltare al trabajo;
- g) Notificar al empleador o a su representante los riesgos de daños materiales que desafíe la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Conservar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya fabricación concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga entendimiento por razón del trabajo que ejecuta;

- i) Sostenerse a las medidas preventivas e higiénicas que apliquen las autoridades; y,
- j) Las demás fijadas en este Código. (Código del Trabajo, 2012, pág. 22)

El Código de Trabajo es claro sobre las obligaciones de los trabajadores y uno de los literales establece que todos los empleados están sujetos al reglamento interno, para lo cual debe constar establecido la jornada laboral, con hora de entrada y de salida y las sanciones que corresponden por faltar a esta norma, algo que parece, no respetan en ocasiones los trabajadores y que debe hacer respetar los jefes encargados del Centro Comunal Cristo del Consuelo.

Con respecto a la inadecuada administración en el arqueo de caja del Centro Comunal Cristo del Consuelo, es una problemática que ocurre a diario porque se desconoce el estado de las cuentas o se realiza un recuento poco concreto de los movimientos en efectivos que se hicieron en todo el día a través de las personas que fueron a pagar un servicio, para hacer correctamente las administraciones del arqueo de caja se plantea a la persona encargada de ello, llevar en sistema de cómputo, todos los movimientos realizados durante la jornada diaria.

Para (Venegas, 2007) dice que:

El arqueo de caja radica en una revisión física de la existencia de valores hasta por el monto que señale la cuenta del mayor, y puede estar representada por comprobantes, billetes, monedas, cheques u otras formas de efectivo, de manera

tal que bajo restricciones ideales el monto representado en la cuenta debe coincidir con los valores reales físicamente. (pág. 48)

Es por estas inconsistencias, respecto a la entrega tardía de las facturas generadas, sean estas de ingresos o egresos, no se pueda elaborar un arqueo de caja de acuerdo a la realidad financiera de la empresa, por lo tanto, es importante realizar una correcta labor administrativa en lo que va relacionado a la generación de los comprobantes de pago.

Con relación a los que manejan el área administrativa del Centro Comunal Cristo del Consuelo falta un adecuado registro de procesos de las actividades económicas de la empresa, desconoce su inventario, no regula sus compras y ventas, carecen de una correcta requisición de materiales necesarios para la realización de cada una de las actividades que se dan en la empresa, por lo que existen momentos en los que se termina el material de trabajo y se paralizan las actividades por la falta de gestión de inventario.

Para los autores (Míguez & Bastos, 2006) “El inventario es un recurso almacenado al que se recurre para satisfacer una necesidad actual o futura” (pág. 24). Por lo tanto, tener una persona encargada de inventariar todos los recursos con los que cuenta la empresa y aquellos que necesitan, es fundamental para tener un control interno de todo lo que se realiza dentro de la entidad, en este caso de los gastos internos que conlleva el funcionamiento de la Institución.

Según (Cruz, 2018) dice en su libro que:

Un inventario radica en un listado estructurado, definido y preciso de los bienes de una empresa. Los bienes de la empresa se encuentran estructurados y precisos

dependiendo de las características del bien que forma parte de la empresa, juntando los que son semejantes y estimados, ya que se deben reflejar en valor económico para que conforme parte del patrimonio de la empresa. Un inventario se establece y actúa con dos funciones básicas en la empresa y su logística, como son la función de aprovisionamiento y distribución, ya que la empresa debe tener un gran control de sus inventarios para realizar los aprovisionamientos apropiados a tiempo y lograr observar a la demanda de su producto. (págs. 1-2)

Según (Laberiano, 2010, pág. 1 tener un apropiado control de inventarios, habla de una empresa eficaz. Entre los principales beneficios podemos mencionar:

- a) Aclaración exacta que será útil para distribución de productos sin excesos y sin faltantes.
- b) Conservación y disminución de tiempo y costos, durante el proceso de abastecimientos.
- c) Proyectar planes de aprovisionamiento de acuerdo con el proyecto de producción y ventas.
- d) Localizar y administrar los materiales antiguos o con poca circulación.

La empresa Centro Comunal Cristo de Consuelo, no cuenta con la persona encargada de realizar la gestión y control de inventarios, esto ocasiona retraso en las actividades laborales, tener un buen inventario optimiza tiempo y recurso a los empleados y resultan en un mejor desempeño de la compañía.

Por otra parte, la falta de herramientas es una de las problemáticas que más afecta a esta empresa, ya que para la elaboración de algunas actividades como el arqueo de caja, atención al cliente, facturación electrónica, no se cuenta con los equipos tecnológicos suficientes y con aquellos equipos que cuentan presentan daños constantes que tienen que ser reparados y son gastos que se le genera a la Entidad, debido a la falta de liquidez no se ha dotado a la institución de equipos tecnológicos nuevos los mismos que servirán para el mejor desarrollo de las actividades laborales y mejorar las condiciones de atención para los usuarios y este, impide llevar una administración correcta y más aún prestar un excelente servicio, entonces estas son variantes a considerar para mejorar a corto plazo si el objetivo es que la empresa crezca.

Según los autores (Zapata et ál., 2010) de la Revista Avances en Sistemas e Informática dicen que:

Las herramientas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) son elementos de suma importancia para los seres humanos y para las empresas, en cuanto que permiten entender las condiciones reales de las cosas y realizar la gestión de las actividades que máquinas y seres humanos realizan. El cambio tecnológico producido con la rebelión de la tecnología, de la mano de grandioso avance de los computadores, marcan la diferencia entre una civilización fuertes y otra en vías de desarrollo. Por tanto, es posible confirmar que una organización que no incorpore tecnologías a sus actividades, es una organización que está quedándose rezagada en el mundo actual. (pág. 87)

Esta problemática es recurrente ya que los dueños de esta Empresa no supervisan a los empleados, cómo están realizando su trabajo la falta de supervisión a los empleados ocasiona consecuencias graves para la empresa, sin importar su tamaño. Algunos de los efectos negativos más visibles tienen que ver con problemas de productividad y dificultad para alcanzar los objetivos, tanto específicos como generales, en gran medida, la falta de control interno se debe a que se cuenta con solo una persona que desarrolla esta tarea.

Según (Vega & Nieves, 2016)

El monitoreo continuo incluye actividades de supervisión, directamente por las distintas estructuras de dirección, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la compañía desde el punto de vista financiero y humano valoraciones separadas o individuales y la valoración son actividades de monitoreo que se realizan en forma no tradicional, como las auditorías periódicas verificadas por los auditores internos. (pág. 4)

Sobre la capacitación de los colaboradores en su área de trabajo, se reflejan problemas en el desarrollo de sus tareas diarias, por tal motivo se debe iniciar un programa de actualización de conocimiento y sobre la atención a los usuarios, para de esta forma brindar un servicio óptimo, dado que la preparación profesional de los empleados son un pilar fundamental para el crecimiento del Centro Comunal, tanto en lo económico, como en su calidad de trabajo, estas características son de suma importancia para ver resultados positivos a corto y mediano plazo.

Según (Parra & Rodríguez, 2016)

La transformación en el que una empresa busca que sus trabajadores logren cualidades y habilidades necesarias para la práctica en el cargo donde se fomente el aprendizaje de sus colaboradores, a diferencia de la preparación que se imparte conceptos específicos, herramientas y técnicas para las personas dentro de la organización, y así enriquecer y medir actuación de técnicas a lo largo de la empresa. (pág. 134)

La definición que se describe en líneas anteriores, evidencia la importancia de tener un proceso de capacitación dentro de una empresa, por lo tanto, el problema que presenta el Centro Comunal Cristo del Consuelo referente al desempeño interno, guarda relación con la falta de conocimientos en ciertas áreas de la administración y desencadena las situaciones adversas tanto en lo económico como administrativa en el Centro Comunal.

Asimismo, la falta de capacitación al personal en el Centro Comunal Cristo del Consuelo ya no sólo se trata de instruir al colaborador a realizar su trabajo con mayor eficiencia y eficacia, va mucho más allá y es ahí donde se pueden ver sus consecuencias ya que talento humano no realiza las capacitaciones correspondientes por lo menos dos veces al mes, esto causa deficiencia y también se corre riesgos con efectos negativos, como la pérdida de productividad o el costo de rotación de trabajadores. (Silicio, 2006) dice en su libro sin pretender ser complejos definiendo la función de capacitación, quiero ofrecer el siguiente concepto: “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en

necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (pág. 25)

Por otro lado, la falta de planificación es la principal causa que puede llevar al fracaso esta Empresa ya que no existe un cronograma ya planificado para la realización de actividades que se vayan a dar, planificar con antelación los objetivos y detallar en un plan de acción es lo que se debería hacer en el centro comunal, pero no existe este plan que lo pueda llevar al éxito a esta Empresa, como no hay una buena planificación esto reduce en gran medida las posibilidades de error al momento de atender a algún cliente que llegue a la empresa y este se sienta inseguro de hacer negocio con este lugar que no tiene una planificación clara o específica.

Para (Durán, 2020) define la planificación como:

El proceso continuo de previsión de recursos y de servicios necesarios para conseguir los objetivos determinados, según u orden de prioridad establecido, permitiendo elegir la o las soluciones optimas entre muchas opciones, tomando en cuenta los obstáculos internos y externos, conocidas actualmente o predecible en el futuro. (pág. 11)

“La planificación de recursos humanos es un subconjunto de la planificación empresarial y está dirigida concretamente hacia la gestión y desarrollo del capital humano de la empresa”. (Durán, 2020, pág. 15)

Por último, la Empresa se ha planteado el cumplimiento de metas y objetivos que no han sido alcanzadas, esto a consecuencia de muchos factores, entre estos encontramos la deficiente administración financiera debido a la facturación que no son realizados en el tiempo establecido, problema que fue descrito con anterioridad; falta de personal y capacitación del mismo, ya que no cuentan con suficiente recurso humano para todas la exigencias que demanda los diferentes puesto de trabajo y con las personas que se cuentan en ocasiones existe desconocimiento de la labor a realizar.

Algo muy importante es no contar con los recursos suficientes, esto va de la mano con los balances y arqueos de caja de la empresa, por tal motivo no existe un mejoramiento, acondicionamiento o adquisición de mejores herramientas de trabajo por falta de presupuesto. Afirma (Albisetti, 2018) que “Las metas brindan a una empresa un sentido de dirección y propósito, establecen un norte para su futuro”. (pág. 245)

Para (Molina, 2000) “La teoría sobre el establecimiento de metas sugiere que las metas están asociadas con un desempeño mejorado pues movilizan el esfuerzo, dirigen la atención y estimulan la persistencia y el desarrollo de las estrategias”. (pág. 31) Con la definición sobre el establecimiento de metas, la empresa Centro Comunal Cristo del Consuelo presenta un problema con el logro de sus objetivos y metas, ya que las mismas no van de la mano con la labor que realizan día a día para conseguirlo.

Quizás por estrategias de cambio poco efectivas o falta de compromiso del personal laboral, ya que si no entienden que todos son un equipo de trabajo y que juntos deben mirar hacia un objetivo, va a ser complicado mejorar la calidad de la empresa en todos los

sentidos, por lo tanto, el planteamiento que realiza la empresa debe ser acorde a las pretensiones y aspiraciones de todos los trabajadores como una sola fuerza de trabajo.

Todas las problemáticas que presenta la empresa Centro Comunal Cristo del Consuelo, en lo que respecta a la falta de control interno de su gestión administrativa, esta se ve también intensificada por consecuencia de la pandemia actual de Covid-19 que vivimos a nivel mundial, ahora con la implementación de la modalidad virtual, medidas de bioseguridad y distanciamiento social, la actividad económica de la empresa ha disminuido no solo con pérdidas, sino también en el control interno que deben realizar no se ha desarrollado de manera correcta debido a que las actividades se desarrollan vía virtual y de esta manera imposibilita la supervisión laboral.

Para (Reyes, 2020) “Saber adaptarse a un mundo nuevo es el principal aprendizaje de la pandemia global que trastoca nuestra vida. La crisis exige a las empresas una velocidad de vértigo para enfrentar y superar los retos que trae”. (pág. 4) Esta nueva realidad que se vive por la emergencia sanitaria, exige una adaptabilidad de los negocios a esta situación actual, dado que el comercio y la interacción virtual se abre camino a causa de un distanciamiento producto de un virus que ha revolucionado la forma en como el ser humano vive en el mundo de ahora.

El centro comunal Cristo del Consuelo, a raíz de la pandemia Covid-19, se vio en la obligación de suspender sus actividades de capacitación de los diferentes cursos que brindan por un lapso de tiempo mediante su programa CIPEM esto a consecuencia del distanciamiento social impuesto por el Gobierno Central.

Mediante del programa CIPEM, que significa Centro Integral de Promoción y Empleo de la Mujer, donde se ofrecen diferentes cursos de manualidades y conocimientos básicos en algunas ciencias o especialidades como: automaquillaje, auxiliar de cajero, auxiliar contable, tributación, matemáticas, corte y confección, belleza (uñas, corte y peinado, tratamiento capilar, colorimetría), pastillaje, electricidad, computación, primeros auxilios; estos cursos están disponibles con el fin de impulsar la importancia de la mujer dentro de la sociedad y demostrar el papel fundamental que cumplen para el desarrollo de la misma.

El Centro Comunal Cristo del Consuelo retomó sus actividades luego de que el país salga del confinamiento mediante las plataformas digitales, capacitando a sus estudiantes de forma virtual y poder funcionar nuevamente y recuperar de a poco la normalidad de las actividades que se realizan por la prestación de los servicios que ofrece, actualmente la empresa ha abierto sus puertas para brindar los servicios de capacitación presencialmente, luego de pasar por un proceso de adaptación e implementando las medidas requeridas de bioseguridad.

Conclusiones

Se concluye que:

La Empresa Centro Comunal “Cristo del Consuelo” lleva una inadecuada administración de las necesidades internas que presenta la entidad, esto debido a la falta de planificación y organización, para lo cual el manejo de los bienes es limitado por motivo de una inexistencia de recursos necesarios y esto a su vez incide en las problemáticas internas de la propia empresa; son estos los motivos que perjudican el crecimiento económico, además de la falta de estrategias para motivar al personal laboral que termina afectando directamente al desempeño global de todos los trabajadores, se debe mencionar también que el ambiente de trabajo que existe se encuentra desgastado, a veces existen diferencias entre empleados lo que nos lleva a tener como resultado una pendiente negativa sobre las actividades a realizar diariamente por parte de todo el personal de trabajo.

Dentro de la Institución, no se realiza una supervisión o monitoreo de una forma constante a cada uno de los departamentos y, esto les impide alcanzar una posible solución a los problemas de una manera rápida y eficaz dentro de las dificultades existentes, también se pudo evidenciar que, en lo referente al departamento contable, las actividades del área son realizadas por el personal que le corresponde, pertenecientes a otros departamentos o delegados a otras funciones, por lo cual no poseen conocimientos necesarios para la actividad a realizar y por este motivo se lleva un arqueo de caja erróneo, generando más inconvenientes en la entrega de facturas, por lo tanto las fortalezas de la empresa tienden

a ser bajas porque no se lleva una coordinación en el manejo administrativo, ni siquiera en el manejo del personal.

La falta de políticas de control de la empresa, no garantiza la veracidad de los inventarios, del uso y manejo de los mismos, existen falencias de control interno en el cumplimiento de las actividades puesto que no consta con un registro oportuno de los bienes en un sistema tecnológico, sino que lo llevan manualmente por medio de anotaciones, por lo tanto carecen de un cuidado necesario incuestionable, otro de los aspectos relevantes es la falta de capacitación para el personal, ya que en muchas ocasiones por el desconocimiento de cómo se manejan las actividades administrativas de la empresa y las políticas establecidas el personal no cumple con las tareas que se les encomienda, de esta forma se hace más difícil alcanzar las metas trazadas dentro del plan inicial de desarrollo y gestión de la Empresa.

Bibliografías

- Albisetti, R. (2018). *Finanza Empresarial: Estrategia, Mercados y Negocios Estructurados*. BÓGOTA: Pontificia Universidad Javeriana.
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla, Colombia: Institución Universitaria ITSA. Recuperado el 2021 de 09 de 16, de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Cadena, P. (2006). La Factura Electrónica en el Ecuador. *revista de derecho*, No. 5, 1. Obtenido de <http://167.172.193.213/index.php/foro/article/view/300/299>
- Cervantes, H. (2005). *Consejos Prácticos sobre Contrato Individual de Trabajo*. México.
- Código del Trabajo. (2012). *Congreso Nacional*. Quito.
- Cruz, A. (2018). *Gestión de Inventarios*. Málaga: IC Editorial.
- Díaz, H. (2006). *Contabilidad General (Enfoque práctico con aplicaciones informáticas (Segunda Edición ed.))*. (M. F. Castillo, Ed.) México: Quorum Ediciones Ltda. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55646798/Contabilidad_General_-_Hernando_Diaz_-_2ed-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631510134&Signature=djWd3dfL8quyLBS0pksyurokUguCDMTkCICJJPXRgpIJFHPYr~jumwSm9OAZUijA72cxrJAurV5FTEQkXNoVx7tB2SBKII00qYanM-VsfTvhoyxp
- Durán, A. (2020). *Planificación de Plantillas*. España: ELEARNING S.L.
- Laberiano, W. (2010). *Importancia del Control de Inventarios en la Empresa*. Financiero. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno (Primera Edición ed.)*. Tumbes, Perú: UTEX. Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1>
- Míguez, M., & Bastos, A. (2006). *El Proceso de Control, Valoración y Gestión de Stocks*. Vigo: IdeasPropias.
- Molina, H. (2000). Establecimiento de metas, compromiso y desempeño. *Redalyc.org*, 31. Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21207502.pdf>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2). Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_uitama/article/view/4602

- Reyes, D. (2020). *EMPRESARI@S VS COVID- 19*. Perú: Penguin Random House. Recuperado el 16 de Septiembre de 2021
- Silicio, A. (2006). *Capcitación y Desarrollo de Pesonal*. MEXICO: LIMUSA GRUPO NORIEGA.
- Vega, L., & Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control. *Redalyc.org*, 4. Recuperado el 14 de Septiembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>
- Venegas, W. (2007). *El Trabajo de Campo en Auditoria* . Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Zapata Cortés, J. A., Arango Serna, M. D., & Jaimes, W. A. (3 de Diciembre de 2010). Herramientas Tecnológicas al Servicio de la Gestión. *Revista Avances en Sistemas e Informática*, 87. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1331/133117498011.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz

MATRIZ DE PRESENTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO.	
TEMA:	Tema: Control Interno en la empresa Centro Comunal Cristo del Consuelo de la Ciudad de Babahoyo
PRINCIPALES PROBLEMAS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de tiempo a realizar informes contables 2. Facturas atrasadas 3. Falta de contrato de personal 4. Mala administración en el arqueo de caja 5. No hay gestión de inventario 6. Falta de herramientas 7. Falta de supervisión al personal 8. Falta de personal capacitado 9. No hay una buena planificación 10. Incumplimiento de metas
VARIABLE A ESTUDIAR:	CONTROL INTERNO Fonseca (2011) explico en su libro que: El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (pág. 11)
OBJETIVO DEL TRABAJO	Analizar las necesidades internas y evaluar las fortalezas que tiene esta empresa con la finalidad de llevar un correcto control interno del Centro Comunal “Cristo del Consuelo”
PERSONAS QUE INTERVIENEN:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administrador de la empresa 2. Empleados
SUBLINEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA:	Empresas e Instituciones Públicas y Privada Se relaciona porque se trata de una empresa privada por la cual, se va a investigar minuciosamente desde lo interno, para poder resolver todas las problemáticas planteadas.
TÉCNICA A EMPLEAR:	Entrevista
LIBROS QUE RESPALDAN EL CASO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Libro de Sistema de control interno- Juan Ramón Santillana Gonzales 2. Libro de Capacitación laboral- Abraham Pain 3. Libro. Metas – Estrategias prácticas para determinar y conquistar objetivos -Brian Tracy 4. Libro de Administración de Empresas: Dirigir en la Sociedad del Conocimiento- José Alberto Diez De Castro 5. Libro de Supervisión Laboral- Stephen Robbins
ELABORADO POR:	YEPEZ ESPINOZA KAREN DENISSE

Anexo 2: Entrevista aplicada al Gerente de la empresa CIPEM

1. ¿Usted está al tanto de que existe problemas al realizar los informes contables?

2. ¿cree usted que la falta de capacitación hacia los empleados perjudica a la empresa?

3. ¿Cómo es el ambiente laboral entre usted y sus empleados ?

4. ¿Qué técnicas implementaría para que exista una buena planificación en el trabajo?

5. ¿Qué herramientas aplicaría para que no exista una mala administración en base al arqueado de caja?

6. ¿Qué técnicas implementaría para que no haya el incumplimiento de metas en su empresa?

7. ¿Cómo cree usted que afecta las facturas con retraso en su empresa?

8. ¿Estaría de acuerdo en poner a una persona para que capacite y supervise al personal que trabaja en su empresa?

Tabla 1

Resultados de la Entrevista realizada al Administrador de la Empresa Centro Comunal “Cristo del Consuelo”

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Existe problemas al realizar los informes contables en la Empresa?	Si existen por eso se pondrá a personas mejores capacitadas
2	¿Por qué no se capacitan a los empleados de la Empresa?	No se capacita al personal muy seguido, por falta de presupuesto.
3	¿Cómo es el ambiente laboral entre usted y su personal?	El ambiente laboral es buena, aunque a veces tenemos diferencias, pero pocas.
4	¿Qué técnicas implementa para que exista una buena planificación en el trabajo?	La planificación para que así no haya saltos de ninguna actividad y poder cumplir metas.
5	¿Qué herramientas aplica para que no exista una mala administración en base al arqueo de caja?	Como herramienta un personal que controle los inconvenientes que hayan.
6	¿Qué técnicas implementa para que no haya el incumplimiento de metas en la empresa?	Técnicas de motivación al personal con reconocimientos económicamente, entre otros.
7	¿Cómo afecta las facturas con retraso en la Empresa?	Afecta mucho ya que casi no estamos al día con las cuentas de la Empresa.
8	¿Estaría de acuerdo en poner a una persona para que capacite y supervise al personal que trabaja en la Empresa?	Estoy de acuerdo, ya que muchas veces estoy ausente de la misma.

Fuente: Entrevista realizada al Administrador de la Empresa Centro Comunal “Cristo del Consuelo”.

Elaborado por: Karen Yepez Espinoza

Al realizar la entrevista al Administrador del Centro Comunal Cristo del Consuelo, se ha podido comprobar las deficiencias que existen dentro de la Institución referente al manejo interno tanto en la administración, como en el cumplimiento de objetivos para poder crecer como empresa; dentro de las preguntas que se elaboraron y después de analizarlas podemos obtener los siguientes resultados:

1. La falta de compromiso y manejo de conocimientos para llevar a cabo las labores asignadas según la experticia del empleado son deficientes, es un problema importante que no se pueda elaborar a tiempo los informes contables.
2. Los programas de capacitación son de suma importancia e interés para cualquier empresa, ya que se debe siempre actualizar conocimientos, ante la evidente falta de presupuesto que no se pueda capacitar a un personal, es camino libre al fracaso, pero se puede solucionar con recortes de gastos o simplemente llevando una supervisión financiera por un experto y evitar la pérdida de dinero.
3. El ambiente laboral es bueno, pero debe mejorarse; es negativo que existan diferencias entre empleados y jefes o entre compañeros mismo de igual jerarquía, se debe implementar el liderazgo antes que la de jerarquías de poder, lo que se busca es que todos sean un equipo y vayan todos por el mismo camino de crecimiento, indispensable el compromiso de todos.
4. La planificación es buena, pero puede mejorarse, ya que existe incumplimiento con las jornadas laborales y pienso que debe endurecerse las medidas correctivas para fortalecer el compromiso de todos los trabajadores, igual forma mejorar la organización de las áreas de la empresa y la administración en el área contable.

5. La Institución debe poner una persona encargada del área de administración, que pueda realizar la tarea de supervisor y de responsable de los estados contables para de esta manera lograr una mejor labor y transparencia.
6. Respecto a la motivación, es una labor excelente la implementada por la Empresa ya que el liderazgo es la clave para funcionar internamente como equipo, pero la contraparte es el compromiso para lo cual si no está presente esta característica es difícil lograr las metas establecidas por parte del Centro Comunal Cristo del Consuelo.
7. Existe un déficit en la administración financiera debido a que no se cuentan con las facturas actualizadas en el informe contable que debe pasar la persona encargada, esto es una anomalía que debe corregirse lo más pronto posible para precautelar el bienestar económico de la empresa.
8. Es muy necesario poner a una persona con capacidad de gestión, para supervisar todas las actividades que se realizan dentro de la empresa y además pueda capacitar a todo el personal.

Anexo 3: Ficha de Observación Documental

Aplicada a: La Empresa CIPEM (Centro Integral de Promoción y Empleo para la Mujer) Responsable de la aplicación: Karen Yopez Espinoza					
Ítems	No	1	2	3	4
Maneja un plan anual de trabajo en la empresa				x	
Guarda documentos de soporte sobre presupuestos y plan de gastos.				x	
La empresa está al día con el pago de sus obligaciones tributarias.					x
Existe evidencia de documentación de contrato del personal.					x
La empresa cumple con las medidas de bioseguridad del trabajo necesarias.					x

ESCALA DE MEDICION

NO	NECESITA IMPLEMENTAR
1	REGULAR
2	BUENO
3	MUY BUENO
4	EXCELENTE

Mediante las observaciones en la ficha documental realizada a la Empresa Centro Comunal Cristo del Consuelo se pudo observar la calificación de actividades de menor a mayor, corresponde específicamente, que tan bien se realiza las tareas dentro de la Entidad, se pudieron observar resultados positivos a pesar de las variadas inconsistencias que presenta la institución, por lo tanto aquellas tareas que no tienen la máxima calificación deben ser mejoradas para una mejor administración, ya que son estas justamente direccionadas a las finanzas de la empresa y puede ser un problema a futuro sino se realiza de forma excelente.

Por otra parte aquellas actividades que obtuvieron la máxima calificación deben seguir por la misma línea, y este mismo ejemplo debe aplicarse para todas las actividades que se realizan en el día a día dentro de la empresa, si una empresa quiere crecer o tiene el objetivo de la excelencia, pues todo debe ser perfecto, sin errores ni justificaciones, es la única vía de mejoramiento y así poder atraer más clientes, una empresa sana en sus finanzas es una empresa confiable, con capacidad avanzar y ser más grandes económicamente y brindar una mejor calidad de servicio.

Anexo 4: RUC de la Empresa

SRI		Certificado Registro Único de Contribuyentes	
Razón Social CENTRO COMUNAL CRISTO DEL CONSUELO		Número RUC 0991464689001	
Representante legal - MANZANO MUÑOZ CAROLINA JACINTA			
Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN MICROEMPRESARIAL		
Inicio de actividades 10/11/1976	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra	
Fecha de constitución 10/11/1976			
Jurisdicción ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		Obligado a llevar contabilidad SI	
Tipo SOCIEDADES		Agente de retención SI	
Domicilio tributario			
Ubicación geográfica			
Provincia: LOS RIOS Cantón: BABAHOYO Parroquia: CLEMENTE BAQUERIZO			
Dirección			
Barrio: CRISTO DEL CONSUELO Calle: JUAN E VERDESOTO Número: S/N Intersección: BY PASS Referencia: FRENTE A LA ESCUELA FRANCISCO HUERTA RENDON			
Actividades económicas			
• Q87900101 - ACTIVIDADES DESTINADAS A PROPORCIONAR ASISTENCIA SOCIAL LAS 24 HORAS DEL DÍA A NIÑOS Y A DETERMINADAS CATEGORIAS DE PERSONAS QUE NO PUEDEN VALERSE PLENAMENTE POR SÍ MISMAS, EN LAS QUE EL TRATAMIENTO MÉDICO O LA ENSEÑANZA NO SON COMPONENTES IMPORTANTES, COMO: ORFANATOS, HOGARES Y ALBERGUES INFANTILES, ALBERGUES TEMPORALES PARA PERSONAS SIN HOGAR. ESTAS ACTIVIDADES PUEDEN SER REALIZADAS POR ORGANIZACIONES PUBLICAS O PRIVADAS.			
• R90000202 - ACTIVIDADES DE ARTISTAS INDIVIDUALES, COMO CONFERENCISTAS U ORADORES.			
• S94200001 - DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS SINDICATOS Y DE SUS AFILIADOS; ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES CUYOS AFILIADOS SON EMPLEADOS INTERESADOS PRINCIPALMENTE EN DAR A CONOCER SUS OPINIONES SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL Y SALARIAL Y EN TOMAR MEDIDAS CONCERTADAS POR CONDUCTO DE SU ORGANIZACIÓN.			
• L68100101 - COMPRA - VENTA, ALQUILER Y EXPLOTACIÓN DE BIENES INMUEBLES PROPIOS O ARRENDADOS, COMO: EDIFICIOS DE APARTAMENTOS Y VIVIENDAS; EDIFICIOS NO RESIDENCIALES, INCLUSO SALAS DE EXPOSICIONES; INSTALACIONES PARA ALMACENAJE, CENTROS COMERCIALES Y TERRENOS; INCLUYE EL ALQUILER DE CASAS Y APARTAMENTOS AMUEBLADOS O SIN AMUEBLAR EN GENERAL POR MESES O POR AÑOS.			

Razón Social
CENTRO COMUNAL CRISTO DEL
CONSUELO

Número RUC
0991464689001

Establecimientos

Abiertos

1

Cerrados

0

Obligaciones tributarias

- 2011 DECLARACION DE IVA
- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES - ANUAL

1 Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec

Números del RUC anteriores

No registra

Recibido por

Fecha:

Declaro que la información entregada es verdadera, por lo que asumo la responsabilidad legal de acuerdo a la normativa vigente.



Código de verificación:

CATRER2021000084142

Fecha y hora de emisión:

18 de febrero de 2021 08:58

Usuario emisor:

Altamirano Murillo Denysse Katuska

Si los datos de este certificado son adulterados pierde su validez.

Anexo 5: Autorización de la Empresa

Babahoyo, 24 de agosto del 2021

Sr(a)

Carolina Jacinta Manzano Muñoz

Representante Legal Del Centro Comunal Cristo Del Consuelo


En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Ypez Espinoza Karen Denisse**, con cédula de identidad **120522498-1**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Control Interno en la Empresa Centro Comunal Cristo Del Consuelo de la Ciudad de Babahoyo** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



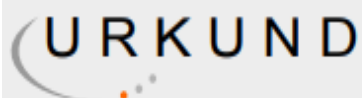
Karen Denisse Ypez Espinoza

1205224981



Carolina Manzano
27-08-2021
16h05
Autorizado

Anexo 6: Reporte del Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: TRABAJO FINAL (KAREN YEPEZ).docx (D112852453)
Submitted: 9/18/2021 8:10:00 AM
Submitted By: kyepez981@fafi.utb.edu.ec
Significance: 10 %

Sources included in the report:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1M>
<https://www.redalyc.org/pdf/1331/133117498011.pdf>
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8408/1/T-UCE-0003-CA033-2014.pdf>
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10921/1/T-UCSG-POS-MAE-179.pdf>
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4312/1/59484_1.pdf
<https://docplayer.es/amp/145952857-Universidad-tecnica-del-norte-facultad-de-ciencias-administrativas-y-economicas-carrera-de-ingenieria-en-contabilidad-y-auditoria-c-p-a.html>
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11280/1/TESIS%20NATURPHARMA%20S.A.%20MARJORIE%20CEDE%20-%20VIVIANA%20REYES.pdf>

Instances where selected sources appear:

11