



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2019 - MARZO 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Control interno y administrativo de la empresa PROENERGY S.A en la ciudad de

Babahoyo

**EGRESADO:**

Alejandro Isrrael Alvario Ramos

**TUTOR:**

CPA Hugo Campos Rocafuerte

**BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**AÑO 2019 - 2020**

## INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio titulado “Control interno y administrativo de la empresa Proenergy S.A en la ciudad de Babahoyo”, se encuentra enfocado en el análisis de las actividades, respecto a cómo estas son controladas, evaluadas y supervisadas por los responsables administrativos de la organización. Es necesario manifestar que las actividades de control cumplen un rol importante para el desarrollo de las empresas, puesto que a través de este se conoce si los objetivos se cumplen o no con eficacia.

En la empresa Proenergy S.A se ha observado que existen importantes falencias que se encuentran relacionadas con el control que ejercen los colaboradores administrativos, lo que ocasiona que los objetivos de mediano y largo plazo no se cumplan y consecuentemente las metas empresariales no sean alcanzadas de forma satisfactoria. Los métodos de control de esta empresa carecen de prolijidad, esto se debe a la falta de competencias respecto a funciones de gestión y auditoría que deben ser ejercidas por los colaboradores de la institución.

En este contexto, uno de los problemas que la empresa Proenergy S.A presenta tiene que ver con el control de recursos materiales, para hacer entendible esta afirmación se pone en conocimiento el presente hecho observado durante la investigación: Existen 40 operarios, los cuales realizan el trabajo de campo, es decir se encargan de la instalación de medidores y de la atención a las quejas de los clientes para dar solución a los problemas técnicos que se presentan; en este proceso, el control de materiales utilizados es ineficiente, este hecho desencadena en dos situaciones negativas: la primera es que al no tener un control adecuado, en múltiples ocasiones la empresa se queda sin existencia de materiales y herramientas necesarias para este tipo de actividades, lo que perjudica de manera directa a los interés de la organización.

El segundo aspecto que se ve afectado como resultado de un control ineficiente de los materiales y herramientas empleadas en el proceso de instalación, es que en ocasiones existen faltantes injustificados y al no realizar un seguimiento oportuno, no se puede establecer los responsables de tal acción. Es en este tipo de situaciones donde queda evidenciada la importancia de ejercer un control interno de manera concurrente para evitar que se susciten este tipo de situaciones negativas.

El estudio de caso se encuentra relacionado con la sublínea de investigación denominada “Gestión Financiera y Compromiso social” la cual pertenece a la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo. Esta relación ocurre en virtud de que en el desarrollo se aborda aspectos claves que atañen a la gestión y control contable de la empresa Proenergy S.A.

El trabajo se ha realizado cumpliendo con los lineamientos técnicos para un trabajo de investigación, en donde ha sido necesario la inclusión de sustentos teóricos escritos por autores de libros y revistas para sustentar de manera científica los argumentos presentados. Además, ha sido necesario realizar una investigación de campo para conocer las debilidades que la empresa objeto del presente estudio presenta en relación al control interno en el área administrativa.

Las limitaciones para desarrollar el trabajo de forma efectiva es el tiempo, puesto que para realizar un proceso investigativo exhaustivo se necesita un tiempo prudencial, pese a esto se puede afirmar que el trabajo cumple con los requerimientos técnicos y científicos previamente estipulados por la institución de educación superior; otra de las limitantes ha sido la respuesta de los encuestados, pues no siempre se obtiene los datos fidedignos que aporten a evaluar los hechos reales suscitados en la empresa.

## DESARROLLO

La empresa Proenergy S.A, es una organización cuya actividad económica es la instalación de medidores de energía eléctrica; entre su gama de ofertas se encuentra el brindar su servicio a la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL). Su campo de acción va desde la instalación de medidores en residencias hasta el establecimiento de transformadores cumpliendo con las especificaciones técnicas dadas por CNEL. El radio de acción se encuentra en diversas provincias del Ecuador, entre ellas: Manabí, Los Ríos, Guayas. Para el presente estudio se analiza la empresa que se encuentra domiciliada en la ciudad de Babahoyo, cuya dirección es Calle Juan Angoleto y Avenida 10, diagonal al parqueadero del Hospital del IESS.

La misión de esta organización es brindar soluciones en el área eléctrica para beneficio de la sociedad, proveyendo un servicio eficiente y confiable en cumplimiento de los parámetros técnicos y especificaciones de los clientes; además, esta empresa se dedica a comercializar todo tipo de materiales que se relacionan con los sistemas eléctricos de baja y media tensión, redes eléctricas y fibra óptica en áreas y redes subterráneas. La visión es ser reconocidos por el mercado local como una empresa líder del segmento de negocio en el que se desenvuelve a través del ofrecimiento de soluciones efectivas con materiales de alta calidad en el área eléctrica.

El desarrollo del presente estudio tiene su enfoque en el control interno y administrativo, según Ricard (2017):

Es el conjunto de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma sistemática, integran procesos y actividades destinadas a la mejora continua de una organización; los encargados de velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales son

los directivos. El control interno afianza fundamentos y principios que se encaminan al fiel cumplimiento de la misión y visión de la empresa, debe ser implementado de forma sistemática y con el acatamiento de parámetros técnicos (p.15)

Estupiñán (2015) manifiesta que “el objetivo del control interno administrativo es mantenerse informado de la situación de la empresa, coordinar funciones y mantener una ejecución eficiente; para lograrlo el administrativo debe ejercer un control constante sobre las actividades que realizan los colaboradores” (p.8). Cuando el control interno falla en una empresa, varios ejes fundamentales dejan de funcionar de manera efectiva; por esta razón es importante hacer el énfasis necesario en que se requiere un control eficiente en cada una de las operaciones que la empresa Proenergy S.A realiza, de este modo se conseguirá los resultados planeados por la dirección estratégica.

En la empresa en la cual se analiza el control interno, se considera un factor problemático la demora en la entrega del servicio demandado, acción que no es realizada a tiempo, debido a que el equipo de trabajo no posee los materiales necesarios para ejercer su labor de instalación de los productos solicitados, como consecuencia de estos atrasos se registran quejas por la empresa que contrata a Proenergy S.A., por motivo de pérdidas económicas, al no obtener a tiempo el control del consumo de energía de los usuarios que solicitaron el servicio; la falta de control para verificar el cumplimiento de las actividades y el conocimiento del porque estas no son llevadas a cabo a tiempo, genera un descuido de nivel administrativo que perjudica a la imagen institucional, aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

La organización posee debilidades en el cumplimiento de las actividades, tanto administrativas como operacionales, no solo causadas por la falta de provisión de materiales de trabajo, sino también por la desorganización de los turnos de instalación,

tareas que dependen de los colaboradores del área interna administrativa, el problema ocurre porque estos no comunican de forma efectiva las tareas que deben realizar en campo, según Montaña (2016) “Comunicación efectiva es el proceso a través el cual dos o más personas transmiten información a través de los canales de comunicación, lo que la convierte en efectiva es la capacidad de comprensión que exista en el proceso” (p.12).

La administración del activo fijo se constituye una de las debilidades que afecta la organización, puesto que uno de sus principales clientes es la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, donde se licita por medio del sistema de contratación pública el desarrollo de proyectos eléctricos, la débil planificación y administración de los bienes para la construcción de redes de distribución provoca que la entrega de materiales presente inconvenientes en el desarrollo de operaciones, donde la gestión financiera de la organización predestina decisiones de inversión en otros rubros económicos o actividades empresariales, más no en el control y mantenimiento de las existencias. Para el Haro & Rosario (2017)

La gestión financiera abarca el estudio de todas las situaciones problemáticas en las decisiones de la organización, las cuales afectan en el desarrollo de las actividades empresariales y crecimiento institucional, entre las decisiones que analiza la gestión financiera, se encuentran las de corto plazo que hacen referencia al circulante de la organización.

La falta de revisión y control respecto al estado de los bienes y materiales que Proenergy S.A entrega a CNEL EP, genera la presencia de medidores, transformadores o demás materiales eléctricos deteriorados, lo cual es un aspecto importante a considerar, debido a que puede afectar la imagen corporativa de la empresa y en el

plano legal, obligar a Proenergy S.A a la firma de contratos complementarios con instituciones públicas para las labores de mantenimientos, situaciones que demuestran la débil gestión de información contable sobre el nivel de existencias que están en buen estado y de aquellas que presentan desperfectos. De acuerdo con Meana (2017 )

Las existencias son todos aquellos bienes o productos que posee una empresa dentro de sus instalaciones y que están destinados para la venta, lo cual represente un factor importante para el proceso comercial de las organizaciones y el cumplimiento de la planificación financiera (p. 4).

Mediante el estudio investigativo se ha podido identificar que las funciones de los digitadores con los que cuenta Proenergy S.A juegan un rol protagónico en el desarrollo de los procesos contables y de gestión financiera de la organización, debido a que son las personas encargadas de codificar, revisar y brindar un informe respecto al estado de los medidores o demás implementos. Sin embargo, para el desarrollo de tal actividad es importante contar con el reporte que genera el personal operativo, debido que ellos son los que poseen las competencias labores con respecto al mantenimiento de equipos y materiales. De acuerdo con Checa (2018):

El mantenimiento del activo implica una serie de actividades para la conservación y reparación las cuales contribuyen al funcionamiento correcto del activo; es necesario considerar que los activos fijos se encuentran susceptibles al desgaste y deterioro por tanto es indispensable las tareas de mantenimiento.

Cuando el personal operativo no suministra información actualizada a los digitadores de la empresa, el talento humano encargado de la digitación no puede generar los códigos de verificación según el estado en el que se encuentre el equipo eléctrico, motivo por el cual sus informes pueden consolidarse con información desactualizada en

la administración de los activos fijos descritos, donde se destaca que los reportes que genera el digitador, son enviados al contratista, que este caso es CNEL EP, para que tengan conocimiento de los problemas con los medidores y demás implementos, debido a que estos tienen que gestionar con los ciudadanos las respectivas quejas sobre el servicio eléctricos ofertado.

Es importante manifestar que Proenergy S.A con presencia en la ciudad de Babahoyo, está conformada por 52 personas; 12 de ellos realizan labores de administración en las actividades de contador, auxiliar contable, jefe de talento humano, supervisores y digitadores, mientras que las 40 personas restantes son operarios encargados de instalaciones, proyectos eléctricos o asistencia técnica a CNEL EP. El problema manifestado en la conformación de reportes durante el proceso de codificación y digitación de los implementos eléctricos que son comercializados a los clientes de la institución, también condicionan las labores de los demás compañeros de trabajo, puesto que las personas que laboran como digitadores tiene varias funciones.

Existe un digitador para codificar medidores que se distribuyen a la ciudadanía por medio de CNEL EP, pero también digita códigos para aquellos equipos que están deteriorados o necesitan de reparaciones, sin embargo, la elaboración de reportes con información desactualizada afecta las labores del digitador encargado de la liquidación de bienes, errores técnicos que pueden afectar el desarrollo de los procedimientos operacionales, administrativos y de finanzas.

Las situaciones problemáticas descritas, como la ausencia de una de las fases de la administración, que es el control interno, impide asegurar el cumplimiento de los objetivos y salvaguardar los activos empresariales, motivo por el cual en la empresa donde se realiza la investigación, no se concientiza la importancia de aplicar correctivos



a los procedimientos de digitación, mantenimiento o reparación de los equipos de suministro eléctricos, procesos que guardan relación directa con la gestión de información contable, debido a que los digitadores tienen que generar códigos por equipos que ya han agotado su tiempo de vida útil; no elaborar aquellas actividades con información real y fidedigna dificulta la erogación de bienes o dar de baja determinado activo.

Las situaciones descritas desencadenan problemas en las actividades operativas, de administración y planificación financiera, los cuales influyen en las decisiones de inversión en mantenimiento, reparaciones o abastecimiento del activo que ha cumplido con su tiempo de vida útil, es importante mencionar que el débil control administrativo y financiero de la organización, ha provocado el retraso de la asignación del dinero por parte de los clientes corporativos públicos, debido a que las gestiones realizadas en el cambio de los equipos a las instituciones públicas por medio de contratos complementarios, dilata el proceso de cancelación y afecta la liquidez de la organización.

Uno de los aspectos primordiales para toda organización es tener los registros contables totalmente actualizados, caso contrario se convierte en una barrera para una efectiva toma de decisiones financieras. Es conocido que una empresa no puede obtener desarrollo y expansión en el mercado si no ejecuta una toma de decisiones que contribuya de manera positiva al cumplimiento de este objetivo, por tal razón, el rol que cumple la gerencia de una organización es clave para el crecimiento de la misma, según Gómez, Valbuena & Fuentes (2017):

La gerencia es un factor determinante en las organizaciones, el principal propósito es contribuir con la generación de un trabajo en equipo en donde se coordinen esfuerzos

de tal modo que exista sinergia en la empresa y todos los colaboradores trabajen con un mismo objetivo. Cumple el rol de consolidación de oportunidades, aplicación racional de los recursos y el direccionamiento de la empresa hacia las metas establecidas en la planificación organizacional (p.90).

El problema observado en la empresa Proenergy S.A se manifiesta en la desactualización de determinadas cuentas tales como: mantenimiento y reparaciones e inventario; las causas de esta situación problemática se deben a que continuamente la organización necesita incurrir en gastos por concepto de dar mantenimiento a las maquinarias y herramientas utilizadas en el proceso operativo, de la misma forma la cuenta inventarios se modifica continuamente en virtud de las ventas que se efectúan en la empresa; sin embargo, estas actualizaciones no son registradas en los registros contables de la empresa, y en consecuencia cuando la gerencia tiene que tomar decisiones respecto a nuevas adquisiciones para mantener existencias en el inventario, no se tiene el dato objetivo por lo que en ocasiones se compra en exceso o en su defecto no se adquiere la cantidad de productos necesarios, de manera que existe un desabastecimiento para cubrir la demanda.

El efecto de lo manifestado se ve reflejado en las inconsistencias contables al momento de la consolidación de los estados financieros en la matriz de la empresa, para explicar de mejor manera se procede a explicar el proceso regular respecto al registro contable en la empresa Proenergy S.A: al ser una empresa que tiene sucursales, cada una de ellas registra las transacciones que a diario realizan, pero también tienen la obligación de remitir los registros a la central, es decir a la matriz que se encuentra domiciliada en la ciudad de Milagro.

La debilidad detectada en la sucursal de Babahoyo no solo repercute en la unidad local, sino que el problema impacta a gran escala puesto que la desactualización en cuanto a las cuentas mencionadas, conlleva a que exista imprecisión en el registro económico y financiero de la empresa Proenergy S.A a nivel general, lo cual ocasiona que la organización tome decisiones en escenario de incertidumbre, según Martínez (2014) “Cuando se toma una decisión bajo incertidumbre, el decisor es incapaz de predecir el estado real que se presentará después de tomada la decisión por lo que es imposible cuantificar la incertidumbre; los resultados no siempre son satisfactorios” (p.2).

Los resultados de la desactualización de las cuentas mencionadas también influyen en la falta de prolijidad en la elaboración del presupuesto de compras, puesto que evidentemente al no contar con valores que corresponden a la realidad en cuanto al inventario de productos y materiales, existe una desviación considerable al momento de realizar las nuevas adquisiciones. Es preciso y necesario mencionar que este aspecto influye de alguna forma en la liquidez de la empresa, puesto que tener un alto inventario (el cual en ocasiones es innecesario), reduce la disponibilidad de dinero en efectivo para cumplir con las obligaciones de corto plazo que tiene la empresa. Lo mencionado afianza el criterio de que se necesita de un control interno y administrativo más eficaz para superar este tipo de situaciones negativas.

Otra de las debilidades que se presenta en Proenergy S.A se debe a la administración y control del personal, debido a que ser una empresa de tercerización para CNEL EP, debe llevar un control exhaustivo de los contratos del personal, horas extras y todas las actividades desempeñadas en campo, es importante mencionar que también ofrece servicios eléctricos y mantenimiento particular a empresas privadas, motivo por el cual resulta adecuado elaborar una planificación del personal que evite problemas en la

conformación de nóminas, debido a que de las 40 personas que realizan labores de campo, en determinados momentos prestan sus servicios de asistencia, mantenimiento a la empresa que requiere de la externalización.

La tercerización se considera a los servicios contenidos en un contrato mediante los cuales las empresas especializadas en prestación de servicios de personal, son contratadas por otras para adquirir dichos servicios, realizando los trabajos dentro de las instalaciones de la empresa contratante. (CROSS, 2015)

Cuando CNEL EP solicita a Proenergy la tercerización de ciertas funciones, como servicio de lectura en sitio, mantenimiento de medidores, revisiones e inspecciones de sistemas de medición, cambios o servicios de repuestos eléctricos, mensajería de avisos de pagos o cualquier proyecto del sector público; cuando esto ocurre, se necesita establecer el registro y control de las actividades que está elaborando el personal operativo, debido a que puede darse el contexto de que no se registren la realización de actividades suplementarias que impliquen horas extras, contextos que son poco habituales, pero suceden en la administración de las organizaciones.

La situación descrita en el párrafo anterior denota el contexto en el que la gestión de nómina por parte del jefe de talento humano se vea afectada durante el registro de las contraprestaciones según la jornada laboral o el desarrollo de las actividades operativas, donde el error de cálculo provoca que el área de finanzas dentro de la ejecución de la asignación presupuestaria para el gasto corriente no sea congruente con la jornada de trabajo que ha desempeñado el personal de operario.

La gestión de nómina se refiere al proceso mediante el cual se realiza la administración del salario de las personas que trabajan en la empresa, a través de un documento donde aparece la cuantía entregada por el empresario en concepto de

salario, es decir, es un recibo que se entrega al pagar el salario al trabajador (Lacalle, 2016).

Es válido resaltar que los errores en el cálculo de la consolidación de nómina afectan a la coordinación entre Proenergy S.A y el cliente que requiere de la externalización, además de provocar debilidades en las finanzas de la empresa en virtud de la no contratación de talento humano de manera pertinente; según Rodríguez (2017) "las finanzas se encargan de estudiar todo lo referente a la obtención y utilización del dinero, tanto de fuentes externas e internas" (pág. 11).

Para mejor comprensión se expresa el procedimiento que debe seguir la organización para la estructuración del gasto corriente cuando presta sus servicios de mano de obra por medio de la tercerización, donde se resalta que para que no exista inconvenientes en el proceso de cancelación de los contratos con instituciones públicas, la empresa debe elaborar los roles de pago de acuerdo a la contraprestaciones que debe recibir el talento humano según las actividades laborales ejecutadas, a dicha información se suma las planillas de afiliación del IESS, y demás documentos habilitantes para hacer efectivo el proceso de pagos.

Lo expresado es un aspecto importante de análisis en el desarrollo de procedimientos administrativos y financieros de la organización, debido a que cuando se realizan labores de tercerización resulta complicado la administración del personal para el establecimiento de contraprestaciones exactas según las actividades ejecutadas por el personal de Proenergy S.A, contexto que es el causal para problemas en la gestión documental, tales como errores en el cálculo de roles de pago o ausencia de un documento habilitante; situaciones complejas que debilitan el proceso de pago, debido a que por lo general la prestación de los servicios de asistencia técnica o mantenimiento

se realiza bajo la firma de un contrato legal donde se establecen las condiciones a seguir durante el proceso comercial.

Por el inadecuado desarrollo de competencias laborales en la elaboración de archivos o gestión documental esenciales para el proceso de pagos, como errores de cálculo en roles de pagos o inconvenientes en las planillas de afiliación del IESS, puede provocar la penalización de ciertas cláusulas establecidas en el contrato legal, debido a que de forma regular las instituciones del estado establecen un periodo de días específicos para ingresar información del contratante de servicios de externalización y por problemas descritos a lo largo de la investigación, se afecta dicho procedimientos. Lo expresado deja en evidencia lo importante que resulta contar con un personal calificado para el desarrollo de actividades internas

La gestión documental se refiere a todo aquello que se hace de forma manual o automatizada para mejorar la creación, distribución, el almacenamiento, la consulta, reproducción, el flujo y destrucción de documentos que entran, salen o se mueven en la empresa (Vargas Martín, 2015).

Las acciones de control interno y administrativo que se deben realizar en la empresa Proenergy S.A. para mantener un correcto funcionamiento de las operaciones diarias y obtener el rendimiento deseado, se ven condicionadas cuando no se considera la realización de informes de la nómina de los trabajadores que son requeridos en diversos periodos de trabajo, personal que es denominado como operativo, puesto que se encarga de los registros y digitación de los medidores que serán instalados en el cantón; es decir, debido a que esta acción de contratación no es coordinada con respecto a las necesidades que requiere la corporación CNEL EP, institución que demanda a la organización analizada de una cierta cantidad de personas para que ejecuten labores de

campo, los cuales son cumplidos pero con retrasos y no en el tiempo determinado por la parte contratante.

La institución pública que contrata los servicios de la compañía analizada, requiere de forma frecuente cierta cantidad de trabajadores para que ejecuten las acciones de instalación y registro de los medidores proporcionados por Proenergy S.A., debido a que el personal de la misma conoce a profundidad todo lo relacionado a los procesos de instalación, entre otros aspectos, porque son ellos los encargados de monitorear el sistema de medición de CNEL EP; lo cual ocasiona una problemática de difícil manejo porque la empresa contratante entre sus políticas internas manifiesta la realización de nuevas contrataciones de personal operativo por periodos cortos de tiempo, situación que causa cambios y fluctuaciones del personal, lo cual afecta a Proenergy S.A. porque requiere de una solución inmediata para cumplir con la demanda del personal solicitado por CNEL EP.

Las medidas de acción de Proenergy S.A. para suplir los requerimientos de personal solicitado por la institución pública, es situar publicidad de convocatoria en sus redes sociales, acto que tiene un impacto y alcance amplio en la sociedad, pero se convierte en una medida sin los protocolos correspondientes para la contratación de un personal con conocimientos y competencias acorde a las necesidades que requiere a la empresa, además adquiere una imagen informal por las herramientas utilizadas para la selección de nuevo personal, que es necesario para cumplir con los requerimientos establecidos por CNEL EP, los cuales son cumplidos pero no con efectividad que el proceso amerita, para el autor Fernández (2017) “el proceso de contratación es una responsabilidad que es asumida por la Dirección de Talento Humano de las organizaciones, la cual debe cumplirse efectuando pasos concretos para que el personal contratado cumpla con el perfil requerido ” (p. 9)

En el control interno es de vital importancia realizar análisis de las desviaciones que se producen al ejecutar un proceso; en cuanto a la situación descrita, la comunicación entre las empresa proveedora del servicio y la contratante del mismo forma parte del control interno y administrativo, puesto que el factor comunicacional disminuye los errores en la ejecución de los procesos, es por ello, que se expresa en el presente estudio de caso que el cumplimiento de abastecimiento del personal por medio de la tercerización que emplea la compañía CNEL EP no es efectivo en su totalidad, debido a que Proenergy S.A. si cumple pero no en los plazos previamente establecidos, además de que no se emplea métodos y estrategias convenientes para contratar a un personal capacitado.

Las debilidades internas exponen la falta de control administrativo que se practica dentro de la empresa analizada, la cual no ejecuta estrategias efectivas, actos que conllevan a que la empresa Proenergy S.A. no cumpla con las metas establecidas; es decir, que las posibilidades de crecimiento y expansión son disminuidas a causa de no proveer las soluciones a tiempo a las firmas que contratan sus servicios, para el autor Tásies (2019) “las empresas que adquieren compromisos con otras deben cumplir con las obligaciones adquiridas con responsabilidad y efectividad, caso contrario puede acarrear problemas legales e impactar en la imagen institucional por la falta de cumplimiento de las acciones” (p. 28).

Uno de los problemas de control interno de la empresa es al momento de digitar los medidores no operativos que dispone la organización, es decir, aquellos equipos que están en desuso por fallas en su funcionamiento ya sean por presentar un desperfecto o cumplir el tiempo de su vida útil, debido a la impericia del personal encargado de efectuar los respectivos registros se presentan fallas de escritura lo que provoca en muchas ocasiones que la toma de decisiones por parte de la dirección administrativa de



la empresa no sea la acertada, pues no pueden abastecerse de los insumos e implementos necesarios para realizar sus funciones de la mejor manera posible. Según, Grijalbo (2016) menciona que:

El registro correcto del inventario a las organizaciones es pieza clave para el crecimiento y desarrollo de las mismas, pues permiten llevar un control acertado de las existencias de manera física y sistematizada, que contribuye al alcance de los objetivos y metas planificadas de las empresas dentro de un plazo determinado.

Al existir estos inconvenientes en los procesos administrativos de la empresa provoca que los procedimientos de instalaciones y mantenimientos de medidores se retrasen al no existir la información real del inventario de la empresa en cuanto a los materiales e implementos necesarios para realizar dicha función, cabe mencionar, que Proenergy S.A es una empresa contratada por CNEL EP para ejecutar acciones de mejora de algunas redes eléctricas en varios sectores en el cantón Babahoyo y lugares aledaños como Yaguachi y Jujan. Por tal razón, al presentar problemas en la información del inventario provocará que las actividades no se efectúen de la mejor manera posible.

En toda organización, el motor de la empresa es el talento humano, sin embargo, el segundo factor primordial e indispensable es la información debido a que esta cumple el rol protagónico en la toma de decisiones, es por ello que la gestión interna de la empresa debe de efectuarse de manera eficiente con única finalidad de que permita alcanzar los objetivos institucionales planeados, contexto que evidencia que la empresa no ejecuta indicadores que gestión que le permitan evaluar el desempeño de las actividades que realiza el personal y niveles de productividad de la organización.

Además, estos inconvenientes mencionados han provocado que existan inversión innecesaria en la adquisición de equipos (medidores) que han mermado la compra de

material o instrumentos de protección para el personal como guantes, cascos, arneses, gafas y demás herramientas necesarias, puesto que el presupuesto destinado para la adquisición de estos implementos se ha reducido lo que en ciertas ocasiones ha provocado que el personal vea obligado a compartir sus equipos para realizar sus actividades de mejoramiento de las redes eléctricas en las distintas zonas de la localidad y sus alrededores.

### **Metodología**

La investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo puesto que se analiza el comportamiento de la gestión respecto al control, pero también se incluyen datos numéricos necesarios para evidenciar de forma objetiva los argumentos presentados. El tipo de investigación es descriptiva, pues es necesario describir hechos particulares que se suscitan en la empresa, los métodos utilizados son: inductivo y deductivo, el primero porque guarda directa relación con la investigación cualitativa mientras que el segundo se relaciona con la investigación cuantitativa, en donde se realiza deducciones de aspectos generales para analizar hechos particulares. La técnica empleada es la encuesta apoyada en un cuestionario de preguntas como instrumento de recolección de datos.

### **Resultados de la encuesta**

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de colaboradores consideran que no existe un eficiente control interno respecto a las actividades desempeñadas en la empresa, lo que en múltiples ocasiones ha provocado que existan incumplimientos en los plazos de entrega del servicio a los clientes. Además, no se ha implementado evaluaciones de desempeño y en consecuencia no se obtienen datos importantes que permitan tomar decisiones acertadas respecto al talento humano que labora en la organización. Otro de los hallazgos encontrados está relacionado con la capacitación del

personal, la mayor parte de las personas encuestadas han manifestado que no existe un plan de capacitación; este aspecto condiciona el desarrollo integral de la empresa Proenergy S.A.

### **Propuesta de solución**

En base a las debilidades detectadas en la empresa objeto del presente estudio se presenta las soluciones para mitigar o erradicar la situación problemática encontrada, a continuación, se detalla las acciones a emprender:

Implementar un control concurrente de cada una de las actividades desarrolladas por los colaboradores de la organización, con el objetivo de encontrar debilidades en los procesos y que estas puedan ser corregidas de forma oportuna. Cabe mencionar que a más de realizar un control concurrente se precisa incluir un control posterior para evaluar los procesos en cada una de sus fases; emprendiendo estas acciones mencionadas se logrará más y mejores resultados para la empresa.

Se necesita capacitar al personal para que incrementen su productividad, caso contrario, mas allá de que se implemente un control riguroso, no se modificará la situación actual; es decir, el control es necesario, pero este también debe enfocarse en encontrar las debilidades que el personal presenta para incluir un plan de capacitación que incremente los rendimientos de cada colaborador. Además, es importante incluir en la planificación estratégica una evaluación de desempeño de forma periódica, esto permitirá a la dirección administrativa obtener indicadores los cuales sean una herramienta útil al momento de tomar decisiones respecto a la contratación de personal pues es conocido que lo más importante en una empresa es el talento humano, en tal virtud toda organización exitosa debe contar con colaboradores aptos para el trabajo.

## CONCLUSIONES

Los principales factores que se han visto afectados por el deficiente control interno y administrativo de la empresa Proenergy S.A son los siguientes:

- El inventario de suministros y materiales no se mantiene en cantidades óptimas en consecuencia de la descoordinación que existe entre los operarios y digitadores de la empresa; es decir, el personal operativo no registra de manera adecuada la utilización de los suministros y herramientas que utilizan, situación que afecta de manera negativa a la organización puesto que no posee los datos específicos para realizar el reabastecimiento oportuno de los bienes.
- La falta de control interno y administrativo de manera concurrente ocasiona que la empresa en determinados casos incumpla con los plazos de entrega según lo acordado en los contratos con los clientes, aspecto que deteriora la imagen empresarial de la organización y en consecuencia limita el desarrollo en el mercado local.
- No existe un procedimiento formal para sancionar a aquellos colaboradores que no efectúan de manera adecuada sus labores; la razón principal de la carencia de este procedimiento es la ausencia de un reglamento interno que guíe las acciones del personal de la organización. Es necesario mencionar que en toda empresa para que el control interno se pueda desarrollar con efectividad se requiere de una base legal interna que abalice las acciones que se emprenden en la empresa, sin embargo, en Proenergy S.A no se puede realizar estas acciones en virtud de que hasta la actualidad no se ha formalizado esta importante herramienta de control interno y administrativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Checa, E. (2018). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas. ADGD0210*. Málaga: IC Editorial.
- CROSS. (2015). *outsourcing: Prestación de Servicios de Personal y sus Implicaciones en Materia de Seguridad Social*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.
- Gómez Cano, C. A., Valbuena, C. A., & Fuentes Gómez, D. (2017). Importancia de la Información Financiera para el ejercicio de la Gerencia. *Desarrollo Gerencial*, 88-101.
- Grijalbo, L. (2016). *Elaboración de inventarios de consumo de materias primas y recursos*. San Millán: Editorial Tutor Formación.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. Almería : Universidad Almería.
- Lacalle, G. (2016). *La nómina (Gestión de Recursos Humanos)* . Madrid: Editex.
- Martínez, A. (27 de Octubre de 2014). *Toma de decisiones bajo incertidumbre*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/nulcwzhnx3ol/toma-de-decisiones-bajo-incertidumbre/>
- Meana, P. (2017 ). *UF0476-Gestión de Inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Montaño Sobrino, A. M. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. Málaga: IC Editorial.

Ricard Delgado, M. (2017). *Procedimiento metodológico para diseñar el sistema de control interno con enfoque por procesos en universidades cubanas*. La Habana: D - Universidad de La Habana.

Rodríguez, F. (2017). *Finanzas 2. Finanzas Corporativas: Una Propuesta Metodológica*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Tásies Beleta, R. (2019). *El incumplimiento contractual en sede concursal*. Madrid: Wolters Kluwer España.

Vargas Martín, M. (2015). *Sistemas de Archivo y Clasificación de Documentos*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.



ANEXOS

**ANEXO 1. Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa PROENERGY S.A.**

1. **¿Considera usted que la empresa aplica un control interno de las actividades operacionales y administrativas que se efectúan en la empresa?**

SI

NO

2. **¿La empresa ha presentado incumplimiento en la entrega del servicio ofertado?**

SI

NO

3. **¿Se ejecutan evaluaciones de desempeño de las actividades realizadas como parte de un proceso de control?**

SI

NO

4. **¿Existen políticas de renovación y mantenimiento del equipo?**

SI

NO

5. **¿El proceso de selección del personal se lo realiza bajo parámetros de formalidad?**

SI

NO



6. ¿La empresa Proenergy S.A. emplea capacitaciones para los diferentes grupos de trabajo?

SI

NO

7. ¿La administración efectúa un análisis de los metas a cumplir por los colaboradores de la empresa?

SI

NO

8. ¿Considera usted que la gestión empleada por la empresa se considera efectiva?

SI

NO

9. ¿Cuál es el nivel de capacidad para cumplir con los requerimientos de las empresas contantes?

ALTA

MEDIA

BAJA



## ANEXO 2. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Encuestando al personal de Proenergy S.A



Encuestando al personal de Proenergy S.A