



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – ABRIL 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA CABRERA CABRERA
S.A. COMCABSA**

EGRESADO:

CESAR AUGUSTO VACA MUÑOZ

TUTOR:

ING. MARIELLA GINELA PARRALES HIGUERA

AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

La empresa Cabrera & Cabrera S.A. Comcabsa es una empresa privada, que pertenece al Sr. Lindon Antonio Cabrera Cabrera, se encuentra ubicada en el cantón Ventanas, en las calles Velasco Ibarra entre Av. Seminario y Bolívar sus actividades principales son la venta de caco y variedad de granos, entre las cuales están: arroz, maíz, frejol, entre otros, la empresa posee 10 colaboradores y laboran de Lunes a Sábado desde las 08:00 a.m. hasta las 17:00 p.m.

Dada la falta de un estudio en esta empresa para conocer cuáles son las causas que ocasionan que no exista un adecuado Control Interno se ha realizado la presente investigación, entre las cuales aparecen: la falta del trabajo en equipo, dado que el individualismo prevalece por parte de los colaboradores de la empresa, así mismo el clima laboral es el inadecuado, la desmotivación, pues los colaboradores no reciben incentivos, además incorrecto control en los horarios que laboran los empleados, entre otros afecta a que se llegue al logro de las metas programadas, por parte de la empresa.

De tal manera que el caso de estudio se acoge a la línea de investigación “Gestión Administrativa”, en virtud de que se encarga de utilizar los recursos de forma más eficaz y eficiente, y sub-línea de investigación “Empresas e instituciones públicas y privadas”, dado que se la empresa se maneja con capital propio y su propósito es obtener ganancias. La metodología se la desarrollo a través del método descriptivo, dado que se detallan los problemas que ocurren en la

empresa, de igual forma el método deductivo, en virtud que permite realizar un análisis y conclusión de los hechos dados en la misma, las técnicas utilizadas para el levantamiento de la información fueron la entrevista y la encuesta, la primera direccionada al Gerente de la empresa y la segunda a los colaboradores de la misma.

DESARROLLO

La empresa Cabrera & Cabrera S.A. Comcabsa se encuentra ubicada en el cantón Ventanas, en las calles Velasco Ibarra entre Av. Seminario y Bolívar, siendo ahí donde se emplea el levantamiento de la información. Se dedica a la venta de cacao y variedad de granos ofreciendo: arroz, maíz, frejol, entre otros. Laboran 6 días de la semana desde las 08:00 a.m. hasta las 17:00p.m.

Dada la falta de un estudio adecuado para determinar los principales problemas que afectan a la empresa, el presente caso de investigación se focaliza en un Análisis del control interno en la empresa Cabrera Cabrera s.a. Comcabsa, situación que no es la más excelente para el desenvolvimiento de tareas diarias, es muy vital el control en la organización, porque nos permite optimizar la utilización de los recursos para lograr un mejor nivel de productividad.

El objetivo principal de este caso de estudio es conocer los problemas que hacen al control interno de la empresa Cabrera Cabrera s.a. Comcabsa, no sea el apropiado, y también si las actividades se realizan correctamente por parte de sus colaboradores, afectando al desarrollo organizacional.

“El control toma auge en el mundo empresarial; fundamental para cualquier tipo de empresa en virtud de lograr eficiencia, eficacia, efectividad, toma de decisiones proactivas y un posicionamiento dentro de la competencia a nivel mundial” (Espinosa, 2016, pág. 12)

Uno de los principales problemas es el incorrecto control en los horarios que laboran los colaboradores, puesto que algunos ingresan después de la hora establecida, y esto provoca el aplazo de las actividades diarias con los demás trabajadores.

“Es importante comprender que la integración del personal, no solo es responsabilidad del área enfocada en recursos humanos, por lo contrario, todos los miembros de la organización que estén en contacto con el nuevo miembro juega un papel importante en ese proceso de integración.” (Yadira Armas, 2017, pág. 88)

Es menester tomar conciencia a los colaboradores que un control en los horarios es ventajoso para ellos, y es necesario para cualquier organización. De tal manera que esto facilitara establecer incentivos, la gestión de nóminas y por ende el control de horas extras y desempeño del personal. “El desempeño de los empleados en este caso es del mínimo esfuerzo, pues su objetivo personal no es contribuir al crecimiento de la organización sino permanecer en ésta.” (Jesús Uribe Prado, 2018, pág. 202)

Existen un lector biométrico ubicado en una área específica, que tiene como principal uso el registro de las personas ya sea en el ingreso o egreso dentro de la empresa; estos se basan en características del rostro, la mano, la voz, el iris, y las huellas digitales, pero algunos colaboradores no la utilizan, generando una cultura en la organización de manera negativa.

El manual de procedimientos es “un instrumento de apoyo en el que se encuentran de manera sistemática los pasos a seguir, para ejecutar las actividades de un puesto determinado y/o funciones de la unidad administrativa. (Vivanco Vergara, 2017, pág. 249)

Las organizaciones que utilizan estos dispositivos tendrán la información resultante de este proceso y deberá ser propagada internamente para tomar decisiones. “La comunicación debe llegar mucho más allá. La información tiene que llegar al departamento pertinente y éste debe buscar la solución y ejecutarla. Para después comprobar que, efectivamente, se ha llevado a cabo.” (Laza, 2017, pág. 51)

Por lo mencionado anteriormente este lector biométrico permite conocer el acceso de los trabajadores en la entrada y salida de la empresa, pero de ahí radica el problema porque los gerentes no se preocupan por la información de este dispositivo, de acuerdo a lo citado antes no se está aprovechando las ventajas de este instrumento de vigilancia y seguridad.

Los colaboradores no reciben programas de inducción y esto es de vital importancia en virtud que “ayuda al empleado a integrarse a la empresa y su filosofía, adicionalmente fortalece algunos puntos como: reducir la angustia del cambio; promueve la productividad, estableciendo con claridad las expectativas de la organización sobre el cumplimiento de funciones del colaborador; reduce errores debido a falta de información que puedan repercutir en costos para la empresa, entre otros.” (Yadira Armas, 2017, pág. 89)

Los trabajadores de la empresa, al momento de ejecutar sus labores cometen equivocaciones de ventas y en respectivos documentos, a causa de falta de atención del gerente, pues en ocasiones se encuentra fuera de la empresa y esto conlleva a tomar horas y horas buscando la información solicitada y a un desacuerdo laboral entre el personal.

De tal manera, que realizando correctivos, aplicando programas de inducción se evitara errores porque se proporcionara la información necesaria, disminuyendo dudas, y facilitando el aprendizaje de las funciones que debe desempeñar cada trabajador, y esto a su vez generara un excelente clima en la empresa, “clima organizacional, es el conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, sean acordes con sus miembros o el entorno.” (Jesús Uribe Prado, 2015, pág. 40)

Otra de las problemáticas que presenta la empresa es que nunca se ha realizado un programa de capacitación para el personal y ese proceso implica “que se enseñe lo que requiera la tarea, que lo que se enseñe se aprenda, que lo que se aprendió se traslade a la tarea y lograr que se sostenga en el tiempo” (Jose Luis Feijoo, 2016, pág. 129)

El personal de la empresa no ha recibido ni una capacitación, aunque se tenga el espacio físico, por causa de que no existe una preocupación por parte de los gerentes hacia sus empleados, a que actualicen sus conocimientos de temas que se relacionan en sus labores y así se lleve a cabo las tareas en su máximo potencial.

El capital humano es uno de los activos que más influyen en el potencial estratégico de generación de ventajas competitivas en las empresas pues es un intangible generativo por estar relacionado con el desarrollo de las capacidades de la empresa, con su capacidad de aprendizaje y con el uso más eficiente de los recursos existentes. (Martinez, 2016, pág. 46)

De tal manera, que no se puede contar con este activo sino se los capacita. “Hablar de capacitación y desarrollo es necesariamente hablar de las estrategias, que permiten dentro de las organizaciones y a través del crecimiento de talentos, se fortalezca el conocimiento organizacional.” (Yadira Armas, 2017, pág. 99)

Esta problemática impacta a los colaboradores de la empresa de forma directa, pues al no percibir capacitaciones no tendrían un entendimiento claro en ciertos ámbitos laborales, de modo que acontecen malas relaciones con los clientes. La falta de capacitación a los colaboradores significa problemas para la organización porque impacta de manera desfavorable interna y externamente.

Por lo mencionado anteriormente la capacitación pretende a los empleados realizar sus actividades de manera más eficiente, y así juega un papel primordial para el logro de tareas. “La capacitación es una estrategia que, llevándola a cabo de forma adecuada, permitirá potenciar al capital humano y conducir a la empresa a niveles más altos de competitividad. Para que la capacitación tenga éxito, se debe alinear con la estrategia de la empresa y sustentarse en un adecuado diagnóstico de necesidades.” (Jesús Uribe Prado, 2018, pág. 25)

Los jefes no tienen una visión de futuro, porque sus colaboradores tengan capacitaciones para que desarrollen sus labores de forma adecuada, cualquier empresa ayuda al personal a desempeñarse dando como resultado ser más competitivos la capacitación no es sólo impartir cursos o llevar a cabo eventos, es un proceso continuo y permanente alineado a la estrategia de la empresa y basado en una adecuada detección de necesidades.

Otra de las problemáticas en la empresa es la comunicación organizacional que según Espinosa & Rebeca Jaquinet (2016) “La comunicación organizacional hace que los trabajadores estén al tanto de los éxitos o problemas de la organización, genera en los miembros motivación y sentido

de pertenencia con el sitio de trabajo. Deben conocer acerca de los objetivos y metas de la organización y la forma más apropiada para conseguir los mejores resultados.” (pág. 56)

Con adecuada comunicación, cada trabajador puede comprender su rol y se motiva a realizar mejor su trabajo para beneficio propio y de la organización. “Para crear una síntesis de la mejor información que tienen todos los individuos en la conversación, cada uno debe trabajar activamente para comprender lo que el otro está tratando de comunicar, tanto la información como el marco de referencia, y ser capaz de tener en mente la propia perspectiva y la otra a la vez.” (Joaquín Gairín Sallán, 2018, pág. 54)

La comunicación con los colaboradores es de vital importancia para la consecución de los objetivos, situación que preocupa en esta empresa, por falta de transmisión de mensajes de manera estructurada dentro de la organización. Esta se ve afectada porque no existe control de información por parte del gerente hacia sus trabajadores y por ende, se genera un bajo rendimiento laboral.

La comunicación es más que transmitir una información, es una interacción que se puede dar incluso de manera retardada o asincrónica, esta desempeña el eje central de la vida motivacional del ser humano, y esto no se ve en la empresa, en virtud de que los colaboradores cuando reciben llamados de atención, les dan igual si afecta o no a la organización a la cual debe su puesto de trabajo.

“La comunicación requiere profundidad de pensamiento. Su efectividad favorece la participación. Se potencia el trabajo en grupos con la percepción positiva del proceso de comunicación como resultante de la unidad que existe entre la acción, el pensamiento y la creatividad; el capital de la organización se potencia a partir del enriquecimiento de sus dimensiones.” (Espinosa, 2016, pág. 5).

Otra de las problemáticas es la desmotivación laboral en la organización, pues los colaboradores no reciben incentivos para ejecutar sus tareas, y es ahí donde nace el desinterés por parte de ellos si se realizan o no los objetivos establecidos.

La desmotivación “podría llegar a generar una frustración duradera. Es una sensación caracterizada por la carencia de esperanzas y el sentimiento de angustia a la hora de solventar problemas o superar un obstáculo, esto a su vez, produce insatisfacción y se evidencia con la disminución de la energía y la incapacidad para experimentar entusiasmo.” (González, 2017, pág. 10)

En la empresa Cabrera & Cabrera S.A.Comcabsa lo que provoca la desmotivación es el recorte del personal, por ende genera que los colaboradores sientan miedo de ser despedidos en algún momento, y a su vez esto implica un absentismo a causa de las amonestaciones recibidas que sean

desvinculados de la empresa en el momento menos esperado, lo cual paraliza el cumplimiento de los objetivos.

Los colaboradores también se encuentran desmotivados puesto que no perciben algún incentivo o reconocimiento como el mejor del mes, es decir no se reconoce el esfuerzo que realizan en la empresa cada uno de ellos. “Generar planes de incentivos es parte de un proceso de toma de conciencia y responsabilidad social de la empresa con el empleado y su desempeño. El principio de estos planes se basa en la actitud del empleado en cuanto a los beneficios, exigencias sindicales, legislación laboral y seguridad social.” (Yadira Armas, 2017, pág. 117)

La desmotivación tiene un perfil pesimista y un estado de desesperación al que se podría llegar tras experimentar un intenso desánimo o desgana, todo esto surge a raíz de la multiplicación de vivencias negativas y por una sensación de no disponer de la capacidad para lograr dichos objetivos deseados. (González, 2017, pág. 10)

Otro de los factores que provocan la desmotivación en los colaboradores es el absentismo laboral, Baptista, Méndez & Zunino (2016) lo definen como “toda ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo.” (pág. 2),

El Absentismo es sin duda un fenómeno a la vez simple y complejo. Simple en su determinación global: basta, en principio, con hallar la relación entre horas perdidas y horas trabajadas; y complejo en su gestión, donde el objetivo principal es reducir el coste soportado por la Empresa. (Francesc Xavier, 2016, pág. 6)

En la empresa el absentismo se lleva a cabo por un prolongado tiempo donde se presentan excusas por alguna diligencia o enfermedades personales y familiares en determinados momentos los trabajadores, se ausentan para ejecutar tareas no relacionadas con su perfil en la organización, se rehúsa el trabajo cuando se dirigen a dialogar entre compañeros en un tiempo prolongado, exceden del uso del celular o del baño.

Este estado genera retraso en el pedido de información por la persona encargada, puesto que al no estar presente implica que otro trabajador realice aquella labor, por lo cual se observa la pérdida del hilo del trabajo que conlleva una disminución de la productividad, y por ende a un empeoramiento del clima laboral.

Otra de las problemáticas, es la falta del trabajo en equipo, dado que el individualismo prevalece por parte de los colaboradores de la empresa, no existe profesionalismo, “El trabajo en equipo es un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen

y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común.” (Rosa Jaramillo, 2015, pág. 6)

Por lo antes mencionado, un colaborador con una mentalidad individualista, genera un bajo nivel de confianza en la empresa y desunión para el trabajo en equipo, puesto que quiere sobresalir por encima de sus compañeros, y eso no es una buena ecuación en la organización. Si no existe un buen nivel de confianza, pasará factura en el trabajo de equipo y en la relación con los superiores.

Todas las causas mencionadas anteriormente provocan uno relevante, esto es; el clima laboral, “el clima laboral es un conjunto de características percibidas por los trabajadores para describir a una organización y distinguirla de otras” (Forehand, 2016, pág. 14)

En resumen, en la empresa no existe un buen entorno de trabajo esto es en virtud a la rotación de personal, falta de concentración, frustración, incomodidad, estrés, lo que disminuye sus habilidades para la ejecución de las tareas asignadas. De acuerdo a lo que Forehand ha descrito, son las características del círculo laboral, porque se refiere a la representación cognitiva que las personas construyen a partir de las realidades colectivas en las que viven, y esta a su vez no son las adecuadas, estado que genera preocupación para toda la organización, pues no se pueden efectuar las labores en este clima tenso, en la cual lo más fundamental es que cada uno de los

miembros de la empresa colabore entre sí para cumplir con los objetivos empresariales y a su vez crecer profesionalmente.

CONCLUSIÓN

Mediante la temática realizada en el presente caso de estudio de la empresa Cabrera & Cabrera S.A.Comcabsa del cantón Ventanas, provincia de Los Ríos, se alcanzó a cumplir con el objetivo planteado inicialmente, que consistía en conocer cuáles son las causas que ocasionan que no exista un adecuado Control Interno en la empresa, y esto permitió identificarlas, una de ellas es el incorrecto control en los horarios que laboran los colaboradores, que en virtud de los resultados, provoca el aplazo de las actividades diarias con los demás trabajadores, generando una cultura en la organización de manera negativa.

De la misma manera otra de las causas que presenta la empresa es que nunca se ha realizado un programa de capacitación para el personal y esto genera problemas para la organización porque impacta de manera desfavorable interna y externamente. No existe una preocupación por parte de los gerentes hacia sus empleados, a que actualicen sus conocimientos de temas que se relacionan en sus labores. La capacitación al recurso humano es una de las mejores inversiones que puede generar la organización, pues de esta manera contribuye al desarrollo de los empleados y a su vez repercute en beneficios para la institución.

Existen otras causas que provocan que no se realice un buen control interno en la empresa Cabrera & Cabrera S.A.Comcabsa del cantón Ventanas entre las cuales están las siguientes: falta de trabajo en equipo, desmotivación, clima organizacional, entre otras. Y es menester que estos se

realicen de la mejor manera para la protección de los recursos que tiene la empresa: humanos, materiales, técnicos y financieros y así se promueva en la institución la eficiencia organizacional para cumplir con sus objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Baptista, D., Méndez, S., & Zunino, N. (2016). *Ausentismo Laboral*. Uruguay: Facultad de Ciencias Económicas y de Administración.
- Espinosa, R. M. (2016). *Contribucion al control de gestion en las instituciones*. La Habana, Cuba: Editorial Eduniv.
- Forehand. (2016). *El clima laboral*. Puebla: Universidad de las Américas.
- Francesc Xavier, C. C. (2016). *Análisis Metodológico del Absentismo Laboral*. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.
- González, N. E. (2017). *La motivacion y desmotivacion*. Tenerife, España: Universidad de la Laguna.
- Jesús Uribe Prado. (2018). *Psicología Organizacional*. México: Manual Moderno.
- Jesús Uribe Prado, .. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. México: Manual Moderno.
- Joaquín Gairín Sallán, C. M. (2018). *Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones*. Madrid: Wolters Kluwer España, S.A.
- Jose Luis Feijoo, J. M. (2016). *El talento humano en hoteleria y turismo*. Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor.
- Laza, C. A. (2017). *Gestion de la atencion al cliente / consumidor UF0036*. Logroño (La Rioja): Tutor Formacion.
- Martinez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del cliam laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Milenys Jaquinet, .. (2017). *Comunicación organizacional*. Cuba: Editorial Eduniv.
- Nuria Herrera, .. (2017). *La motivación y Desmotivación*. Universidad de la Laguna.

Perez, J., & María Merino, .. (2017). *Definicion de*. Obtenido de <https://definicion.de/desmotivacion/>

Prado, H. F. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamericana*. Mexico: Manual Moderno .

Rebeca Jaquinet, .. (2016). *Comunicación Organizacional*. Cuba: Editorial Eduniv.

Rosa Jaramillo, .. (2015). *Trabajo en Equipo*. México: Departamento de capacitación y Desarrollo de habilidades.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno en la organización*. Ecuador: Universidad y Sociedad, 9(2), 247-252. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.

Yadira Armas, M. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón: Universidad Ecotec.



ANEXO 1

ENCUESTA GENERAL A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CABRERA S.A.

COMCABSA

Tema: Análisis del Control Interno en la Empresa Cabrera Cabrera S.A. COMCABSA

Objetivo: Recolectar la información pertinente para desarrollar el Caso de Estudio

1) A través de que mecanismo usted realiza el marcaje de Entradas y Salidas de la Institución.

Huella Dactilar	<input type="text"/>
Tarjeta de proximidad y código	<input type="text"/>
Firma	<input type="text"/>
Otros	<input type="text"/>

2) ¿Recibe usted guía o seguimiento en la ejecución de sus actividades diarias?

SI NO

3) ¿Con que frecuencia recibe usted capacitaciones de algún tema específico?

Siempre	<input type="text"/>
Frecuentemente	<input type="text"/>
A veces	<input type="text"/>
Rara vez	<input type="text"/>
Nunca	<input type="text"/>

4) ¿Está usted de acuerdo en aceptar los cambios que se efectúen en la Empresa?

SI NO

5) ¿Con qué frecuencia usted se comunica con los demás empleados para resolver un problema?



Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca

6) ¿Recibe usted motivación de cualquier tipo por parte de sus Superiores?

SI

NO

7) ¿Está de acuerdo en que un buen clima laboral ayuda al desempeño del empleado en la Institución?

De acuerdo

Poco de acuerdo

Ni de acuerdo, ni desacuerdo

Poco desacuerdo

Desacuerdo

8) ¿Con que frecuencia usted trabaja en equipo?

Siempre

Frecuentemente

A veces

Rara vez

Nunca



ANEXO 2

ENTREVISTA GENERAL AL GERENTE DE LA EMPRESA CABRERA CABRERA

S.A. COMCABSA

Tema: Análisis del Control Interno en la Empresa Cabrera Cabrera S.A. COMCABSA

Objetivo: Recolectar la información pertinente para desarrollar el Caso de Estudio

- 1) **¿Cómo se lleva a cabo el control de Entradas y Salidas de los empleados en la empresa?**

- 2) **¿Realiza correctivos cuando un empleado comete un error o incumple una norma? Y ¿De qué forma?**

- 3) **¿Qué métodos utiliza para capacitar a los empleados?**

- 4) **¿Cómo y con qué indicadores usted puede identificar la resistencia al cambio por parte de los empleados?**

- 5) **¿La comunicación de los empleados es óptima para el cumplimiento de objetivos?**

- 6) **¿Cómo motiva al empleado para aprovechar su mayor desempeño en el trabajo?**

- 7) **¿Cómo es el clima laboral de la Institución?**

- 8) **¿Mediante qué técnicas fomenta el trabajo en equipo?**

ANEXO 4

TABULACIÓN DE ENCUESTA

Pregunta 1: A través de que mecanismo usted realiza el marcaje de Entradas y Salidas de la Institución.

Objetivo: Conocer cómo se lleva a cabo el marcaje de entrada y salida del personal de la empresa.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Huella Dactilar	8	100%
Tarjeta de proximidad y códigos	0	0%
Firma	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	8	100%

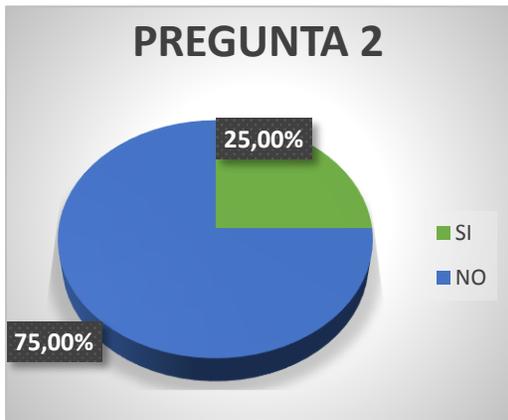


Interpretación: El gráfico nos muestra que del total de las personas encuestadas (8) representando el 100% de los empleados de la Empresa Cabrera Cabrera S.A. COMCABSA; el 100% manifestó que realizan el marcaje de entrada y salida de la empresa a través de la huella dactilar

Pregunta 2: ¿Recibe usted guía o seguimiento en la ejecución de sus actividades diarias?

Objetivo: Conocer como considera el empleado la comunicación con sus demás compañeros de trabajo.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%



Interpretación: El gráfico nos muestra que del total de las personas encuestadas (8) representando el 100% de los empleados de la Empresa Cabrera Cabrera S.A. COMCABSA; el 75% manifestó que no reciben guía o seguimientos en las tareas, y el 25% dijo que si con respecto a la pregunta.