



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA CPA.

TEMA:

EL PROCESO DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN EL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA
AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

Autora: María José Encalada García

Tutora: Ab. Cintia de la Torre

AMBATO - ECUADOR

2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

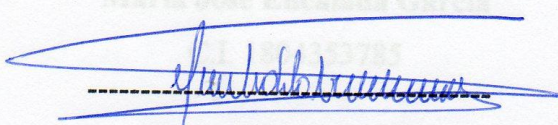
Yo, **Cintia de la Torre** en mi calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el tema **“EL PROCESO DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.”**, desarrollado por la alumna **María José Encalada García** considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad **Trabajo estructurado de manera individual** de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de los proyectos de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 31 de Julio del 2014.

LA TUTORA

María José Encalada García



Ab. Cintia de la Torre

AUTORIA DE LA TESIS

Yo, **María José Encalada García**, con C.I. # **1804353785** tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación **“EL PROCESO DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.”**, como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de investigación.

Ambato, 31 de Julio del 2014.

AUTORA



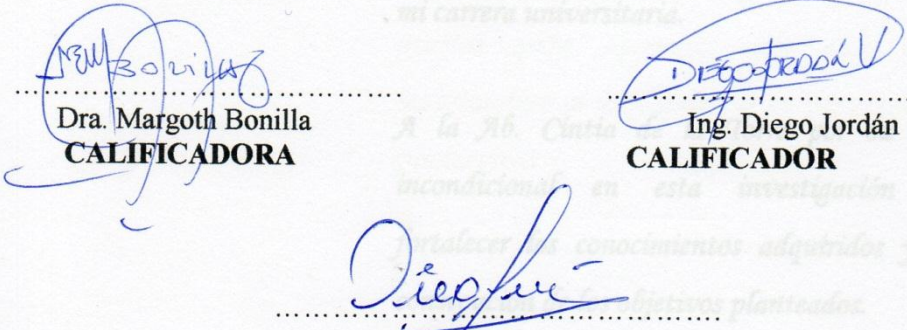
María José Encalada García
C.I. 1804353785

APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Investigación, sobre el tema: **“EL PROCESO DE PAGOS Y SU INCIDENCIA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.”**, elaborado por **María José Encalada García**, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de Septiembre del 2014.

Para constancia firman,



.....
Dra. Margoth Bonilla
CALIFICADORA

.....
Ing. Diego Jordán
CALIFICADOR

.....
Eco. Diego Proaño, Mg.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, al hombre más importante en mi vida mi Padre Jaime Encalada y a la mujer que con su ejemplo me ha formado mi Madre Judith García quienes con su dedicación, esfuerzo y mucho amor fueron el motor fundamental para concluir mi carrera universitaria.

A la Ab. Cintia de la Torre por su ayuda incondicional en esta investigación para fortalecer los conocimientos adquiridos y a la consecución de los objetivos planteados.

María José Encalada García ☺

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la fuerza necesaria para hacer este objetivo realidad.

A la Universidad Técnica de Ambato por la oportunidad de obtener tan valiosos conocimientos en base a la calidad de sus maestros, así mismo a la “EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.” que me abrieron las puertas para apoyarme con este trabajo investigativo al mejoramiento en sus actividades productivas.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	1
APROBACIÓN DEL TUTOR	I
AUTORIA DE LA TESIS	II
APROBACION DEL TRIBUNAL DE GRADO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
INDICE DE TABLAS	IX
RESUMEN EJECUTIVO	XI

INDICE

CAPÍTULO I	12
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2.1. Contextualización	12
1.2.2. Análisis Crítico	14
1.2.3. Prognosis.....	15
1.2.4. Formulación del Problema.....	15
1.2.5. Preguntas Directrices	15
1.2.6. Delimitación.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
1.4. OBJETIVOS	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17

CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	19
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	20
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	21
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	25
2.4.1. Superordinación.....	25
2.4.3. Definiciones de la Variable Independiente.....	28
2.4.4. Definiciones de la Variable Dependiente	46
2.5. HIPÓTESIS.....	58
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	58
CAPÍTULO III.....	59
METODOLOGÍA	59
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	59
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	60
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	60
3.4.1 Población	60
3.4.2 Muestra	61
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN.....	65
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	66
CAPÍTULO IV	67
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	67
4.1. ENCUESTA A CLIENTES INTERNOS	67
4.2. ENCUESTA A PROVEEDORES	77
4.3. COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	84
CAPÍTULO V.....	91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	91
5.1. CONCLUSIONES	91

5.2. RECOMENDACIONES	92
CAPÍTULO VI	94
PROPUESTA.....	94
6.1.TEMA O TÍTULO	94
6.1.1. DATOS INFORMATIVOS	94
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	95
6.3. JUSTIFICACIÓN	96
6.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	96
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	97
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICO	97
6.6.1. Control Interno.....	97
6.6.2. Objetivos del Control Interno	100
6.6.3. Elementos del Control Interno.....	101
6.6.4. Componentes del Control Interno.....	101
6.7. METODOLOGÍA.....	106
6.8. MODELO OPERATIVO	106
6.8.1. Requisitos.....	107
6.8.2. Evaluación de Control Interno.....	107
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	136
ANEXOS	138
BIBLIOGRAFÍA	145

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Árbol de Problemas.....	14
Gráfico 2 Porcentaje de las Solicitudes de Pago receiptadas de manera oportuna.....	67

Gráfico 3 Porcentaje del Despacho de Documentos	68
Gráfico 4 Porcentaje de los Plazos de Tramitación de Pagos	69
Gráfico 5 Porcentaje del Plazo de Demora del Proceso de Pagos	70
Gráfico 6 Porcentaje del Reporte de Ausencia	71
Gráfico 7 Porcentaje de la Emisión de Órdenes de Pago.....	72
Gráfico 8 Porcentaje del Personal Administrativo del SGC	73
Gráfico 9 Porcentaje de las Funciones del Personal	74
Gráfico 10 Porcentaje del Mejoramiento de los Procesos	75
Gráfico 11 Eficiencia de la Empresa.....	76
Gráfico 12 Pagos de la EEASA	77
Gráfico 13 Despacho de Documentos.....	78
Gráfico 14 Plazo de Demora en la Tramitación.....	79
Gráfico 15 Obligaciones	80
Gráfico 16 Personal Administrativo.....	81
Gráfico 17 Mejora en los Procesos del SGC.....	82
Gráfico 18 Problemas con los Pagos.....	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencia de las Solicitudes de Pago recibidas de manera oportuna.....	67
Tabla 2 Frecuencia del Despacho de Documentos	68

Tabla 3 Frecuencia de los Plazos de Tramitación de Pagos.....	69
Tabla 4 Frecuencia del Plazo de Demora del Proceso de Pagos.....	70
Tabla 5 Frecuencia del Reporte de Ausencia	71
Tabla 6 Frecuencia de la Emisión de Órdenes de Pago	72
Tabla 7 Frecuencia del Personal Administrativo del SGC.....	73
Tabla 8 Frecuencia de las Funciones del Personal.....	74
Tabla 9 Frecuencia del Mejoramiento de los Procesos	75
Tabla 10 Frecuencia de la Eficiencia en la Empresa.....	76
Tabla 11 Frecuencia de los Pagos de la EEASA.....	77
Tabla 12 Frecuencia de los Despacho de Documentos.....	78
Tabla 13 Frecuencia de los Plazos de Demora en la Tramitación	79
Tabla 14 Frecuencia de las Obligaciones.....	80
Tabla 15 Frecuencia del Personal Administrativo	81
Tabla 16 Frecuencia de Mejora en los Procesos del SGC	82
Tabla 17 Frecuencia de los Problemas con los pagos	83
Tabla 21 t student.....	89
Tabla 22 Costos.....	95
Tabla 23 Matriz de Análisis de Evaluación	137

RESUMEN EJECUTIVO

La finalidad del presente trabajo investigativo es evaluar el proceso de pagos y su incidencia en el sistema de gestión de la calidad en la “Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.”.

La presente investigación consta de seis capítulos que se describen a continuación.

Capítulo I: **El Problema de Investigación;** se refiere al problema de investigación el mismo que contiene el planteamiento del problema, justificación y objetivos.

Capítulo II: **Marco Teórico;** se describe los antecedentes investigativos para determinar base de estudio; la fundamentación filosófica que enfoque orienta la investigación, fundamentación legal; categorías fundamentales e hipótesis.

Capítulo III: **Metodología de la Investigación:** define y opera la metodología a través de los apartados enfoque de la investigación, modalidad y nivel de la investigación, población y muestra, operacionalización de las variables de la hipótesis, plan de recolección de datos y plan de procesamiento de datos.

Capítulo IV: **Análisis e interpretación de Resultados.-** se realiza el análisis e interpretación de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información.

Capítulo V: **Conclusiones y Recomendaciones.-** se emiten conclusiones y recomendaciones producto de la investigación realizada con el fin de sugerir alternativas de solución.

Capítulo VI: **Propuesta.-** se elabora una evaluación de control interno al proceso de pagos con el objetivo de identificar los puntos débiles de control y corregirlos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

El Proceso de Pagos y su incidencia en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

En la actualidad debido a los cambios tecnológicos que ocurre en el mundo globalizado y a la necesidad de tener una mejor situación financiera, provoca que las empresas presten mayor atención a sus procesos para agilizar su correcto desenvolvimiento en el mundo empresarial.

En el Ecuador un gran número de empresas buscan la superación económica-financiera, pero muchas veces se encuentran con problemas como el deseo ferviente de obtener ingresos, sin embargo no existe un estricto control a sus procesos internos, los cuales constituyen la base fundamental hacia el adecuado funcionamiento de la entidad, por tal motivo uno de los aspectos que influyen son las ejecuciones de los pagos; a los mismos que no se da un seguimiento adecuado y recomendado, por consecuencia no se aplica los procedimientos de forma eficiente y efectivo, lo que no permite una efectividad en la gestión. Dicho de otra forma: cada área de la empresa no está gestionada de la mejor manera posible.

Tungurahua es una de las provincias con alto progreso comercial del Ecuador, por lo tanto su movimiento financiero en las empresas es constante, esto lleva a un acelerado crecimiento de las transacciones económicas.

Luego de haber revisado La Revista Líderes, el periódico El Comercio se puede resumir que: Las empresas tungurahueses aplican herramientas poco eficaces al momento de cumplir con sus procesos uno de ellos el de pagos, por lo que la actividad económica-empresarial de las empresas no es la adecuada.

El desarrollo inadecuado de los procesos de pagos dentro de las empresas, perjudica a la sociedad tungurahuesa en su conjunto porque estos forman parte de la infraestructura a través de la cual se moviliza el dinero en una economía, impidiendo con la satisfacción de los clientes externos, con lo cual es imposible dinamizar las transacciones y los giros de los negocios.

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., constituida el 29 de abril de 1959, mediante escritura pública del 29 de Abril, legalizada el 2 de Julio de ese año fue constituida como una sociedad de derecho privado con fines de distribución y comercialización de energía eléctrica, no ha sido ajena a esta realidad como tampoco a las presiones de su entorno, de allí que, en su permanente afán de servir a sus 220.000 clientes ubicados en las Provincias de Tungurahua, Pastaza, Napo y Cantones de Palora, Huamboya de Morona Santiago y Archidona, tarea en la cual su personal ha tenido un papel protagónico, no se ha mantenido inmóvil, sino que por el contrario, ha venido implementando cambios que a su juicio le han permitido cumplir ante la comunidad.

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. es una de las empresas que continuamente busca la mejora de sus procesos; esto manifestó la Ing. Ximena Crespo Administradora del Sistema de Gestión de la Calidad sin embargo actualmente se han detectado fallas en el proceso de pagos, con la presentación de no conformidades.

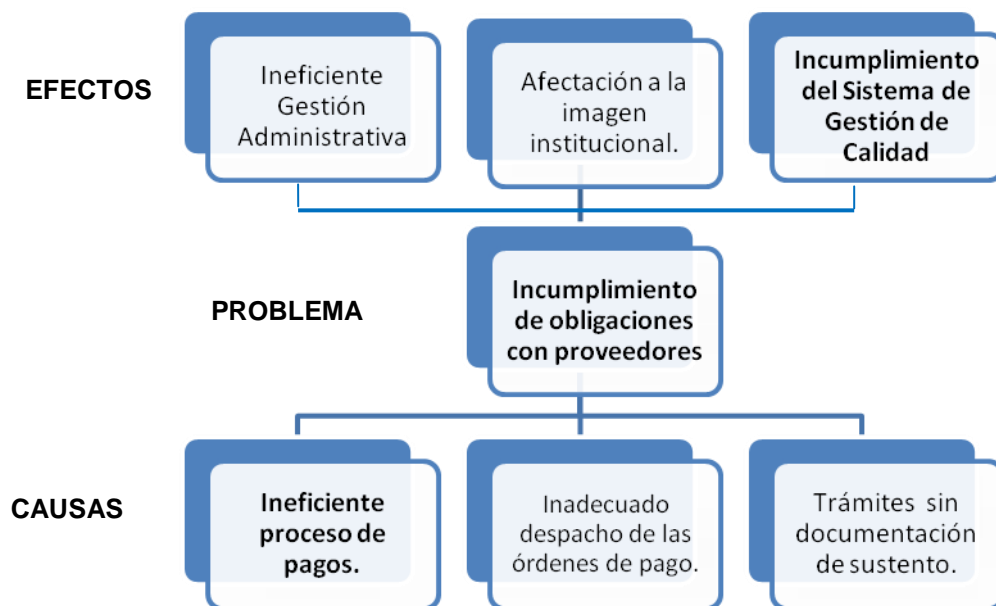
Las no conformidades son los desvíos del sistema de gestión de la calidad y su tratamiento adecuado enriquece al mismo y a la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. porque permite detectar oportunidades de mejora que de otra manera no se identificarían y evitarán que vuelvan a provocarse los desvíos.

Las no conformidades se presentan por la mala aplicación de técnicas y herramientas del control interno que es conveniente aprender para saber en cada caso cuál utilizar y así acortar el camino hacia el cierre de la no conformidad, es decir, hacia la eliminación de la causa que la provocó.

El proceso de pagos mediante el informe de pagos y documentos de soporte; receta documentación, revisa la misma, elabora la orden de pago, así emite la orden de pago por consiguiente autoriza el débito, mediante la transferencia bancaria además realiza informes internos y externos finalmente emite el reporte de órdenes de pago emitidas.

1.2.2. Análisis Crítico

Gráfico 1 Árbol de Problemas



Fuente: Elaboración Propia

En la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. el incumplimiento de las obligaciones con los proveedores se origina porque el proceso de pagos es ineficiente, ya que los pagos no se gestionan con prontitud, además el personal no se involucra en el sistema, el mismo presta atención a requerimientos de otras secciones. Cabe recalcar que la demora en el despacho de las órdenes de pago

contribuyen con el problema. Los trámites no poseen toda la documentación de sustento por ende los pagos no se ejecutan en el tiempo establecido; es decir los proveedores se encuentran insatisfechos por dicha demora en los pagos.

Además otra causa es la demora en la recepción y despacho del trámite de pago, por ende existe atraso en la autorización de pago, contabilización y emisión de la orden de pago y como consecuencia el retraso en el despacho de las órdenes de pago.

1.2.3. Prognosis

El incumplimiento de las obligaciones con los proveedores en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. de no encontrar una solución acertada al presente problema planteado la empresa se verá afectada en el desarrollo normal de sus actividades por ende en su crecimiento, no contará con las herramientas necesarias para continuar y prosperar dentro del mercado que hoy en día es muy competitivo y su imagen empresarial perderá credibilidad.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Cómo incide el proceso de pagos actual en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.?

1.2.5. Preguntas Directrices

¿Cómo se desarrolla actualmente el proceso de pagos en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.?

¿Qué causas son las que contribuyen a la demora del Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.?

¿De qué manera se puede mejorar el proceso de pagos para contribuir con el sistema de gestión de la calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.?

1.2.6. Delimitación

Campo: Auditoría de Gestión

Área: Sistema de Gestión de la Calidad

Aspectos: Aplicación Estadística Descriptiva, Fundamentación Contable Comercial, Aplicación de Proceso de Auditoría, Ejecución de la Auditoría de Gestión, Diseño de Proyectos de Investigación, Desarrollo de la Investigación.

Espacial: Provincia Tungurahua, Cantón Ambato, Parroquia Huachi Loreto, Calle Av. 12 de Noviembre, Número 11-29, Intersección Espejo, Edificio Empresa Eléctrica Ambato S.A.

Temporal: Segundo Semestre del año 2012

1.3. Justificación

La presente investigación se realizará en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. tratando en lo posible de contribuir con un aporte efectivo y real, además para el desarrollo de la misma; se encuentra involucrados los empleados y el investigador que son parte fundamental para el desarrollo del problema.

El presente trabajo investigativo es factible de realizarse gracias al personal administrativo y gerencial que conforman la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. y se tiene a disposición toda la información, documentación real que se necesitará al igual que el material bibliográfico necesario para hacer posible su ejecución y tener un amplio enfoque de la realidad en que se vive.

Por otra parte se beneficiará tanto a la empresa como a la investigadora, la empresa se beneficiará de los resultados obtenidos por la solución del problema ya que esto contribuirá al mejoramiento empresarial pues es indispensable que el proceso de pagos esté bien diseñado y que sea sólido; de la misma manera ayudará a la investigadora lo que permitirá adentrarse más en su campo y llenar los vacíos académicos existentes de períodos anteriores permitiendo desarrollar la solución del problema.

Para el buen funcionamiento de la empresa y la economía en general, es imprescindible contar con el proceso de pagos seguro y eficiente, ya que éste permite que las transacciones se realicen con prontitud y seguridad.

Además, el proceso de pagos juega un rol clave en el ejercicio económico de la empresa, dado que a través de éste se efectúa la fase de emisión de órdenes de pago y finalmente se realiza la transferencia y se cumple con las obligaciones con los proveedores.

El desarrollo de la investigación será una herramienta para descubrir e interpretar la verdad y brindar una utilidad práctica a la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. y solucionar el problema.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar el proceso de pagos y el sistema de gestión de la calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, para evitar el incumplimiento de obligaciones con proveedores.

1.4.2. Objetivos Específicos

Estudiar el proceso de pagos en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. para el mejoramiento de los procedimientos existentes.

Examinar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. para el establecimiento de niveles de inconformidades.

Proponer una evaluación de control interno que permita optimizar los pagos de obligaciones a proveedores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Las investigaciones precedentes al presente trabajo, se detallan a continuación:

Basándose en los estudios realizados en el perfil de proyecto previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato Cabrera, (2011: 87) manifiesta que:

Las técnicas y procedimientos que se utilizan al momento de auditar el proceso de control de activos no son lo suficientemente adecuados ya que muchas veces solo se realizan exámenes parciales. El personal se involucra en evaluación de los procesos de control de una manera limitada, por exigencias de las normas internas. Además Para la detección de fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas existen reuniones en los distintos departamentos con los jefes de cada aérea los cuales deben presentar sus informes sobre las aplicación de las estratégicas FA, FO, DA y DO. Sin embargo existen dificultades porque muchas veces a pesar de identificar los conflictos, no tienen mucho tiempo para mejorarlas lo cual el personal se siente muy presionado por tratar de resolver en el menor tiempo posible y evitar problemas a futuro al momento de desarrollar las actividades. Concluye que El personal de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se caracteriza por brindar opiniones y recomendaciones que permitan desarrollar de una manera productiva las actividades.

Tomando como referencia los estudios realizados en el perfil de proyecto previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato concluye Buenaño, (2010; 82) que:

En los proceso de pagos se observa que no se está aplicando la Ley actual, por lo que no permite el cumplimiento de la ejecución presupuestaria, y la conformidad en Proveedores y Contratistas. También considera que La inadecuada aplicación de los controles internos en procesos de pagos con facturas, ocasiona la inconformidad en funcionarios, proveedores y Contratistas de obras.

Además por la inobservancia en los tiempos que deben realizar los trámites, para que no se caduquen las facturas.

Apoyándose en el trabajo de investigación previo la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato Carrasco, (2010:85) manifiesta que:

No existe una adecuada comunicación en la empresa por lo cual se producen varios inconvenientes, y no se tiene bien definidas las responsabilidades de cada una de las personas relacionadas en el manejo de las garantías. Además en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A no se cuenta con una adecuada planificación para determinar las metas, objetivos y recursos para alcanzar un adecuado control de las garantías. Concluye que la información obtenida en las encuestas se puede deducir que el personal Administrativo está de acuerdo en que a la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A se realice una Auditoría de Gestión al manejo de las garantías, lo cual ayudará a minimizar los riesgos y a mejorar el control de los procesos.

El mencionado trabajo de investigación, concluye que la comunicación es muy importante dentro de la empresa con el objetivo de tomar decisiones de manera oportuna y eficaz; como consecuencia habrá un seguimiento continuo en los procesos, pues permite un mejor análisis en el desarrollo de las actividades sobre todo en el proceso de pagos pues es significativo económicamente para la entidad.

2.2. Fundamentación Filosófica

En la presente investigación realizada en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se aplicará el enfoque crítico propositivo ya que este permite plantear alternativas de solución en un ambiente de proactividad. Este enfoque está orientado a la interpretación, comprensión y análisis con una perspectiva de los fenómenos en su totalidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Además es de vital importancia analizar ciertos aspectos que inciden en el correcto funcionamiento de las actividades de la empresa, en cuanto se refiere al

proceso de pagos y su incidencia en el sistema de gestión de calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

2.3. Fundamentación Legal

La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, para el normal desenvolvimiento de sus operaciones se rige por las siguientes leyes.

Ley de Régimen Tributario Interno

Art. 49.- (Reformado por el Art. 28, lit. a de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- Obligaciones de los agentes de retención.- Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención.

En el caso de las retenciones por ingresos del trabajo en relación de dependencia, el comprobante de retención será entregado dentro del mes de enero de cada año en relación con las rentas del año precedente.

Así mismo, están obligados a declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos, en las fechas y en la forma que determine el reglamento.

Igualmente los agentes de retención están obligados a proporcionar al Servicio de Rentas Internas cualquier tipo de información vinculada con las transacciones por ellos efectuadas, a fin de verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones tributarias y la aplicación de las exenciones creadas por Ley, por parte de los respectivos sujetos pasivos, en su calidad de contribuyentes o de responsables;

El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones, depositar los valores retenidos y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

1. (Reformado por el Art. 28, lit. b) de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- De no efectuarse la retención, de hacerla en forma parcial o de no depositar los valores retenidos, el agente de retención será obligado a depositar en las entidades autorizadas para recaudar tributos el valor total de las retenciones que debiendo hacérselas no se

efectuaron, o que realizadas no se depositaron, las multas e intereses de mora respectivos, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas en el Código Tributario;

2. (Reformado por el Art. 28, lit. c) de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por el artículo 97 de esta Ley.

El retraso en la entrega de los tributos retenidos dará lugar a la aplicación de los intereses de que trata el artículo 20 del Código Tributario, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en dicho Código; y,

Nota: La tasa de interés por mora para obligaciones tributarias para el período que va del 1-IV-2002 al 30-VI-2002 es de 1,414%.

3. (Reformado por el Art. 28, lit. d) de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una multa equivalente al 5% del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario.

En caso de concurrencia de infracciones, se aplicarán las sanciones que procedan según lo previsto por el Libro Cuarto del Código Tributario.

Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención. Publicado en el Registro Oficial 247 de 30 de Julio de 2010 (Decreto Ejecutivo 430. Art. 1.-“Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos”.

- **Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos**

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta Norma internacional son genéricos y se pretende, que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad en esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el Capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con las requisitos del cliente y las legales y reglamentarios aplicables.

- **Norma ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario.**

Esta norma internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Esta norma es aplicable a:

- a) Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- b) Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos.
- c) Los usuarios de los productos.
- d) Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad: (por ejemplo: proveedores, clientes, entes reguladores),
- e) Todos aquellos que perteneciendo o no a la organización evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, (por ejemplo: auditores, entes reguladores, organismos de certificación / registro)
- f) Todos aquellos que perteneciendo a la organización o no asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización,
- g) Aquellos quienes desarrollan normas relacionadas.

ENFOQUE DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a) determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas,
- b) establecer la política y objetivos de la calidad de la organización,
- c) determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad,
- d) determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad,
- e) establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- f) aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- g) Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar las causas,
- h) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

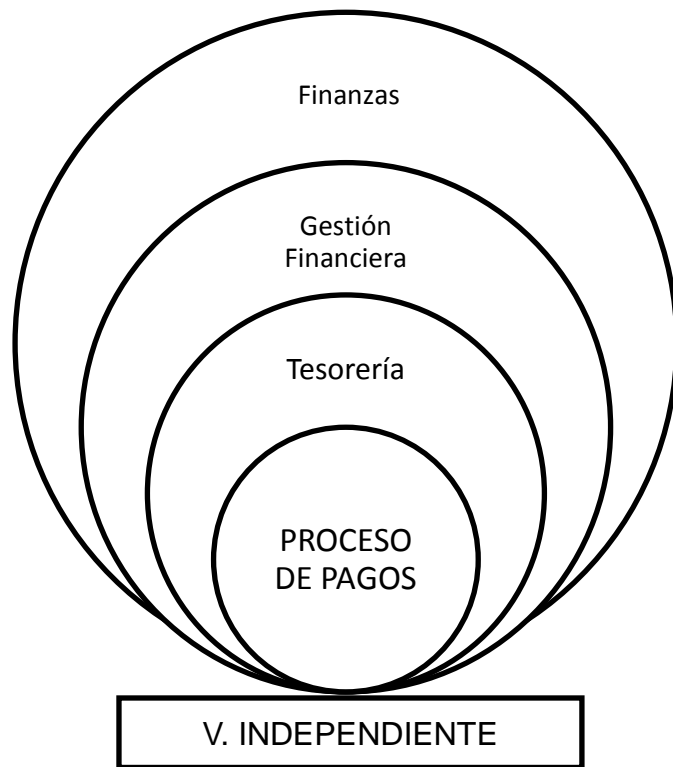
Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entradas en resultados puede considerarse como un proceso. Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “enfoque basado en procesos”.

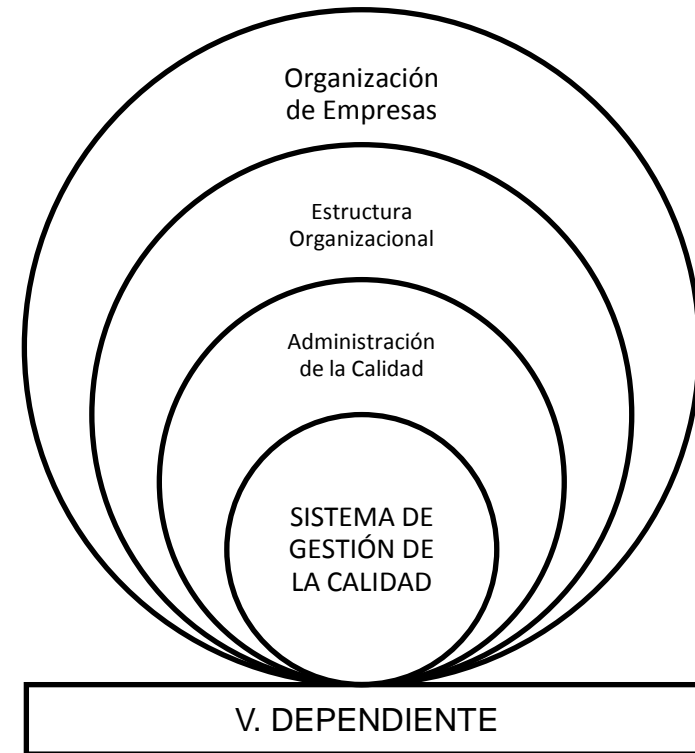
Esta norma pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Superordinación



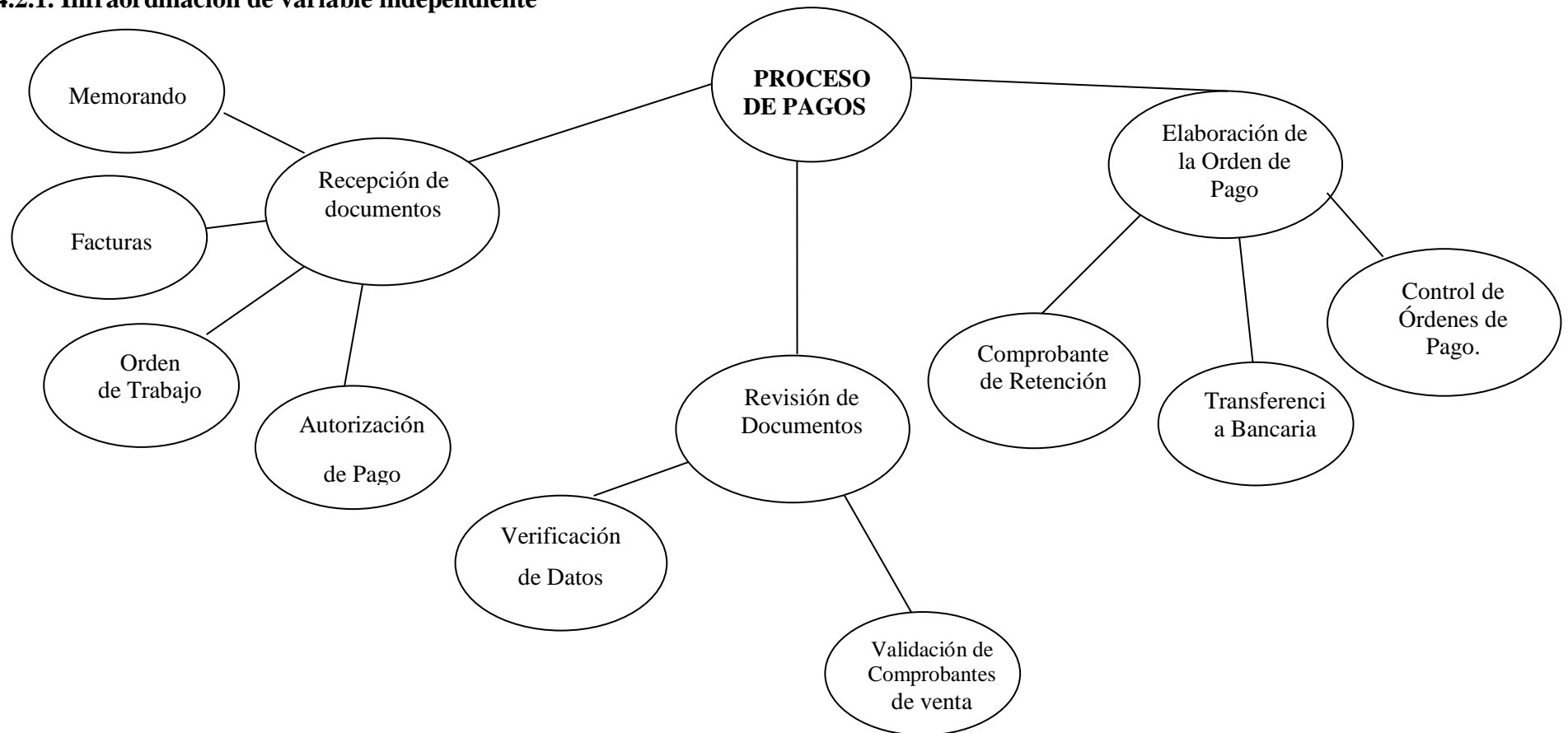
Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

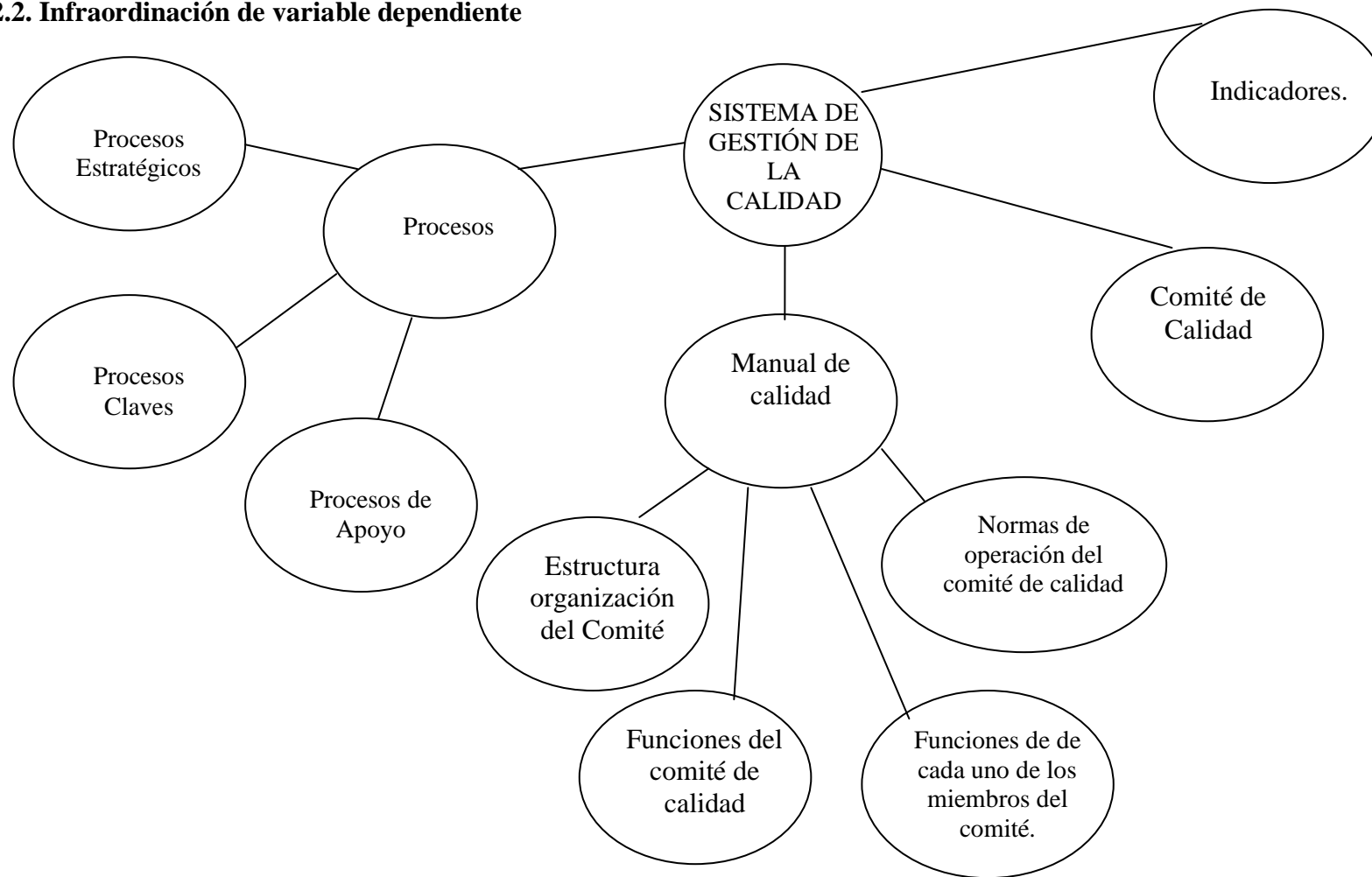
2.4.2. Infraordinación de las variables

2.4.2.1. Infraordinación de variable independiente



Fuente: Elaboración Propia

2.4.2.2. Infraordinación de variable dependiente



Fuente: Elaboración Propia

2.4.3. Definiciones de la Variable Independiente

2.4.3.1. Finanzas

Las finanzas constituyen el conjunto de actividades que interactúan en el intercambio de diferentes bienes de capital entre personas, organizaciones o estado; con un cierto riesgo además basándose en Merton. (2003:2) las finanzas estudian:

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. Dos características distinguen a las decisiones financieras de otras decisiones de asignación de recursos: los costos y beneficios de las decisiones financieras 1) se distribuyen a lo largo del tiempo, y 2) generalmente no son conocidos con anticipación por los encargados de tomar decisiones ni por nadie más. Al llevar a la práctica sus decisiones, la gente se apoya en el sistema financiero, que se define como el conjunto de mercado y otras instituciones mediante el cual se realizan las transacciones financieras y el intercambio de activos y riesgos.

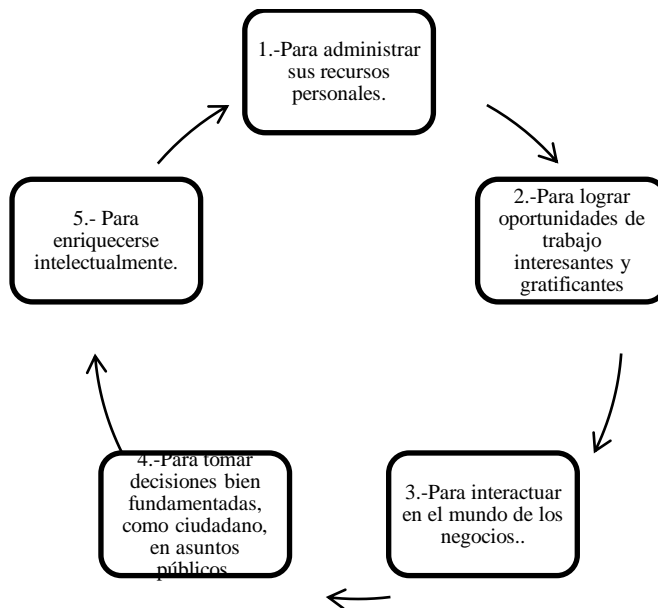
El sistema financiero incluye los mercados de acciones, bonos y otros instrumentos financieros, los intermediarios financieros, las empresas de servicios financieros y las entidades reguladoras que rigen a estas instituciones. El estudio de la evolución del sistema financiero a través del tiempo es una parte importante del tema de las finanzas.

Las finanzas es una agrupación de conceptos que colaboran a organizar la asignación de los recursos, también constituye un conjunto de modelos cuantitativos que ayudan en la evaluación de las alternativas para tomar decisiones.

Los conceptos y los modelos cuantitativos se ejecutan a todos los niveles de la toma de decisiones, desde la decisión más simple hasta la decisión más complicada. Además Merton, (ibíd) manifiesta que:

Un principio básico de las finanzas establece que la función primordial del sistema es satisfacer las preferencias de consumo de la gente, incluyendo todas las necesidades básicas de la vida, entre ellas la alimentación, el vestido y la vivienda. Las organizaciones económicas, como las empresas y los gobiernos, tienen el propósito de facilitar el logro de esta función primordial.

Existen al menos cinco buenas razones para estudiar finanzas:



Fuente: Elaboración Propia en base a Merton.

Ahondemos estas razones por separado.

<p>1.-Saber algo de finanzas le es útil para administrar sus propios recursos.</p>	<p>2.-En el mundo de los negocios es esencial una comprensión básica de ésta.</p>	<p>3.-Existen diversas oportunidades de desarrollo muy gratificantes</p>	<p>4.-Tomar decisiones bien fundamentadas en asuntos públicos,</p>
<ul style="list-style-type: none"> •Hay profesionales de las finanzas y empresas de servicios financieros que ofrecen asesoría: banqueros, corredores de bolsa, agentes de seguros y empresas que venden fondos de inversión y otros productos y servicios financieros. 	<ul style="list-style-type: none"> •Comprensión adecuada de los conceptos, las técnicas y la terminología que utilizan los especialistas financieros, a fin de comunicarse con ellos y reconocer los límites de lo que pueden hacer por usted. 	<ul style="list-style-type: none"> •La mayoría de los profesionales de las finanzas se desempeña en el sector de servicios financieros de la economía, como la banca, los seguros o la administración de inversiones. Sin embargo,, otros trabajan como ejecutivos financieros en empresas no financieras o en el gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> •Debe contar con una comprensión básica del funcionamiento del sistema financiero, el cual constituye una parte importante de la infraestructura de una sociedad orientada al mercado.

Fuente: Elaboración Propia en base a Merton

Por definición las empresas de negocios son entidades cuya función primordial es producir bienes y servicios. Al igual que los individuos, las empresas tienen muchas formas y tamaños. En un extremo se encuentran los pequeños talleres, las tiendas minoristas y los restaurantes propiedad de un solo individuo o una familia. En otro extremo están las compañías gigantescas, con una fuerza laboral de cientos de miles de personas y un número aún mayor de dueños. La rama de las finanzas que se ocupa de las decisiones financieras de las empresas se llama finanzas corporativas o empresariales.

Para poder producir bienes y servicios, todas las empresas, tanto pequeñas como grandes, necesitan capital, los edificios, la maquinaria y otros insumos intermedios que se emplean en el proceso de producción se denomina capital físico. Las acciones, los bonos y los préstamos que utilizan para financiar la adquisición de capital físico se llama capital financiero.

Se concluye que las finanzas son las acciones para el cambio de bienes de capital entre personas, empresas o el Estado, estas acciones poseen un cierto riesgo e incertidumbre. Es una rama de la economía además está dedicada al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión.

2.4.3.2. Gestión Financiera

Se considera gestión financiera al proceso para planificar, planear, dirigir, controlar, evaluar, monitorear y analizar la gestión de recursos y su determinada aplicación, distribución y minimización de riesgos sin embargo, Pérez. (1978:11) manifiesta que:

El área de las finanzas está adquiriendo importancia cada vez mayor dentro de la Administración de empresas. En un principio, las responsabilidades del Departamento Financiero se limitaban esencialmente a dos aspectos:

- a) Elaborar aquellos documentos contables que permitiesen a la Dirección General conocer la situación económica de la Empresa y al Estado controlar el pago de impuestos.
- b) Captar fondos necesarios para hacer frente a los desembolsos originados por las operaciones de la Empresa y llevar la gestión de caja.

La gestión financiera se encarga de procesar documentos contables, los mismos que contribuyen a la toma de decisiones mediante el conocimiento de la situación de la empresa.

La gestión financiera es una herramienta para dar control a las dificultades de carácter económico más inmediatas de la empresa, se debe controlar de manera efectiva los fondos utilizados, con el objetivo de dar cuentas tanto a los empresarios como al estado; para llevar a cabo esto se debe registrar todas las operaciones económicas de la empresa, es decir llevar un sistema de información contable, por lo tanto Pérez. (ibíd) muestra que:

La gestión financiera se vincula estrechamente al desarrollo de la contabilidad. La información generada por la contabilidad, aun hoy, constituye un elemento básico de trabajo, aunque no el único, para la elaboración de la política financiera de la empresa. Históricamente, también hubo que responder a otras exigencias; las empresas crecían, se lanzaban nuevos productos, se abrían nuevos mercados.

Todo este tipo de decisiones no eran competencia directa del financiero, se tomaban en otros departamentos de la empresa: era el comercial el que decidía cuánto vender y el de producción el que señalaba el volumen de la producción. Sin embargo, estas decisiones adoptadas por no financieros, ejercían una repercusión inmediata sobre las necesidades de financiación de la empresa y era el financiero el responsable de captar los fondos necesarios para financiarlos. Pero no solamente para financiar las nuevas inversiones, sino también para hacer frente a su vencimiento, a los desembolsos originados por la operación diaria de la empresa. En caso contrario, sus acreedores podrían actuar legalmente contra ella y, en consecuencia poner en cuestión su solvencia económica e incluso hacer peligrar su propia supervivencia.

Tradicionalmente pues, se ha relacionado la función financiera con la columna derecha del Balance, es decir, con la captación y administración de fondos, y con la gestión de caja. Cuándo invertir y en qué invertir eran temas que trascendían de la competencia del financiero.

El área financiera en la actualidad es mucho más amplia ya que no se limita a buscar dinero para financiar las inversiones de la empresa, mejor controla el uso de esos fondos. Además el mundo es cambiante por ende aparecen nuevas necesidades en la empresa por la complejidad del entorno en el que se

desenvuelve como son los cambios legislativos, sociales, etc. Además Pérez. (1978:12) da a conocer que:

Esto le ha llevado a asumir una función de indispensable protagonismo dentro de la gestión empresarial. Es quizá la función que está más introducida en el resto de las áreas de la empresa, debido a que, en general, cualquier decisión que se tome dentro de la empresa tarde o temprano tendrá una repercusión monetaria.

Decisiones asociadas a otras áreas funcionales, tales como la política de precios, condiciones de crédito a clientes o volumen de la producción, influirán antes o después sobre el balance, la cuenta de resultado, la liquidez o el riesgo de la empresa. Por ello, en la actualidad se considera que la responsabilidad del financiero se extiende a todo ámbito de la organización.

La actividad financiera no puede limitarse a las funciones tradicionales, ha de controlar el uso de los fondos y estar presente en casi todas las decisiones que se tomen, aunque aparentemente no sean financieras. En definitiva, la empresa es un sistema cuya situación financiera puede verse deteriorada por decisiones que, en principio, competen a otros departamentos.

Se puede concluir que gestión financiera es administrar todos los recursos que la empresa posee, para cubrir los gastos; los mismos que son originados por la actividad a la que se dedica la empresa y así pueda funcionar, por tal motivo se podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa, además por la complejidad del entorno en el que se desarrolla la misma el papel de la gestión financiera es imprescindible.

2.4.3.3. Tesorería

Es el área de la organización en la que se ejecuta los pagos y cobros es decir se administran y gestionan las transacciones y flujos de dinero, además Santomá, (2000:25) manifiesta que:

En el interior de la empresa circulan fondos. La circulación de estos fondos se describe como el conjunto de entradas y salidas de dinero (cobros y pagos). Estos flujos circulan de acuerdo a unas reglas.

Una de las atribuciones importantes del director financiero es procurar que este flujo de fondos circule correctamente, es decir, que la empresa disponga en el momento y lugar adecuado de la cantidad necesaria de dinero (liquidez) para hacer frente a las salidas de fondos (pagos). Por otro lado, un exceso de liquidez puede afectar negativamente a la rentabilidad de la empresa si el rendimiento de estos fondos es inferior al de los otros activos.

Será necesario encontrar un equilibrio entre necesidades y disponibilidades de fondos para poder aumentar la eficiencia de la empresa y en muchos casos permitir la supervivencia del negocio.

Es importante el previo conocimiento de las necesidades financieras, las mismas que ayudarán a negociar de mejor manera tanto con las instituciones financieras como con los proveedores, con el objetivo de eliminar riesgos, invertir excedentes de forma adecuada a un plazo óptimo; además realizar inversiones a largo plazo. Santomá (ibíd) además manifiesta que:

- **Previsiones de Tesorería**

Dependiendo del uso de las provisiones, se define el período de análisis. Se realiza provisiones para un horizonte inmediato, anual, superior al año o a largo plazo.

La previsión referida a un futuro inmediato tiene por objeto asegurar que los saldos de tesorería generados por los pagos y los cobros futuros son suficientes para hacer frente a los pagos previstos y, en caso contrario, poder actuar a tiempo mediante la obtención de fondos a corto plazo. Este análisis suele denominarse gestión de la posición en fecha valor.

Las provisiones para un periodo superior a un año pueden realizarse mediante la elaboración de un presupuesto anual de gestión de tesorería, que suele incluirse en los presupuestos generales de cuenta de resultados y de balance.

Cabe destacar que es importante la propia elaboración de las provisiones ya que son las determinaciones de las diferentes fuentes de información; además se debe definir la información que se necesita y qué departamento debe facilitarla, con el objetivo de poseer un sistema de información contable adecuado para que la toma de decisiones sea de forma oportuna. También Santomá (ibíd.) menciona que:

El departamento de ventas deberá informar sobre las ventas netas previstas con IVA, plazos de cobro, comisiones, etc. El departamento de compras deberá informar sobre las compras previstas de materias primas y componentes por plazos de pago, teniendo en cuenta transportes, suministros, seguridad, limpieza, etc. El departamento de personal sobre las nóminas netas previstas. El departamento de servicios generales sobre gastos diversos.

Una de las herramientas más prácticas para la tesorería es realizar las operaciones en una hoja de cálculo, ya que muchas veces los programas estándares de gestión de tesorería no recogen las problemáticas particulares y no permiten realizar los diferentes escenarios posibles (optimistas, pesimistas, neutro) de determinadas variables y qué impacto producirían en la tesorería. Santomá (2000:26) proporciona información sobre:

Posición en fecha-valor

Definiremos la fecha-valor como la fecha en la que el banco abona o carga una operación a efectos de valoración. Esta fecha es la que sirve para el cálculo de los intereses.

Todas las operaciones con los bancos están sujetas a una fecha-valor, que puede coincidir con la fecha en la que se produce la operación (habitualmente en los cargos) o ser unos días más tarde (habitualmente en los abonos). Normalmente los saldos resultantes en fecha-valor son inferiores a los saldos resultantes en fecha de operación, dado que las condiciones de valoración prácticamente siempre operan en contra del titular de la cuenta bancaria.

En gestión de tesorería debe pensarse en fecha-valor, tanto para realizar las previsiones de saldos bancarios como para negociar con los bancos su minimización. Para llevar a cabo una buena gestión de tesorería es imprescindible tomar como referencia el saldo en fecha-valor y no el saldo contable. Todas las operaciones que realizamos con los bancos están sujetas a una valoración o fecha-valor a efectos del cálculo de intereses. Esta valoración se expresa en número de días desde la fecha de la operación.

El seguimiento de la posición en fecha-valor es más complejo que el seguimiento por fecha de operación. Los saldos en fecha valor no se ordenan cronológicamente sino que se obtienen por una reordenación de todas las operaciones bancarias registradas. Es muy importante realizar un seguimiento de la correcta valoración de las operaciones por parte de los bancos, siendo aconsejable un sistema mecanizado de gestión de tesorería que contemple este control.

La tesorería es el conjunto de saldos que se estima, en fecha-valor, con el objetivo de estudiar la posibilidad o no de poder cubrir los pagos y así tener la capacidad de eliminar las ineficiencias de la tesorería, también Santomá (ibíd.) dice que:

Cuando llega la fecha de vencimiento de las obligaciones de pago, el director de finanzas debe haber previsto la disposición de fondos suficientes en el momento y en las cuentas bancarias adecuadas.

Determinación de las necesidades de financiación

La previsión de tesorería suele dividirse en diversas partes: previsiones operativas y previsiones de capital y extraordinarios. A partir de ahí podremos elaborar un cuadro de excedentes y necesidades de financiación y llegar a determinar nuestra política de financiación. Una vez conocida nuestra política de financiación podremos calcular los gastos financieros previstos y complementar una cuenta de resultados previsional.

2.4.3.4. Proceso de Pagos

El proceso de pagos es una secuencia de pasos, los mismos que extinguen las obligaciones con proveedores además se ha tomado a Hortigüela. (2009:7) como referencia para definir que es el proceso de pagos:

Las operaciones comerciales realizadas por las empresas implican la entrega del bien o servicio por parte de la empresa vendedora y el pago del precio convenido por parte de la empresa compradora. Para hacer efectivo el importe de la compra, puede realizarse de dos formas distintas: al contado o a crédito.

Pago al contado: el importe del valor del bien o servicio se hace efectivo en el momento de la entrega del mismo. También puede considerarse al contado si el pago se realiza antes de los treinta días siguiente a la entrega del bien o servicio adquirido.

Pago a crédito o pago aplazado: el comprador entrega el bien o servicio al comprador, pero éste hará efectivo el pago en fecha posterior, convertida entre las partes. El aplazamiento del pago puede acordarse a corto o a largo plazo pudiéndose también establecerse o no intereses sobre la cantidad aplazada.

También se podría decir que el proceso de pagos es el cumplimiento de los deberes contraídos con terceros, satisfaciendo el interés del acreedor y liberando al deudor, para lo cual Fernández, (2006,13) manifiesta que:

Los medios de pago son instrumentos financieros, comerciales, legales que permiten soportar transacciones, entre empresas y personas, garantizando de alguna manera el intercambio de productos por dinero, aumentando como dinero todo aquello que cumple esa función.

2.4.3.5. Recepción de Documentos

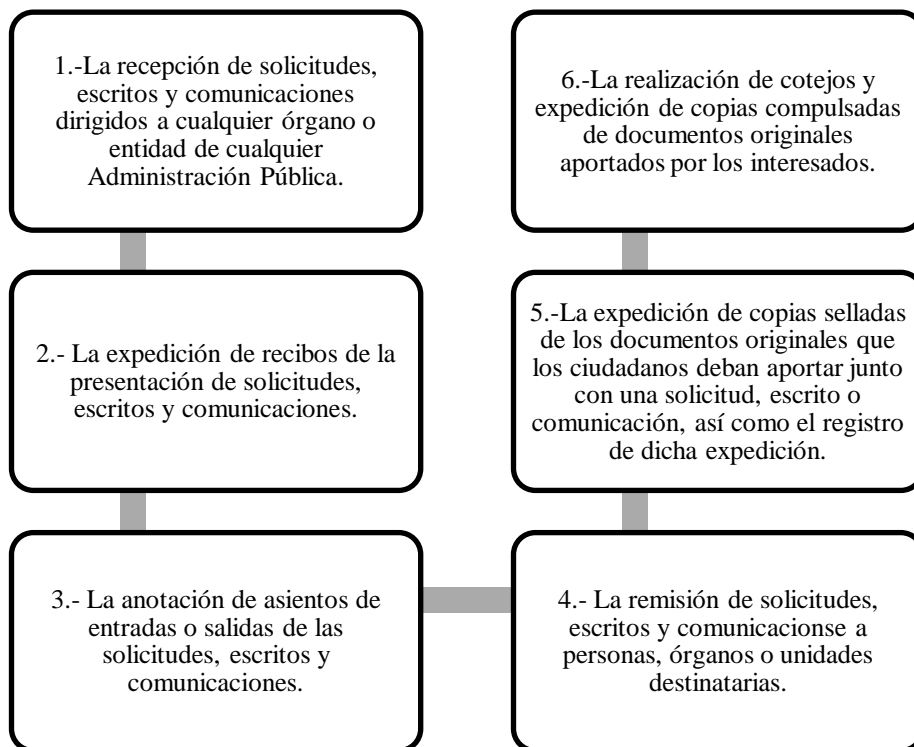
Es una serie de documentos recibidos por las unidades administrativas de una entidad, en cumplimiento de sus funciones, a las cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo; las tablas de recepción documental son el instrumento esencial que permite la normalización de la gestión documental, la racionalización de la producción documental y la institucionalización del ciclo vital de los documentos en los archivos de gestión, central, e histórico de las entidades. Además Martos (2005:121) manifiesta que:

Cabe la posibilidad de crear registros auxiliares en unidades administrativas dependientes del órgano principal, con el fin de facilitar la presentación de escritos y con la obligatoriedad de comunicar el registro general todas las anotaciones que se efectúen.

Tienen la consideración de oficina de registro general aquellas que ejercen funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para uno o varios órganos administrativos, teniendo asignada todo órgano administrativo una única oficina de registro general, sin perjuicio de que ésta tenga tal carácter para varios órganos administrativos.

Tienen la consideración de oficina de registro auxiliar aquellas que, ejerciendo idénticas funciones y para los mismos órganos administrativos que la oficina de registro general, se encuentran situadas en dependencias diferentes de aquella, pudiendo depender, a su vez, de cada oficina de registro general varias oficinas de registro auxiliar. En todo caso, las oficinas de registro auxiliares remitirán copia de la totalidad de los documentos a la correspondiente oficina de registro general, siendo esa última la que ejerce las funciones de constancia y certificación en los supuestos de litigios, discrepancias o dudas acerca de la recepción o remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Se desarrolla las siguientes funciones:



Fuente: Elaboración Propia en base a Martos

Memorando.- también conocido como memorandum, consiste en un escrito en el cual se intercambia información de diferentes departamentos, es decir su uso es interno, mediante el se da a conocer alguna indicación, recomendación, instrucción, información específica; el objetivo de un memorando es transmitir información importante de manera breve y verás.

Factura.- este es un documento mercantil, posee datos preimpresos y datos de llenado, la factura es un documento que respalda una compra-venta en la misma que se identifica al cliente con sus datos personales como noombre, cédula de ciudadanía o ruc, dirección, teléfono, fecha de origen de la transacción también se detalla la cantidad, la descripción del producto o servicio, el precio unitario, subtotal posteriormente se calcula el 12% del IVA y se obtiene el total de la factura; sus datos preimpresos son la razon social del agente vendedor, ruc, dirección teléfono, autorización del SRI, número de la factura, fecha de impresión

de factura y fecha de caducidad. La factura es el respaldo de la entrega de un producto y la provisión de un servicio.

Orden de Trabajo.- es un documento escrito que se utiliza para detallar de manera pormenorizada el trabajo que se va a llevar a cabo; es decir es una herramienta documentada que permite tener control. Su diseño puede variar según las necesidades de cada organización, generalmente poseen un cierto parecido con las facturas.

Información que se identifica en una orden de trabajo:

- Número
- Folio
- Nombre del cliente
- Tipo de servicio
- Descripción
- Observaciones (si las hay)
- Costo del trabajo
- Adelanto (si lo hay)
- Monto restante
- Forma de pago
- Fecha de recepción del trabajo
- Fecha de entrega

Autorización de Pago.- es un documento escrito el cual da inicio al proceso de pago, ya que en este se identifica el número de autorización de pago, se da a conocer el nombre del proveedor, su ruc y el concepto por el cual se va a realizar el pago, otro aspecto importante de la autorización de pago es que se cita la partida presupuestaria para cubrir cada pago.

2.4.3.6. Revisión de Documentos

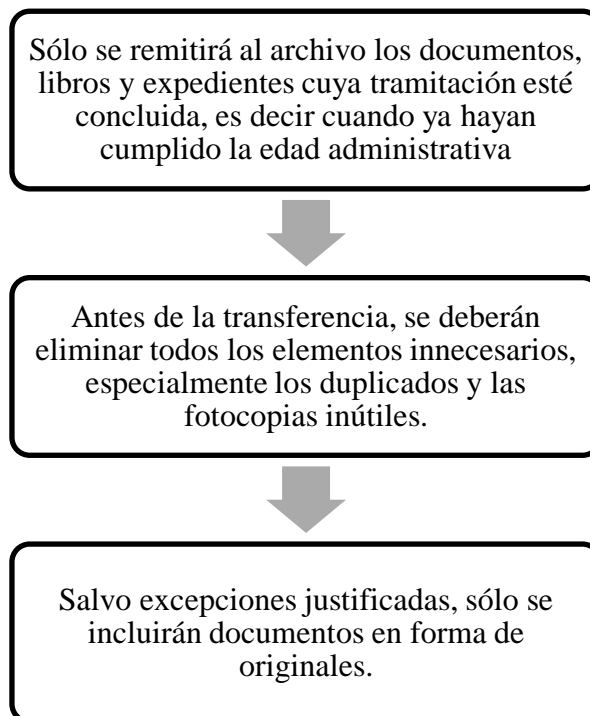
La revisión de documentos contribuye con todas las áreas de la organización para utilizar más eficazmente la información basada en hechos reales, a la vez que ayuda una mejor localización y recuperación de los mismos. Además se refiere a

la aplicación de la mano del hombre con la ayuda de la tecnología y también procedimientos que van a permitir la gestión y la unificación de la información que es generada por la organización, incrementa considerablemente el valor de la información, también se toma como referencia a Martos, (2005:220) el mismo que manifiesta:

Una de las primeras funciones revisión consiste en revisar, en las instalaciones del archivo, de la documentación tramitada y recibida por la institución u organismos titular del archivo.

Las distintas oficinas o dependencias productoras o receptoras de la documentación deberán remitir para su custodia al archivo aquellos documentos cuya tramitación esté totalmente finalizada; a esta operación se la denomina Transferencia.

Las dependencias que transfieren documentación al archivo deberán tener en cuenta las siguientes recomendaciones:



Fuente: Elaboración Propia en base a Martos

Verificación de Datos.- consiste en la comprobación de los datos de la factura y de todos los documentos de respaldo. Es constatar los datos como el nombre de la empresa en las facturas de compra de bienes o servicios, el ruc, fecha de emisión del documento, detalle y cantidad de los productos o bienes que se adquiere. Este

mecanismo constituye una manera de control, en la misma que se identifica errores o falencias en la documentación, una vez identificado dichos aspectos es recomendable tomar medidas de corrección. Ya que el control interno consiste en el conjunto de planes, acciones, tareas, registros, procedimientos, políticas, además es el entorno y actitudes que se desarrollan dentro de la organización es decir del personal que ejecutan dichas actividades, el propósito del control interno es prevenir, identificar y eliminar posibles riesgos que podrían influir negativamente en el desarrollo de la organización. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

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

1.- Ambiente de Control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal respecto al control de sus actividades. Es la esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

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

Integridad y valores éticos.- tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento. Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta.

Elementos que influyen en el ambiente de control son: estructura organizativa, delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas y prácticas de recurso humano.

Factores de ambiente de control

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

En conclusión el ambiente de control tiene relación directa con las operaciones, además están estrechamente relacionadas con los objetivos y así minimizar riesgos. También posee influencia sobre los sistemas de información y en si con la supervisión en general. Según Estupiñán, (2006:28)

2.- Evaluación de riesgos.

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

3.- Actividades de control.

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplo de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuado.

Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

Incluyendo actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones

- Reconciliaciones
- Segregación de funciones
- Salvaguarda de activos
- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros
- Análisis de registros de información
- Verificaciones
- Revisión de desempeños operacionales
- Seguridades físicas
- Revisiones de informes de actividades y desempeño
- Controles sobre procesamiento de información

También se puede mencionar que las actividades de control poseen distintas características, además pueden ser generales o específicas, manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, detectivas o preventivas. Además Estupiñán (2006:33) menciona que:

4.- Información y comunicación.

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

Controles Generales.- tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

Controles de Aplicación.- están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que reciben o entregan información. Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Información y Comunicación.- para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información

adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen un aparte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Sistemas de información

- Algunos sistemas apoyan iniciativas estratégicas.
- Sistemas en línea en los bancos
- Sistemas en línea proveedor-cliente
- Otros sistemas están integrados con las operaciones y soportan todas las fases de operación.
- Sistemas de manufactura
- Sistemas de inventario permanente.

Se concluye que la información y la comunicacion debe ser oportuna, veraz, pertinente; con el objetivo de proporcionar a la empresa seguridad y confianza en sus datos. Estupiñán (2006:35) manifiesta que:

5.- Supervisión y seguimiento.

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

La Función de Controlar		
Controlar se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado.	Para establecer si hay desviaciones y adaptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos.	El propósito del control es tomar acción correctiva para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Fuente: Elaboración propia en base a Estupiñán

Validación de facturas SRI.- es un mecanismo de control tanto para la parte que emite el comprobante de venta como para la persona que adquiere el bien o

servicio, es un procedimiento que contribuye con la comprobación de la integridad y autenticidad de los comprobantes de venta. La validación de comprobantes de venta se puede realizar mediante la página web del SRI, se digita los datos del comprobante de venta como fecha de emisión, número de comprobante, número de autorización, ruc, tipo de documento y el número del documento.

2.4.3.7. Emisión de Órdenes de Pago

Se puede definir a las órdenes de pago como una manera de ejecutar el pago de forma automática. Las órdenes se realiza del pago, pero el mismo no se contabilizará hasta que el banco le envíe el estado de cuenta.

Para el tiempo entre la ejecución del pago y el instante en el que se procesa el estado de cuenta, cada una de las órdenes debe tener un orden secuencial con el objetivo de que no den lugar a volver a pagar en otra ejecución de pagos o a que se compensen o anulen. Por tal motivo, el programa de pagos formula órdenes de pago, a cada una de las cuales se le asigna un número único.

La orden de pago tiene partes como son: los datos de cabecera y de partida individual. Los datos de cabecera contiene: la entidad pagadora, el valor de pago, la forma de pago. Se registra de manera individual con el objetivo de almacenar la información de la partida pagada, además Adarve Corporación Jurídica (2003:158) dice que:

La orden de pago se inicia por el importador, instruyendo a su banco para que, valiéndose de la entidad financiera que actúa como intermediario pagador, para que al exportador la suma debida en el lugar pactado. En consecuencia, el pago no se supedita el cumplimiento del ningún tipo de condición por parte del beneficiario o de los bancos intervinientes. La orden de pago simple suele ser el medio de pago más extendido y frecuentemente se utiliza como medio de liquidación de transacciones tras la entrega del bien, lo que implica un alto grado de confianza entre vendedor y comprador.

Además se puede decir que los comprobantes son documentos que respaldan las retenciones realizadas al momento de realizar una compra sea de bienes o

servicios, como también se enfatiza a continuación con la información de la página web señalada más adelante.

Comprobante de Retención.- Este documento acredita las retenciones de impuestos realizadas por los compradores de bienes o servicios a los respectivos proveedores. Estos documentos son emitidos por los agentes de retención, al momento que realizan sus compras.

Los agentes de retención están obligados a:

- Emitir el comprobante de retención en el momento que se realice el pago o se acredite en cuenta, lo que ocurra primero y estará disponible para la entrega al proveedor dentro de los cinco días hábiles siguientes al de presentación del comprobante de venta.
- Declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades financieras autorizadas para recaudar tributos.

En caso de no efectuarse la retención o de hacerla en forma parcial, el agente de retención será sancionado con multa equivalente al valor total de las retenciones que debió realizarse, más los intereses de mora correspondientes.

La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente es sancionada con una multa equivalente al cinco por ciento (5%) del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación.

Transferencia Bancaria.- consiste en los movimientos de dinero mediante entidades, los mismos que pueden ser físicos o electrónicos. Es decir consiste en pasar dinero de una cuenta a otra cuenta. Las transferencias dentro de la misma entidad financiera se llaman traspasos.

Control de Órdenes de Pago.- garantiza que las operaciones relacionadas con las órdenes de pago sean realizadas de manera adecuada y eficaz, además consiste en tomar medidas necesarias para minimizar los errores, también evalúa el rendimiento. Este contribuye a reducir los riesgos de corrupción además logra promover el desarrollo organizacional.

2.4.4. Definiciones de la Variable Dependiente

2.4.4.1. Organización de Empresas

Consiste en un mecanismo para alcanzar las metas y objetivos de una entidad además proporciona lineamientos con el fin de brindar orientaciones y ayudas para cumplir con los propósitos de las empresas; también Amaramburu, (2001:13) define a la organización de empresas como:

La organización como función directiva: la organización constituye una de las funciones intrínsecas de la tarea directiva o de gestión. El francés Henry Fayol (1916) fue el primero en definir las funciones específicas correspondientes a la dirección de empresas, distinguiendo entre éstas, las tareas de planeación, organización, dirección, coordinación y control. Entre las diferentes tareas que integran la función directiva o de gestión, destaca la tarea o función de organización. El concepto de organización, entendido como función directiva, se define del siguiente modo:

Organización puede expresar el proceso o la función de organizar, es decir, la que se encarga de diseñar la estructura organizativa y de lograr que se desarrolle una actividad de forma eficiente y eficaz respecto de los objetivos pretendidos.

La organización como entidad: en una segunda acepción del concepto, la organización es sinónimo de empresa. La organización entendida como empresa se define como: conjunto de personas con los medios necesarios y adecuados que se relacionan entre sí y funcionan para alcanzar una finalidad determinada que puede ser tanto lucrativa como no lucrativa.

Esta definición contiene los principales elementos que caracterizan una organización, concebida como empresa, que son los siguientes: la existencia de un grupo humano, que comparte unos medios o recursos financieros, técnicos y humanos, en la realización de una acción coordinada, para la consecución de unos fines u objetivos comunes. Estos dos últimos, constituyen los aspectos definatorios básicos de toda organización. La existencia de un objetivo común compartido es lo que mantiene unido el grupo humano y define la razón de ser de la organización. Por otra parte, la coordinación e integración de actividades es la clave que garantiza la supervivencia del grupo humano como entidad ordenada, es decir, organizada y no caótica. La coordinación de actividades emerge como problemática fundamental de toda organización humana, constituyendo una de las cuestiones más estudiadas y de mayor relevancia dentro de la Teoría de la Organización.

En conclusión, la organización de empresas tiene como finalidad colaborar a la ejecución de los objetivos, además estos deben ser significativos para lograr la eficiencia organizacional.

2.4.4.2. Estructura Organizacional

La estructura organizacional constituye el marco de la organización, en el mismo que se asigna de manera directa responsabilidades a cada una de las funciones, además las tareas son divididas, agrupadas, coordinadas y controladas, para el logro de objetivos; Strategor (2005:68) concluye que:

Estructura organizacional es el conjunto de las funciones y de las relaciones que determinan formalmente las funciones que cada unidad deber cumplir y el modo de comunicación entre cada unidad. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

También la estructura organizacional está formada por la estructura formal y la estructura informal, siendo la formal todo lo que está previsto en la organización y entendiéndose como informal a lo que surge de la interacción entre los miembros de la organización y con el medio externo a ella, además Lusthaus, (2002:53) manifiesta que:

La capacidad de una organización de estructurarse y reestructurarse para adaptarse a condiciones internas y externas cambiantes es importante para aumentar la máximo el desempeño organizacional.

A diferencia de otras capacidades estructuración y reestructuración de una organización no sucede formalmente de maneta constante, pero siempre hay adaptaciones de la estructura. Por estructura organizacional se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos, también se refiere a las relaciones relativas entre las divisiones del trabajo.

Durante mucho tiempo, la estructura organizacional era de interés para los profesionales y pensadores del campo de gestión. Continúan los debates sobre la importancia de temas como las etapas de desarrollo organizacional.

En la actualidad hablar de la estructura organizacional se ha vuelto complicado, además el campo organizacional es más dinámico y cambiante por tal motivo la influencia de la tecnología en la estructura, es un factor importante para su desempeño.

2.4.4.3. Administración de Calidad

La administración de calidad busca mejorar el desempeño que se enfoca en cubrir las expectativas de los clientes y sobre todo optimizar la calidad y Guajardo. (1996:3) concluye que:

La calidad es un concepto muy de moda en nuestros tiempos. Es común oír hablar de ella por un curso tomado por un familiar en su empresa, por anécdotas de un mal servicio o un problema relacionado con un producto, o por un noticia en un periódico explicando por qué los japoneses ya dominaron otro sector comercial más.

Si bien antes era un tema que se relacionaba sobre todo con la actividad de las fábricas, cada vez incursiona más en otros sectores de la actividad humana. Recientemente lo hemos visto implicarse en empresas de servicios, en empresas públicas, incluso en las escuelas u oficinas de gobierno.

Sus orígenes fabriles han contribuido a que se forme un paradigma, a que se desarrolle la creencia de que se trata de un concepto aplicable sólo a procesos repetitivos que hay que estandarizar. La razón es que en la literatura, como un concepto pertinente a la actividad humana; algunos que sí lo hacen no relacionan sus postulados con la palabra calidad; casi todos recurren a ejemplos de manufactura, reforzado así el paradigma fabril. Sin embargo, la calidad es un conjunto de conceptos asociados con la actividad humana, del que podríamos reconocer orígenes muy simples desde el hombre de las cavernas. La calidad es una serie de conceptos que ayudan a facilitar las relaciones interpersonales en cualquier tipo de organización, y a entenderlos procesos que transforman el medio ambiente del ser humano.

Desde sus inicios, el hombre se ha preocupado por asegurar su existencia, lo que lo ha llevado a luchar contra los obstáculos que la naturaleza le presenta. Sin ser la criatura más grande de la tierra, ni la más rápida, ni la más fuerte, tuvo que desarrollar su inteligencia para sobrevivir y, valiéndose de ella, aprendió a transformar su medio ambiente para hacerse de ventajas en la competencia por la vida. La historia del hombre es la lucha para ser mejor.

La administración de la calidad engloba la comprensión de los principios generales que colaboran a los líderes de una organización hacerla más eficiente. Además permite dar facilidad para el entendimiento de los mismos para la apertura de un ambiente organizacional enfocado en el cliente. Además Guajardo. (ibíd) manifiesta que:

La sociedad ha creado un sistema productor de satisfacciones que luce bastante complejo de administrar y, aun cuando la tecnología ha traído grandes beneficios, también grandes peligros.

Las instalaciones y los equipos más modernos se construyen utilizando muchos componentes, son muchas las personas y compañías que intervienen en su fabricación o instalación. Y estos sistemas han ocasionado ya grandes tragedias por fallas en alguna parte de la cadena productiva.

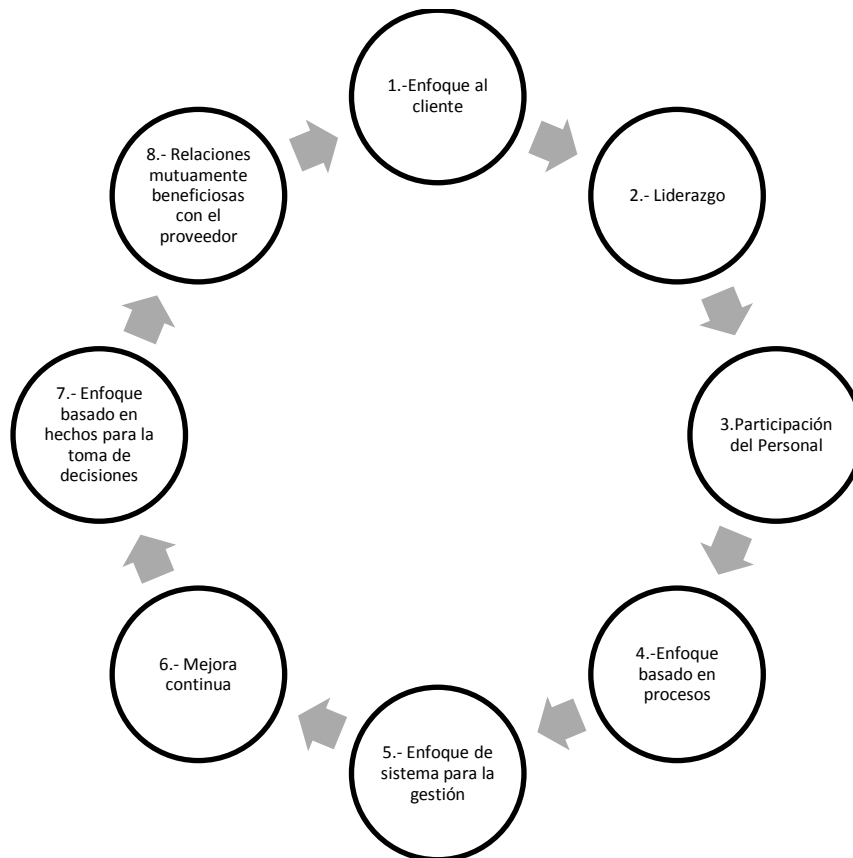
Se concluye que la administración de calidad es el proceso que de manda esfuerzo para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema con el objetivo de satisfacer los requerimientos y expectativas del cliente.

2.4.4.4. Sistema de Gestión de la Calidad

El sistema de gestión de la calidad consiste en la manera de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que están relacionadas con la calidad, también se considera al sistema de gestión de calidad como una cadena de actividades que necesitan de recursos para cumplir con los objetivos establecidos, además la Norma ISO 9000 establece que:

El sistema de gestión de la calidad esta basado en 8 principios de gestión, que apuntan al establecimiento de una filosofía que garantice el éxito de la implementación del mismo. Estos principios son:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. Participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque de sistema para la gestión
6. Mejora Continua
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor



Fuente: Elaboración Propia en base a las Normas ISO 9000

1.- Enfoque al Cliente.- Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto se debe comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. El objetivo es satisfacer, eficientemente, las necesidades de los Clientes.

2.- Liderazgo.- Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización. El líder debe ser el principal comprometido con un Sistema de Gestión de Calidad.

3.- Participación del personal.- El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización. El personal es el principal gestor de la implementación exitosa de un sistema de calidad.

4.- Enfoque de sistema basado en procesos.- Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades

relacionadas se gestionan como un proceso (entendiendo por proceso al conjunto de actividades y recursos que le agregan valor a una entrada antes de transformarla en salida, por ejemplo la gestión del reclamo de un cliente)

5.- Enfoque del sistema para la gestión.- Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia de una organización.

6.- La mejora continua.- La mejora continua debe ser el objetivo permanente de la organización.

7.- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.- Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8.- Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor.- Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

Para dar cumplimiento al sistema de gestión de la calidad se debe guiar en principios como los mencionados anteriormente para llegar a la consecución de los objetivos de forma exitosa.

2.4.4.5. Procesos

Los procesos son una consecución de actividades, las mismas que poseen un orden, jerarquía, sincronización para dar cumplimiento de las metas planteadas por ende llegar al desarrollo de los objetivos propuestos, además para Abril (2010: 48) manifiesta que:

El elemento más básico del sistema son los procesos que se realizan dentro de la organización. Ya que desde la actualización de la norma ISO 9001 en el año 2000, se incorporó una nueva visión como es el enfoque basado en procesos, el cual no estaba incluido en la versión de 1994, pero si se encuentra en la 2000 y 2008. El enfoque basado en procesos permite visualizar de manera más íntegra la relación entre los diferentes procesos de sistema, lo que permite obtener grandes ventajas a nivel de organización y eficacia. Es importante saber que para que una organización funcione de forma efectiva, debe de determinar y gestionar todas las actividades que se relacionan entre sí.

A lo largo de la Norma ISO 9001:2008, existen varios apartados en los que se mencionan la importancia de los procesos y de la buena relación que debe de existir entre ellos.

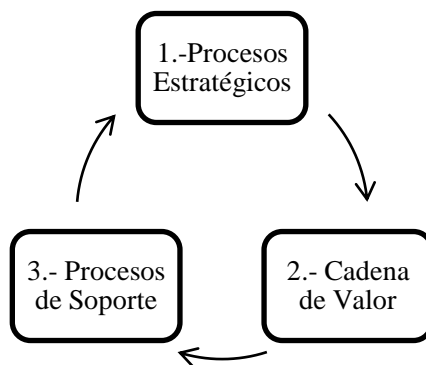
Requisitos Generales" de la ISO 9001:2008, donde se indica la necesidad de identificar todos aquellos procesos que serán importantes dentro del sistema de gestión de calidad.

La Norma ISO 9000:2005 define a "proceso" de la siguiente forma: Apartado 3.4.1

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados es decir un proceso es un conjunto de actividades, las cuales requieren de ciertos insumos, los cuales son transformados en resultados, que llegan a satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo consiguiente el resultado de un proceso llega a constituirse en un elemento de entrada un siguiente proceso.

La identificación junto con las interacciones de los procesos, así como también la gestión para producir resultados deseados, puede denominarse como "enfoque basado en procesos"

Es necesario identificar los procesos y clasificarlos según su importancia dentro del sistema. Existe una clasificación bastante sencilla para determinar cuáles son más prioritarios que otros.



Fuente: Elaboración Propia en base a Abril

Procesos estratégicos: Son todos aquellos procesos que proporcionan las directrices, planes y programaciones necesarias para llevar a cabo todas las actividades dentro de la organización.

Procesos claves: también definido como cadena de valor que describe el modo en que se desarrollan las acciones y actividades de una empresa. En base a la definición de cadena, es posible hallar en ella diferentes eslabones que intervienen en un proceso económico: se inicia con la materia prima y llega hasta la distribución del producto terminado. En cada eslabón, se añade valor, que, en términos competitivos, está entendido como la cantidad que los consumidores están dispuestos a abonar por un determinado producto o servicio. Son los procesos que mejor definen la razón de ser de la organización

y que con su cumplimiento el cliente se ve directamente beneficiado al recibir el producto y/o servicio.

Procesos de apoyo: Son aquellos procesos que proveen de los recursos o insumos que son necesarios que los procesos claves cumplan su fin.

Es de vital importancia determinar todos los procesos que se realizan dentro de la organización, ya que estos constituyen la estructura es decir todo el sistema. Es decir los procesos son la estructura que mantiene firme al sistema de gestión de calidad, además los procesos estratégicos son los que cubren y protegen al cerebro de la organización, los procesos de apoyo son las extremidades del sistema y los procesos claves la caja torácica que protege a órganos principales y mantiene firme al sistema, también Abril. (ibíd) manifiesta que:

Cada proceso tiene clientes y otras partes interesadas en los resultados que se lleguen a obtener y por ende son ellos quienes definen los resultados requeridos de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Es de agregar que una de las grandes ventajas del enfoque basado en procesos es que se tiene un control continuo sobre los vínculos existentes entre los procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Cuando se tengan el listado de los procedimientos es importante que estos sean documentados (como lo pide la norma en el apartado "4.2.1 Generalidades" inciso c), de tal forma que estos sean descritos de forma sencilla y clara. Para tener una idea más exacta de cómo elaborar la documentación necesaria se puede utilizar las directrices de la "ISO 10013:2000 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad", en esta norma aparecen elementos básicos que debe poseer cualquier tipo de documento que se requiera dentro del sistema.

2.4.4.6. Manual De Calidad

Constituye un documento en el cual se detalla información sobre el sistema de gestión de la calidad, en el mismo que se especifica alcance del sistema de gestión de calidad, los procedimientos documentados establecidos para el SGC (o referencia a los mismos), una descripción de la interacción entre los procesos del SGC de la organización; también se podría incluir: las actividades de la organización, las características principales del sistema de gestión de la calidad, la

política de calidad y los objetivos a ella asociados; manifiesta Abril. (2010:54) que:

El elemento más importante del sistema de gestión de calidad es el Manual de Calidad, el cual es mencionado en el apartado "4.2.2 Manual de Calidad" de la norma ISO 9001:2008. El Manual de calidad es el corazón de todo el Sistema de Gestión de Calidad. La esencia del Manual de calidad radica en describir la forma en que todos los procesos están relacionados entre sí y de cómo interactúan en función de del Sistema de Gestión de Calidad. Al igual que los procesos, el manual de calidad puede ser elaborado en base a la norma "ISO 100013:2000 Directrices para la documentación de sistemas de gestión de calidad", que muestra los principales elementos para la elaboración del manual. Es importante mencionar que cada manual es único, es elaborado en base a cada organización y posee los lineamientos y pautas que son necesarias para desarrollar el sistema de gestión de calidad, en base a lo que la organización tiene como misión y visión.

El manual de calidad es un documento que tiene por fin el aseguramiento de la calidad en la organización, además en el se describen las disposiciones para asegurar la calidad en los servicios, con el objetivo de evitar la aparición de no conformidades, para implementar acciones precisas para evitar el desperdicio de recursos y materiales, así alcanzar la mejora continua del sistema y sobre todo la satisfacción de los clientes, además Abril.(ibíd), dice que:

El Manual de Calidad es sin duda alguna el documento "maestro" que expone la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, en el cual la organización establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008. También en este manual se hacen referencias a instructivos, procedimientos, registros, etc. Todo aquello que va relacionado con el funcionamiento de la organización en función de la calidad. La organización toma como base a la Misión y Visión, para poder formar la política de calidad y crear los objetivos de calidad. La función del Manual presentar los lineamientos y pautas que sean necesarias para que el Sistema de Gestión de Calidad trabaje de acuerdo a lo que la Norma ISO 9001:2008 exige. El manual de Calidad da vida al sistema, inyecta las políticas y objetivos necesarios para poder alcanzar un mejor funcionamiento de la organización. Un apartado que se debe de resaltar dentro del Manual de Calidad es la Política de calidad (como se describe en el apartado "5.3 Política de Calidad"), al igual que el manual de calidad la política de calidad es única, va en relación a lo que la organización desea de sí misma en aspectos propios de calidad, por lo que la política va ligada a la misión

y visión de la organización. Cuando se ha determinado la Política de Calidad se pueden formular los objetivos de calidad (apartado " 5.4.1 Objetivos de Calidad"), en función de conseguir mejores resultados dentro de la organización, además estos deben de establecerse año con año, para dar una mejor dinámica al sistema.

El Manual de Calidad no debe de ser muy extenso, puesto que debe de ser sencillo pero muy claro que impida que existan diferentes interpretaciones. Obviamente variara según el tamaño de la organización. De preferencia los procedimientos deberían de ir aparte en otro manual y en el de calidad se colocara una referencia cuando sea necesario.

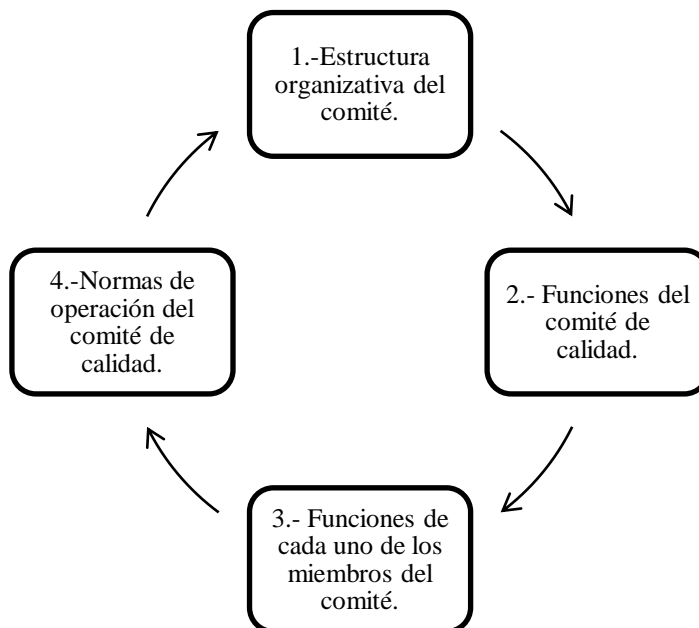
2.4.4.7. Comité de Calidad

Los comités de calidad son los órganos responsables de llevar a cabo las estrategias para establecer mejoras de calidad, además para Abril. (2010:56) dice que:

Existe un elemento importante dentro del Sistema de Gestión de Calidad, pero no se encuentra de forma explícita dentro de la Norma ISO 9001:2008, y es el Comité de Calidad. El apartado "5.5.2 Representante de la Dirección", exige que exista un representante de la alta dirección para que se verifique y asegure de que el sistema función acorde a las necesidades de la organización. También la alta dirección tiene responsabilidades dentro del sistema teniendo funciones como la de revisar el sistema de gestión de calidad como lo explica el apartado "5.6 Revisión por la Dirección". Para que estos apartados puedan ser llevados a cabo, se requiere de un grupo de personas que puedan tomar decisiones y sobre todo dar seguimiento a las acciones que sean necesarias para la adecuación y eficacia del sistema, (el comité de calidad se convierte en el cerebro del Sistema de Gestión de Calidad), por esta razón se requiere personas ligadas a cada una de las áreas importantes dentro de la organización que posean las habilidades para sugerir cambios y efectuarlos, los integrantes de dicho comité debe de ser constituido por gerentes, jefes de departamento y/o encargados de sección, que son personas que están acostumbradas a tomar decisiones, tienen personal a su cargo y conocen mejor las deficiencias en sus áreas, estas circunstancias permiten que este tipo de personas pueda aportar ideas para mejorar la situación actual y dar un buen seguimiento a los cambios para evaluar resultados.

El Comité de Calidad, es el ente que debe dar el apoyo necesario para el buen funcionamiento del Sistema. La alta dirección es quien debe

de ser la responsable de formar al comité. Para el correcto funcionamiento del comité se deben de establecer lo siguiente:



Fuente: Elaboración Propia en base a Abril

Previo el análisis de la información mencionada anteriormente, el comité de calidad se transforma en una parte fundamental del Sistema de Gestión de Calidad, se podría decir que es el cerebro del Sistema, este debe dar soluciones a dificultades con el fin de buscar mejoras y elaborar los planes necesarios para que el sistema cumpla su objetivo, también Abril (ibíd) da a conocer que:

La necesidad de la existencia del comité de calidad se fundamenta en que es importante que la alta dirección se involucre directamente en el sistema, el personal este continuamente motivado al verse involucrado directamente en las decisiones del rumbo de la organización y también para que se hagan las modificaciones necesarias para su buen desarrollo. El sistema de gestión de calidad es como un barco que sale de un puerto "A" y se dirige a otro puerto "B", el comité de calidad es el capitán de dicho barco, y aunque se tiene un objetivo determinado y un plan de trabajo para llegar a él (Manual de calidad), es importante tomar varias decisiones durante el viaje, esto debido a las variantes del entorno y los inconvenientes que llegan surgir a medida se navega. Por esta razón es la importancia de un comité de calidad, se requiere de un ente controlador, que tome la responsabilidad de dar el mantenimiento respectivo. El Comité de Calidad es una organización dentro de la Organización con personal de esta misma, ya que son los que mejor conocen los problemas y las oportunidades de mejora, y

aunque la empresa sea pequeña, el comité de calidad puede ser casi en su totalidad las mismas personas que laboran dentro de la organización, dependerá de cuantos empleados tengan la habilidad y la iniciativa para buscar mejoras dentro de la organización.

2.4.4.8. Indicadores

Los indicadores son herramientas de medición, apoyados en datos y hechos, que ayudan a evaluar la calidad de los procesos, servicios y productos para proporcionar la satisfacción de los clientes, por lo tanto, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial, y para Abril. (2010: 58) concluye que:

Un indicador se define como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas.

La norma exige que se efectúen métodos estadísticos que permitan medir la eficacia de los procesos y sobre todo la satisfacción del cliente. Es por esta razón que la aplicación de indicadores es muy importante dentro del sistema, los indicadores buscan que la organización sea efectiva, esto comprende que existan tanto indicadores de eficacia como de eficiencia. Ya que es de tomar en cuenta que para lograr ser efectivo, se debe de ser tanto eficaz como eficiente. Obviamente y como ya se sabe la eficacia busca lograr los objetivos propuestos, y por otro lado al eficiencia también busca también lograr los objetivos propuestos pero con la salvedad de que lo que se miden son los recursos por lo que se deben de lograr los objetivos con los menos recursos posibles. Por esta razón es que toda organización debe de buscar ser efectiva en sus labores, y para ello los indicadores ayudan en esta tarea.

Al igual que todos los procedimientos, los indicadores también se tienen que documentar. Es importante que se elabore una guía para la creación y mantenimiento de indicadores, así como también expresar en dicha guía quien es el responsable del indicador y quien debe realizar la medición, y sobre todo debe ir unido a los procedimientos de producto no conforme, acciones preventivas y correctivas, satisfacción del cliente y otros más que sean importantes para buscar mejoras.

También es importante que cuando las mediciones se muestren fuera de los rango de control que los indicadores establecen, se debe indicar que acción se debe de emprender, ya que los indicadores solo mostraran como está trabajando el sistema en el momento que se

realizó la medición, pero esto solo es una parte del capítulo 8 de la norma ISO 9001:2008, ya que el siguiente es el análisis, se debe de indagar e investigar porque no se ha cumplido con el indicador, para luego continuar con la mejora, ya que cuando existe un punto fuera de control algo se debe de hacer para que no suceda de nuevo.

2.5. Hipótesis

El proceso de pagos incide en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

2.6. Señalamiento de las variables de la hipótesis

Variable Independiente: Proceso de Pagos

Variable dependiente: Sistema de Gestión de la Calidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

La metodología es el enfoque, procedimiento expuesto con el que se guía para el desarrollo de la misma además Herrera, Medina, Naranjo. (2004:104) manifiestan que la metodología es:

La metodología es parte del análisis y la crítica de los métodos que se utilizan para la investigación. El presente trabajo investigativo será de carácter cualitativo ya que se encarga de estudiar y calificar la calidad de los valores, objetos, volúmenes y unidades de la empresa.

Los aspectos metodológicos orientan el proceso de investigación del estudio desarrollado, por cuanto esos procedimientos son los que orientan este trabajo.

En el transcurso y realización de la presente investigación se utilizará un enfoque metodológico basado procedimientos y técnicas cuantitativas ya que el mismo servirá de apoyo para profundizar el aspecto cualitativo objeto de la investigación.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

El diseño de la investigación responde a las siguientes modalidades de investigación para la cual se toma de referencias lo que manifiestan Herrera, Medina, Naranjo. (ibíd.) a continuación:

Investigación de Campo es el estudio sistemático De los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Investigación bibliográfica - documental tiene el propósito de detectar, ampliar comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el proceso de pagos y es sistema de gestión de la calidad, basándose documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

En la presente investigación se utilizará la investigación de campo, en esta modalidad el investigador toma contacto con la realidad, para obtener información en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. Además se aplicará la investigación bibliográfica – documental.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Al interpretar lo expresado por Herrera, Medina, Naranjo. (2004:106) se llega a la conclusión que: en esta fase se recurrirá a la investigación exploratoria porque esta ayudará a diagnosticar el problema por medio del análisis de causa efecto por lo tanto la hipótesis planteada permitirá conocer la solución a obtener y ahí poder tomar una decisión acertada.

En este objeto de estudio se utilizará la investigación descriptiva para identificar con claridad todos los problemas mediante los métodos a utilizarse como las encuestas aplicadas a los proveedores de la empresa objeto de estudio, ya que por medio de la investigación se podrá tener un enfoque con más claridad, además a medida que se caracterizan, objetivos, estructura, grupos, etc. ahí se caracterizará el problema y las variables relacionándolas y llegará a su culminación en el nivel de asociación de variables, pues se establecen conexiones entre variables Proceso de Pagos y Sistema de Gestión de la Calidad.

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

Ross. (2007: 5) Una población es el conjunto total en los que estamos interesados a eso se llama población.

La población a estudiar será los proveedores de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., que comprenden de 140 proveedores y el personal que se involucra directamente con el proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. y son 10 personas.

POBLACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE DE REPRESENTACIÓN
Proveedores	140	100%
TOTAL	140	100%

Fuente: Elaboración Propia

CLIENTES INTERNOS	
DENOMINACIÓN	NÚMERO
Jefe de Sección de Contabilidad	1
Jefes de Área	3
Contador 2	3
Contador Ayudante 1	2
Secretaria	1
TOTAL	10

Fuente: Elaboración Propia

3.4.2 Muestra

La muestra es una representación significativa de las características de una población, que bajo, la asunción de un error (generalmente no superior al 5%) estudiamos las características de un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

Ross. (ibíd.) un subgrupo de la población será estudiado y se le denominará muestra.

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

Dónde:

N= tamaño de la población

n= tamaño de la muestra

E= error admisible

$$n = \frac{140}{0.05^2(140 - 1) + 1}$$

$$n = 103 \text{ Proveedores}$$

La tasa de negatividad en la presente investigación es de 6.79% ya que se trabajó con los proveedores mediante correo electrónico, por tal razón se presenta dicha tasa lo cual significa que del total de la muestra que se determinó mediante el cálculo fue de 103 proveedores, y los que respondieron las encuestas fueron 96 proveedores.

Cálculo de la Tasa de Negatividad

$$TN = \frac{\text{Observadas}}{\text{Esperadas}} - 1$$

$$TN = \frac{96}{103} - 1$$

$$TN = 0.0679 \times 100$$

$$TN = 6.79\%$$

3.5. Operacionalización de Variables

Variable Independiente: PROCESO DE PAGOS

LO ABSTRACTO		LO OPERATIVO		
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS INSTRUMENTOS
Es el conjunto de actividades enlazadas entre sí, partiendo de uno o más entradas de documentos los transforma, generando un resultado el pago puede realizarse al contado o plazo la elección de una u otra modalidad corresponderá a las partes implicadas en el proceso de compra-venta , ya que la decisión dependerá de las condiciones pactadas entre ambas y de la liquidez del cliente para hacer frente a la deuda que va a contraer.	Recepción de Documentos	Control de Documentos	¿Se recibe las solicitudes de pago de manera oportuna?	Encuesta - Cuestionario- Personal Involucrado
			¿Considera que el despacho de documentos es oportuno?	
	Revisión de Documentos	Verificación de Documentos	¿Se cumple con los plazos establecidos para los pagos?	
			¿Con qué frecuencia se realiza el reporte de ausencia y documentos errados?	
	Elaboración de orden de pago	Legalización de la Orden de Pago	¿Cuál es el tiempo en que se emiten las órdenes de pago?	
		Despacho de la orden de pago		

Variable Dependiente: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

LO ABSTRACTO		LO OPERATIVO		
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS INSTRUMENTOS
<p>Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización es decir la mejora continua.</p>	Mejora Continua	Nivel de complacimento de objetivos.	¿Cree ud que el personal administrativo que maneja el sistema de gestión de la calidad es suficiente?	Encuesta - Cuestionario- Personal Involucrado
		Tiempo de demora en la ejecución de los procedimientos	¿Existe similitud de funciones en el personal que maneja los pagos?	
	Ventajas Competitivas	Porcentaje de Eficacia	¿Considera que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma?	
		Porcentaje de Eficiencia	¿Con que frecuencia las políticas internas de la empresa se cumplen de forma eficiente?	
	Métodos	Porcentaje de Eficiencia del personal	¿Están definidas con claridad las responsabilidades de cada una de las personas que laboran en la Empresa?	
			¿Existe similitud de funciones en el personal que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad?	

3.6 Plan de Recolección

Para la realización de la presente investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar el proceso de pagos y el sistema de gestión de la calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, para evitar el incumplimiento de obligaciones con proveedores.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudiar el proceso de pagos en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. para el establecimiento de los procedimientos existentes. • Examinar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. para el establecimiento de niveles de inconformidades. • Proponer una evaluación de control interno que permita optimizar los pagos de obligaciones a proveedores.
2. ¿De qué personas u objetos?	<p>La población a estudiar será los proveedores de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., que comprenden de 140 proveedores y el personal que se involucra directamente con el proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. y son 10 personas.</p>

3. ¿Sobre qué aspectos?	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de documentos • Verificación de documentos • Validación del pago • Legalización de la orden de pago • Despacho de la orden de pago <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cumplimiento de objetivos. • Tiempo de demora en la ejecución de los procedimientos. • Porcentaje de eficacia • Porcentaje de eficiencia • Porcentaje de eficiencia del personal.
4. ¿Quién o quiénes?	María José Encalada García ☺
5. ¿Cuándo?	Se recopilará la información necesaria del segundo semestre del 2012, y su aplicación se hará a partir de la aprobación del mismo.
6. ¿Dónde?	Empresa Eléctrica Regional Centro Norte. S A.
7. ¿Qué técnica utilizará?	Observación , Encuesta,
8. ¿Con qué instrumento?	Cuestionario.

3.7 Procesamiento y Análisis de la Información

Una vez revisada las encuestas, las mismas que se encuentren contestadas correctamente, sin errores, tachones, enmendaduras; para optimizar de mejor manera los resultados y tener una base confiable.

Para la tabulación de la información, de manera manual con la ayuda de programas informáticos.

Para el análisis de los datos, se utilizó la prueba del t student en la verificación de la hipótesis formula, así determina la complejidad de la hipótesis y objetivos planteados con anterioridad.

La interpretación de resultados, validó la propuesta para dar solución pronta al problema, objeto de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se empleó el Excel para la tabulación de los datos obtenidos, por lo que a continuación se presenta las frecuencias en cada una de las preguntas.

4.1. Encuesta a Clientes Internos

4.1.1. ¿Se recibe las solicitudes de pago de manera oportuna?

Tabla 1 Frecuencia de las Solicitudes de Pago recibidas de manera oportuna

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	4	40
NO	6	60
TOTAL	10	100

Gráfico 2 Porcentaje de las Solicitudes de Pago recibidas de manera oportuna



Análisis e Interpretación

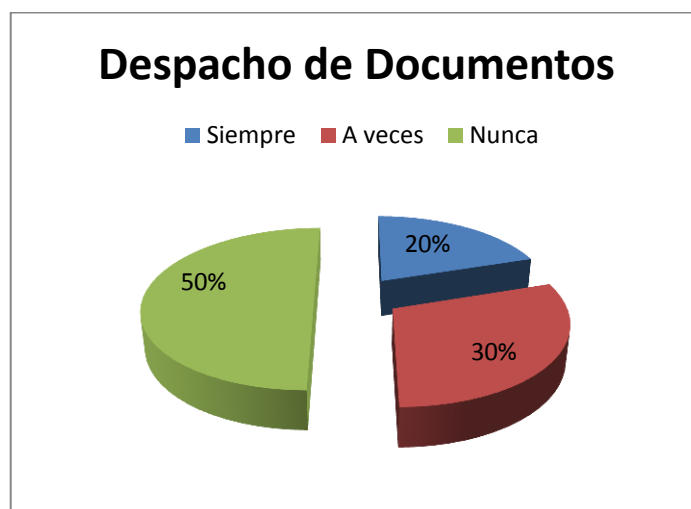
De las 10 personas encuestadas que representaron el 100% de clientes internos de la empresa, el 40% manifestaron que si reciben las solicitudes de pago de manera oportuna, y el 60% manifestaron que no se reciben de forma oportuna las solicitudes de pago. En tal razón la recepción oportuna de las solicitudes de pago se considera no es aceptable.

4.1.2. ¿Considera que el despacho de documentos es excelente?

Tabla 2 Frecuencia del Despacho de Documentos

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
Siempre	2	20
A veces	3	30
Nunca	5	50
TOTAL	10	100

Gráfico 3 Porcentaje del Despacho de Documentos



Análisis e Interpretación

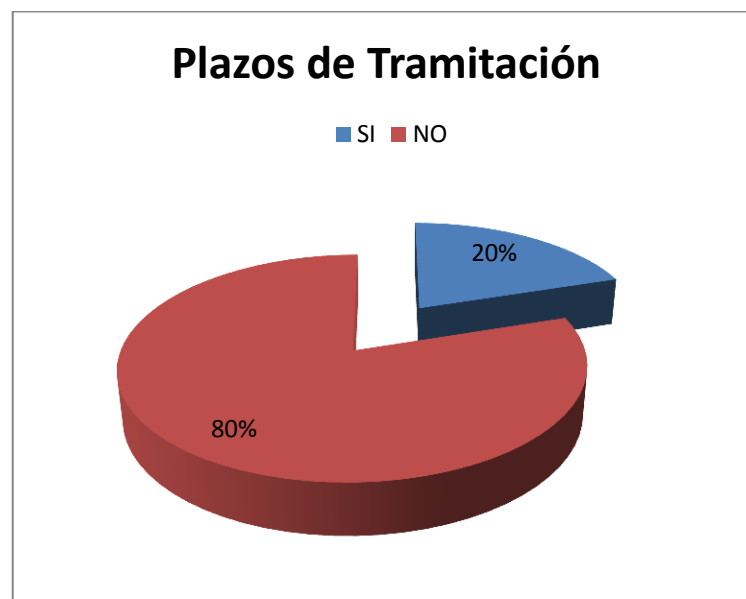
Como se puede observar en la Tabla 2 de las 10 personas encuestadas, 2 personas, respondieron que es excelente el despacho de documentos, 3 personas manifestaron que no siempre es excelente el despacho de documentos y 5 personas consideran que no es para nada excelente el despacho de documentos. Por consiguiente estos datos se reflejan en el Gráfico 3 y se concluye que el despacho de documentos es no aceptable se necesita mejorar al menos en un 50% para alcanzar la excelencia en este ámbito.

4.1.3. ¿Se cumple con los plazos de tramitación establecidos para los pagos?

Tabla 3 Frecuencia de los Plazos de Tramitación de Pagos

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	2	20
NO	8	80
TOTAL	10	100

Gráfico 4 Porcentaje de los Plazos de Tramitación de Pagos



Análisis e Interpretación

Mediante la Tabla 3 y el Gráfico 4 se puede manifestar que del total de encuestados el 20% correspondiente a 2 personas manifestaron que se cumple con los plazos establecidos para la tramitación de los pagos, y el 80% de los encuestados que corresponde a 8 personas respondieron que no se cumple con los plazos establecidos para la tramitación establecida para los pagos.

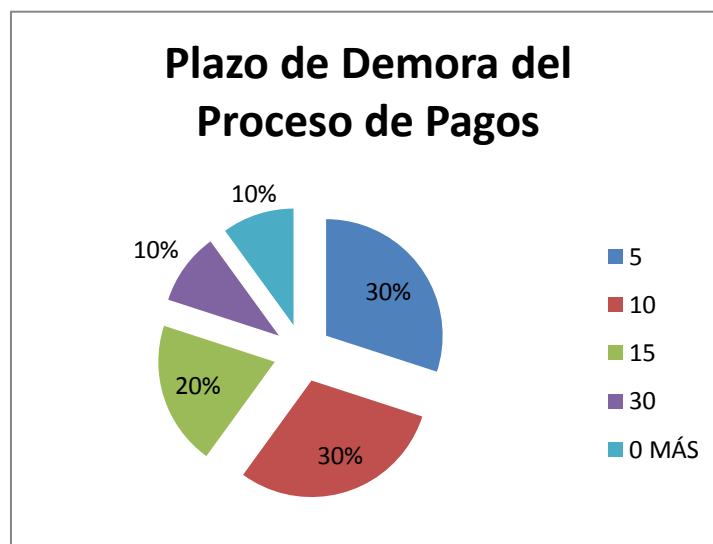
En conclusión la mayoría del personal manifiesta que no se tramita los pagos en el tiempo establecido por ende la ejecución del proceso de pagos es ineficiente.

4.1.4. ¿Cuál es el plazo que demora el proceso de pagos?

Tabla 4 Frecuencia del Plazo de Demora del Proceso de Pagos

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
5	3	30
10	3	30
15	2	20
30	1	10
0 MÁS	1	10
TOTAL	10	100

Gráfico 5 Porcentaje del Plazo de Demora del Proceso de Pagos



Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados, el 30% de los mismos que son 3 personas manifestaron que el plazo que demora el proceso de pagos es de 5 días, el 30% correspondiente a 3 personas respondieron que el plazo que demora del proceso de pagos es de 10 días, el 20% es decir 2 personas manifestaron que el plazo de demora del proceso de pagos es de 15 días, el 10% es decir 1 persona concluye que el plazo de demora del proceso de pagos es de 30 días o más.

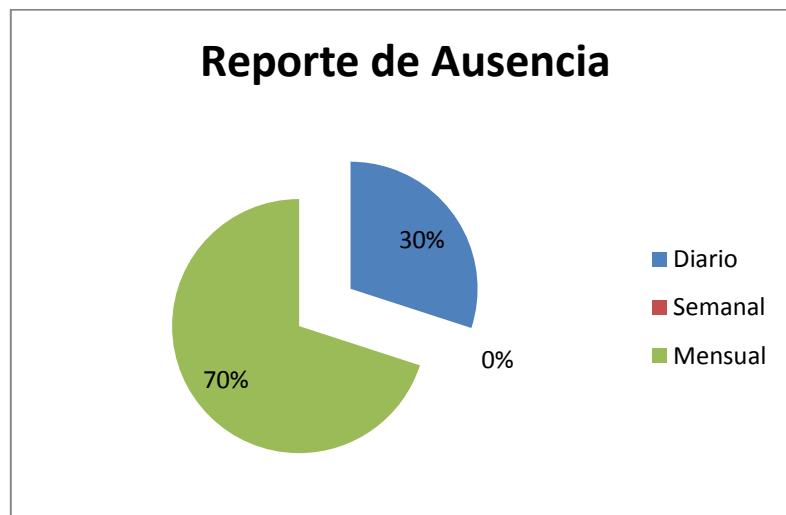
Por tal razón se concluye que el plazo de demora del proceso de pagos es variable y no posee un tiempo específico en su ejecución.

4.1.5. ¿Con qué frecuencia se realiza el reporte de ausencia y documentos errados?

Tabla 5 Frecuencia del Reporte de Ausencia

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
Diario	3	30
Semanal	0	00
Mensual	7	70
TOTAL	10	100

Gráfico 6 Porcentaje del Reporte de Ausencia



Análisis e Interpretación

Como se puede ver en la Tabla 5 se detalla las frecuencias con las que se realiza el reporte de ausencia y documentos errados, de las 10 personas que constituye el 100% de encuestados los mismos que se reflejan en el Gráfico 6; el 30% manifestaron que se realiza un reporte de ausencia y documentos errados de forma diaria y 7 personas que representan el 70% respondieron que la frecuencia del reporte de ausencia y documentos errados se lo realiza mensualmente.

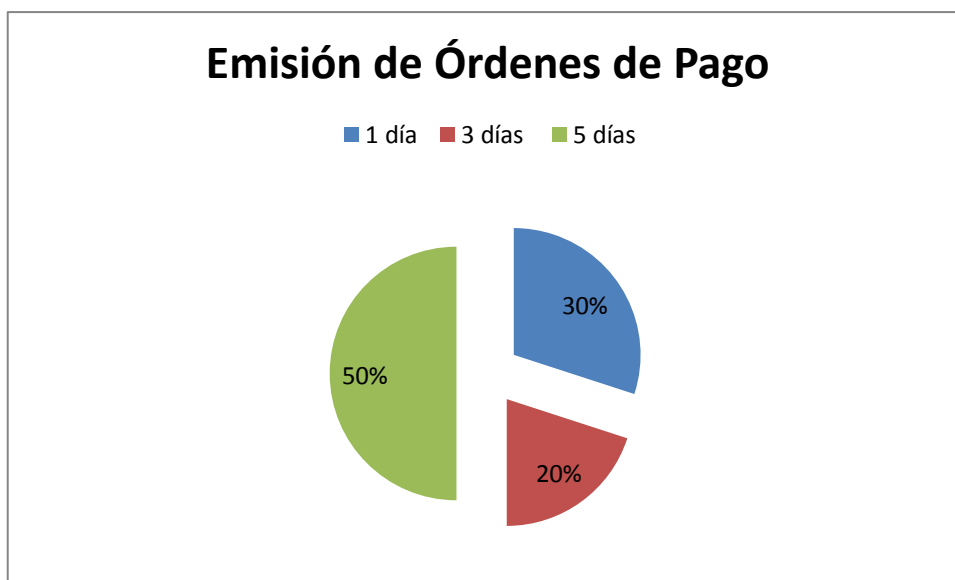
Por tal razón se concluye que el reporte de ausencia y documentos errados no se lo realiza diariamente, se podría decir que es ineficiente.

4.1.6 ¿Cuál es el tiempo en que se emiten las órdenes de pago?

Tabla 6 Frecuencia de la Emisión de Órdenes de Pago

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
1 día	3	30
3 días	2	20
5 días	5	50
TOTAL	10	100

Gráfico 7 Porcentaje de la Emisión de Órdenes de Pago



Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados el 30% respondieron que el tiempo en que se emiten las órdenes de pago es de 1 día, apenas el 20% manifestaron que el tiempo en que se emite las órdenes de pago son 3 días y el 50% concluye que el tiempo que se emite las órdenes de pago es de 5 días.

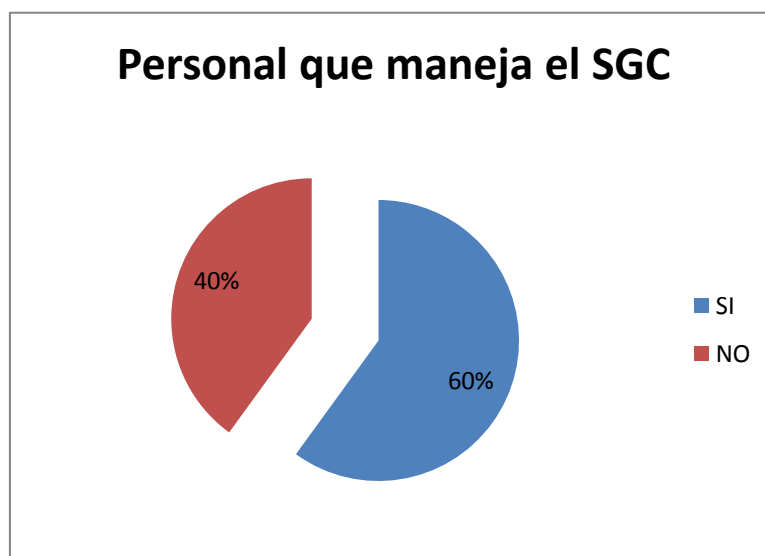
De tal modo se concluye que el tiempo en que se emite las órdenes de pago oscila entre 3 y 5 días.

4.1.7. ¿Cree Ud que el personal administrativo que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad es suficiente?

Tabla 7 Frecuencia del Personal Administrativo del SGC

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	6	60
NO	4	40
TOTAL	10	100

Gráfico 8 Porcentaje del Personal Administrativo del SGC



Análisis e Interpretación

Con la información presentada tanto en la Tabla 7 y en el Gráfico 8 se puede observar que 6 personas es decir el 60% respondieron que el personal administrativo que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad es suficiente y las 4 personas restantes que representa el 40% manifiesta que el personal administrativo que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad no es suficiente.

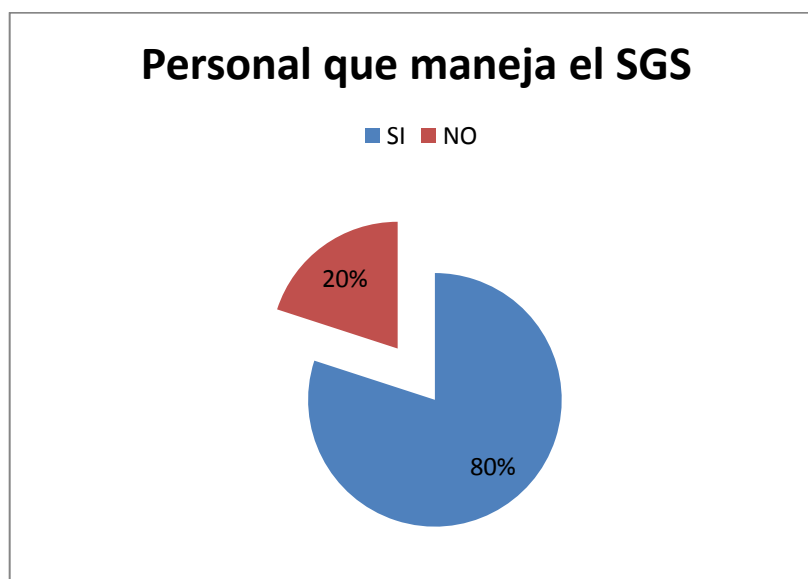
Por tal manera se concluye que el personal administrativo que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad podría cumplir con los requerimientos y obligaciones del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

4.1.8. ¿Existe similitud de funciones en el personal que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad?

Tabla 8 Frecuencia de las Funciones del Personal

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	8	80
NO	2	20
TOTAL	10	100

Gráfico 9 Porcentaje de las Funciones del Personal



Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 80% de los mismos, manifestaron que existe similitud de funciones en el personal que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad y 2 personas que representa el 20% respondieron que no existe similitud de funciones en el personal que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad.

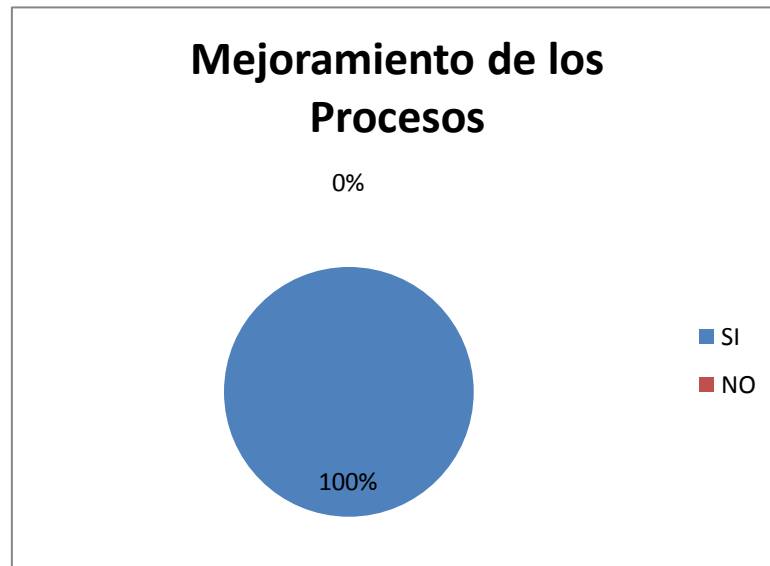
Se concluye que existe similitud de funciones en el personal que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1.9. ¿Considera que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma?

Tabla 9 Frecuencia del Mejoramiento de los Procesos

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	10	100
NO	0	0
TOTAL	10	100

Gráfico 10 Porcentaje del Mejoramiento de los Procesos



Análisis e Interpretación

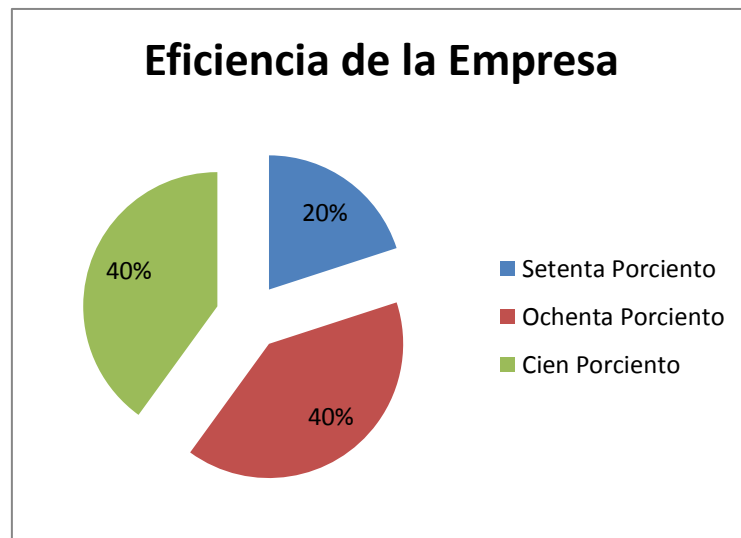
El 100% de los encuestados manifiestan que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma.

4.1.10. ¿En qué porcentaje progresaría la eficiencia de la Empresa si los procesos mejoran?

Tabla 10 Frecuencia de la Eficiencia en la Empresa

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
70%	2	20
80%	4	40
100%	4	40
TOTAL	10	100

Gráfico 11 Eficiencia de la Empresa



Análisis e Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 10 y en el Gráfico 11 del 100% de los encuestados, el 40% manifiesta que el porcentaje que progresaría la eficiencia de la Empresa si los procesos mejoran es el 80% y el 100% y el 20% que corresponde a 2 personas manifiestan que el porcentaje que progresaría la eficiencia de la empresa si los procesos mejoran es del 70%.

Por tal razón se concluye que los si los procesos mejoran la empresa progresaría gradualmente.

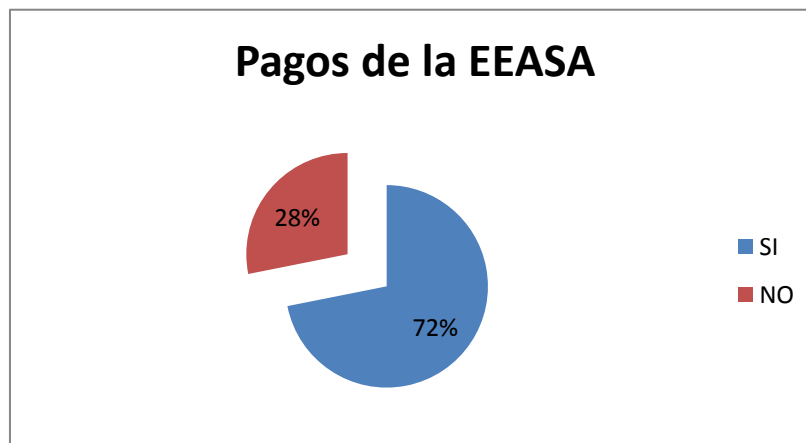
4.2. Encuesta a Proveedores

4.2.1. ¿Recibe de manera oportuna los pagos por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato?

Tabla 11 Frecuencia de los Pagos de la EEASA

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	69	72
NO	27	28
TOTAL	96	100

Gráfico 12 Porcentaje de los Pagos de la EEASA



Análisis e Interpretación

Mediante el análisis e interpretación de la Tabla 11 y el Gráfico 12, el 72% manifestaron que reciben de manera oportuna los pagos por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato; y el 28% correspondiente a 27 proveedores manifiestan que no reciben de manera oportuna los mismos.

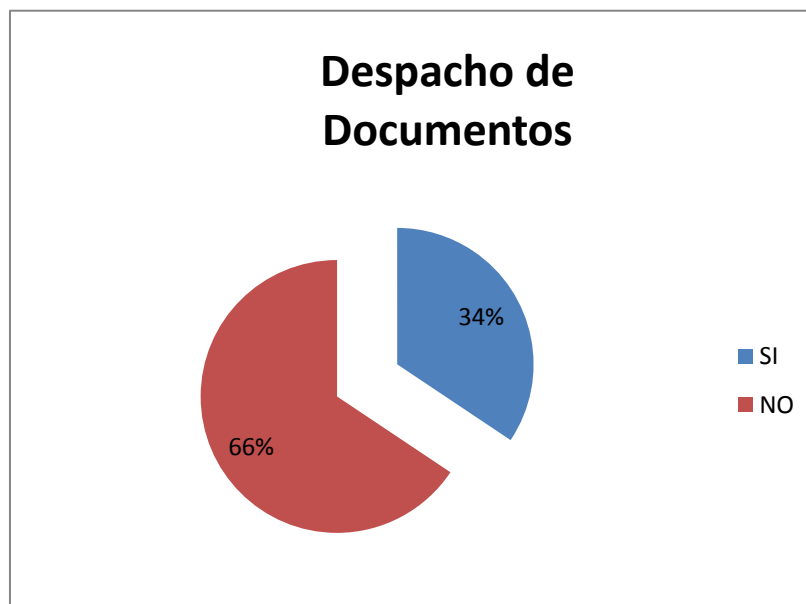
Se concluye que los pagos emitidos por la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte hacia a los proveedores se realizan de forma oportuna.

4.2.2. ¿Cree que la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato despacha los documentos de pagos con prontitud?

Tabla 12 Frecuencia de los Despacho de Documentos

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	33	34
NO	63	66
TOTAL	96	100

Gráfico 13 Porcentaje de los Despacho de Documentos



Análisis e Interpretación

Con la información recopilada y presentada en la Tabla 12 y en el Gráfico 13 , el 34% que corresponden a 33 proveedores respondieron que la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato despacha los documentos de pagos con prontitud y el 66% corresponde a 63 proveedores dan a conocer que la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato no despacha los documentos de pagos con prontitud.

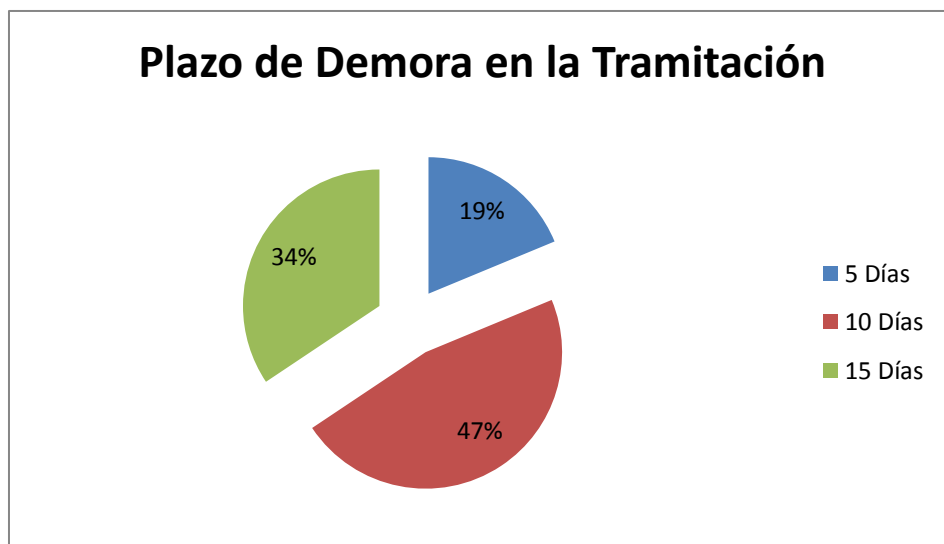
Como conclusión la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato no despacha los documentos de pagos con prontitud.

4.2.3. ¿Cuál es el plazo en que se demora la tramitación de un pago por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato?

Tabla 13 Frecuencia de los Plazos de Demora en la Tramitación

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
5 Días	18	19
10 Días	45	47
15 Días	33	34
TOTAL	96	100

Gráfico 14 Porcentaje de los Plazo de Demora en la Tramitación



Análisis e Interpretación

Mediante la Tabla 13, 18 proveedores manifestaron que el plazo de demora en la tramitación de un pago por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato es de 5 días, 45 proveedores consideraron que el plazo de demora es de 10 días y 33 proveedores mencionaron que el plazo de demora en la tramitación es de 15 días. En conclusión el plazo de demora en la tramitación de un pago por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato es de 10 días.

4.2.4. ¿Cumple la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato con las obligaciones frente a una compra efectuada por la misma?

Tabla 14 Frecuencia de las Obligaciones

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	75	78
NO	21	22
TOTAL	96	100

Gráfico 15 Porcentaje de Obligaciones



Análisis e Interpretación

De 96 proveedores encuestados, lo que se puede observar en la Tabla 14 y en el Gráfico 15, 75 proveedores manifestaron que si cumple la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato con las obligaciones frente a una compra efectuada por la misma y corresponde al 78%.

De 96 proveedores encuestados, lo que se puede ver en la Tabla 14 y en el Gráfico 15, 21 proveedores manifestaron que no cumple la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato con las obligaciones frente a una compra efectuada por la misma y corresponde al 22%. Por tal motivo se concluye que la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato cumple con las obligaciones frente a una compra efectuada por la misma.

4.2.5. ¿Cree Ud. que el personal administrativo que gestiona el sistema de gestión de la calidad es suficiente?

Tabla 15 Frecuencia del Personal Administrativo

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	25	26
NO	71	74
TOTAL	96	100

Gráfico 16 Porcentaje del Personal Administrativo



Análisis e Interpretación

Como se puede observar en la Tabla 15, 71 proveedores creen que el personal administrativo que gestiona el sistema de gestión de la calidad no es suficiente y el 26% correspondiente a 25 proveedores creen que si es suficiente el personal que gestiona el sistema de gestión de la calidad.

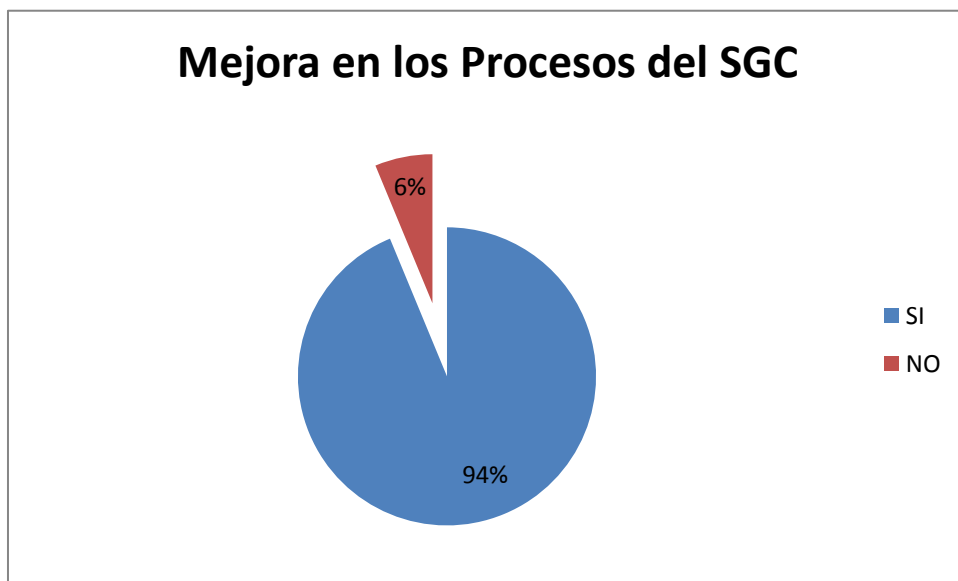
Por tal motivo los proveedores concluyen que el personal administrativo que gestiona los pagos es suficiente en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato.

4.2.6. ¿Considera que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma?

Tabla 16 Frecuencia de Mejora en los Procesos del SGC

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	90	94
NO	6	6
TOTAL	96	100

Gráfico 17 Porcentaje de Mejora en los Procesos del SGC



Análisis e Interpretación

Con la información presentada en la Tabla 16, 90 proveedores correspondientes a 94% manifiestan que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma y 6% dicen que la mejora en los procesos no contribuirá con la eficiencia de la empresa.

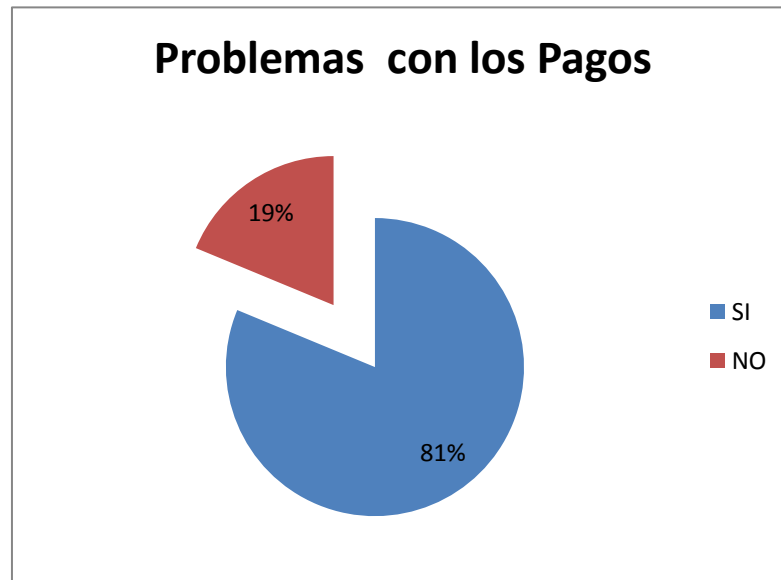
En conclusión la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato si mejora sus procesos contribuirá con la eficiencia de la misma.

4.2.7. ¿Ha tenido problemas con los pagos por parte de la empresa?

Tabla 17 Frecuencia de los Problemas con los pagos

RESPUESTA	FRECUENCIA MUESTRAL	PORCENTAJE
SI	78	81
NO	18	19
TOTAL	96	100

Gráfico 18 Porcentaje de Problemas con los Pagos



Análisis e Interpretación

Mediante la Tabla 17 y el Gráfico 18, 81% correspondiente a 78 proveedores no han tenido problemas con los pagos y el 19% correspondiente a 18 proveedores han tenido problemas con los pagos.

Por tal motivo los proveedores concluyen no han tenido problemas con los pagos por parte de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato.

4.3. Comprobación de la Hipótesis

Para el presente trabajo de investigación, la hipótesis planteada es la siguiente:

“El proceso de pagos actual incide en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A”.

Para la verificación de la hipótesis se tomaron las preguntas que se realizó a los clientes internos de la empresa.

Para mayor entendimiento se procede hacer un análisis matemático con el estadígrafo t student pruebas de dos muestras de las medias para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada.

4.3.1. Formulación de la Hipótesis

Se procede a plantear una hipótesis nula (H_0) y una hipótesis alternativa (H_1)

H_0 : El proceso de pagos actual no incide en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

H_1 : El proceso de pagos actual incide en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

4.3.2. Nivel de Significancia

El nivel de significancia con el cual se realizó la investigación es de 95% con un margen de error de 5% es decir α 0,05.

4.3.3. Elección de la Prueba Estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba de t student, se utilizó este estadígrafo porque se aplica cuando la población es pequeña y su distribución es

normal. Además la t student se la emplea para contrastar hipótesis sobre medias en poblaciones con distribuciones normales.

En base a (Spiegel, 2000) se puede mencionar que: para muestras que son menores a 30, llamadas pequeñas muestras es recomendable el uso de t student por su calidad de muestra pequeña. Además esta herramienta permite comprobar la igualdad de medias de población que subyacen a cada muestra.

La fórmula del estadígrafo para 2 medias es la siguiente:

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dónde:

t= t student

\bar{x}_1 = media de la variable independiente.

\bar{x}_2 = media de la variable dependiente

S_p^2 = desviación estándar combinada

n_1 = número de elementos de la variable independiente

n_2 = número de elementos de la variable dependiente

La fórmula de la desviación estándar combinada es la siguiente:

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

Dónde:

S_p^2 = desviación estándar combinada

n_1 = número de elementos de la variable independiente

n_2 = número de elementos de la variable dependiente

S_1^2 = varianza de la variable independiente

S_2^2 = varianza de la variable dependiente

4.3.4. Zona de Aceptación o Rechazo

Para determinar la regla de decisión se procede:

1. Para determinar el valor tabulado de t student, se calculó los grados de libertad.

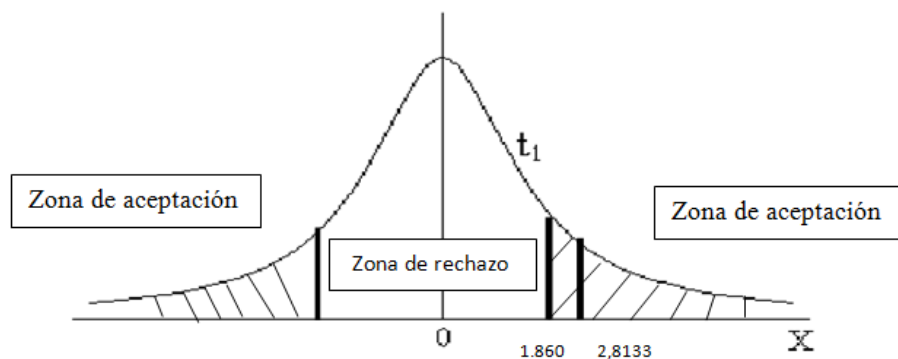
$$Gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$Gl = 6 + 4 - 2$$

$$Gl = 8$$

2. Con el 95% de confianza y con 8 grados de libertad el valor crítico de t student es 2,8133 y el t_t es igual a 1.860.

Regla de decisión, Acepto H_0 si $t_c < t_t$



$$t_c = 2.8133 > t_t = 1.860$$

Gráfico 19 t student

4.3.5. Cálculo del estadístico de prueba y toma de decisiones

a) Cálculo del estadístico

Se tiene el siguiente cuadro de resultados con los datos de la investigación en relación a la variable independiente.

VARIABLE INDEPENDIENTE PROCESO DE PAGOS

PREGUNTAS	SI	NO	X	d= x - \bar{x}	d ²
1	4	6	-2	1,33	1,78
2	5	5	0	3,33	11,11
3	2	8	-6	-2,67	7,11
4	3	7	-4	-0,67	0,44
5	3	7	-4	-0,67	0,44
6	3	7	-4	-0,67	0,44

$$\begin{aligned} \sum &= -20 & \sum &= 21,33 \\ \bar{x} &= -3,33 \end{aligned}$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{\sum d^2}{n_1 - 1}}$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{21,33}{6 - 1}}$$

$$S_1 = \sqrt{4,266}$$

$$S_1 = 2,06542$$

Se tiene el siguiente cuadro de resultados con los datos de la investigación en relación a la variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

PREGUNTAS	SI	NO	X	d= x - \bar{x}	d ²
7	6	4	2	-1	1
8	6	4	2	-1	1
9	10	0	10	7	49
10	4	6	-2	-5	25

$$\begin{aligned} \sum &= 12 & & 76 \\ \bar{x}_2 &= 3 \end{aligned}$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{\sum d^2}{n_2 - 1}}$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{76}{4 - 1}}$$

$$S_2 = \sqrt{25,333}$$

$$S_1 = 5,0332$$

Pruebas de dos muestras de las medias

Primero se procedió a calcular la desviación estándar combinada.

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$S_p^2 = \frac{(6 - 1)4,266 + (4 - 1)25,33}{6 + 4 - 2}$$

$$S_p^2 = \frac{21,33 + 76}{8}$$

$$S_p^2 = \frac{97,33}{8}$$

$$S_p^2 = 12,166$$

A continuación se calculó el valor de t student:

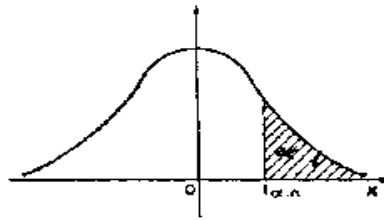
$$t = \frac{\bar{x}_2 - \bar{x}_1}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$t = \frac{3 - (-3.33)}{\sqrt{12,166 \left(\frac{1}{6} + \frac{1}{4} \right)}}$$

$$t = \frac{3 - (-3.33)}{\sqrt{5,0691}}$$

$$t = \frac{6,33}{2,25}$$

$$t = 2,8133$$



$\alpha/2$ gf	0,40	0,30	0,20	0,10	0,050	0,025	0,010	0,005	0,001	0,0005
1	0,325	0,727	1,376	3,078	6,314	12,71	31,82	63,66	318,3	636,6
2	0,289	0,617	1,061	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	22,33	31,60
3	0,277	0,584	0,978	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	10,22	12,94
4	0,271	0,569	0,941	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	7,173	8,610
5	0,267	0,559	0,920	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5,893	6,859
6	0,265	0,553	0,906	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	5,208	5,959
7	0,263	0,549	0,896	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	4,785	5,405
8	0,262	0,546	0,889	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	4,501	5,041
9	0,261	0,543	0,883	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	4,297	4,781
10	0,260	0,542	0,879	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	4,144	4,587
11	0,260	0,540	0,876	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	4,025	4,437
12	0,259	0,539	0,873	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	3,930	4,318
13	0,259	0,538	0,870	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	3,852	4,221
14	0,258	0,537	0,868	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	3,787	4,140
15	0,258	0,536	0,866	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	3,733	4,073
16	0,258	0,535	0,863	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	3,686	4,015
17	0,257	0,534	0,863	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	3,646	3,965
18	0,257	0,534	0,862	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	3,611	3,922
19	0,257	0,533	0,861	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	3,579	3,883
20	0,257	0,533	0,860	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	3,552	3,850
21	0,257	0,532	0,859	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	3,527	3,819
22	0,256	0,532	0,858	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	3,505	3,792
23	0,256	0,532	0,858	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	3,485	3,767
24	0,256	0,531	0,857	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	3,467	3,745
25	0,256	0,531	0,856	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	3,450	3,725
26	0,256	0,531	0,856	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	3,435	3,707
27	0,256	0,531	0,855	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	3,421	3,690
28	0,256	0,530	0,855	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	3,408	3,674
29	0,256	0,530	0,854	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	3,396	3,659
30	0,256	0,530	0,854	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	3,385	3,646
40	0,255	0,529	0,851	1,303	1,648	2,021	2,423	2,704	3,307	3,551
50	0,255	0,528	0,849	1,298	1,676	2,009	2,403	2,678	3,262	3,495
60	0,254	0,527	0,848	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	3,232	3,460
80	0,254	0,527	0,846	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	3,195	3,415
100	0,254	0,526	0,845	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,174	3,389
200	0,254	0,525	0,843	1,286	1,653	1,972	2,345	2,601	3,131	3,339
500	0,253	0,525	0,842	1,283	1,648	1,965	2,334	2,586	3,106	3,310
∞	0,253	0,524	0,842	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576	3,090	3,291

Tabla 18 t student

b) Regla de Decisión

$$H_1 = t_c > t_t \text{ Acepta}$$

$$H_0 = t_c < t_t \quad \text{Rechaza}$$

Debido a que la t student calculado es mayor que la t student tabla según la regla decisión se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alternativa que es: “El proceso de pagos actual incide en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al tomar como referencia al objetivo general, el proceso de pagos existente incide de manera directa en el sistema de la calidad, por lo analizado e interpretado en el capítulo IV, se puede manifestar que si la empresa no posee un proceso de pagos adecuado no podrá ejecutarse de manera efectiva el sistema de gestión de la calidad.

- Sobre lo mencionado anteriormente se determina, que a la empresa le resulta complejo manejar de forma eficiente el proceso de pagos por no disponer de un adecuado control en la ejecución del mismo dificultando así el logro de metas y objetivos establecidos por la empresa.

Según el objetivo específico sobre el estudio del proceso de pagos se concluye que la recepción de las solicitudes de pago y el despacho de documentos se consideran inadecuados; es decir que la recepción de solicitudes de pagos es poco oportuna y el despacho de documentos casi siempre es el adecuado; esto no contribuye a la ejecución del sistema de gestión de la calidad de la empresa.

- En base a las encuestas aplicadas a los clientes internos se comprobó la hipótesis mediante la prueba estadística t student por lo cual se concluye: “El proceso de pagos actual incide en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.”

En función al objetivo específico las causas que contribuyen a la demora del sistema de gestión de calidad es el incumplimiento con los tiempos establecidos por ende la ejecución del proceso de pagos es inadecuado, lo cual afecta directamente de forma negativa al sistema de gestión de calidad de la entidad investigada.

- Además se manifiesta que el plazo de demora del proceso de pagos es variable y no posee un tiempo específico en su ejecución; lo cual afecta directamente al desarrollo normal del sistema de gestión de la calidad; también no se realiza un reporte de ausencia y documentos errados con una frecuencia diaria.

Por lo tanto el objetivo específico de realizar una evaluación de control interno al proceso de pagos para corregir la presentación de puntos débiles de control interno en el sistema de gestión de la calidad se puede concluir que al enfrentarse a la emisión de las órdenes de pago el tiempo oscila entre 3 y 5 días.

5.2. Recomendaciones

- En vista al análisis de los resultados, queda claro que un proceso de pagos incide en el sistema de gestión de la calidad de la empresa, es por ello se recomienda cambiar los esquemas establecidos por políticas y procedimientos que eleven la confianza en las actividades y tareas dentro del proceso.
- En base al análisis que se realizó, se recomienda a la empresa capacitar al personal en cuanto a la búsqueda y evaluación de alternativas de solución en cuanto a los tiempos establecidos para la ejecución de los pagos que se necesita para un adecuado manejo del proceso como tal, y así contribuir con el sistema de gestión de la calidad.
- En vista de los resultados que arrojó la encuesta, se recomienda que la empresa aplique medidas de control en la recepción de la documentación, debido a que dicha información que genera la documentación sirve como base para la correcta ejecución de la orden de pago por ende del pago, y así se cumple con las exigencias del proceso.

- Por último se recomienda para un manejo adecuado de la empresa se debe analizar y reestructurar las actividades que están relacionadas con los plazos de demora del proceso de pagos ya que este es variable; lo mismo que debe regularizarse, para lo cual también contribuye la elaboración del reporte de ausencia y documentos errados con una frecuencia diaria.

- La administración de la empresa debería incrementar controles para que las solicitudes de pago sean al 100% oportunas y efectivas, así como el despacho de los mismos, además se deberá implementar acciones de mejora para la tramitación de los pagos y cumplir los plazos preestablecidos para los mismos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Tema o Título

Evaluación de control interno al proceso de pagos que permita mejorar la ejecución del sistema de gestión de calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

6.1.1. Datos Informativos

6.1.2. Institución Ejecutora: Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S. A.

6.1.3. Beneficiarios:

- ✓ Clientes Internos
- ✓ Clientes Externos
- ✓ Proveedores

6.1.4. Ubicación: Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo - Telf: 03 299 8600 - Fax: 03 242 1265

6.1.5. Tiempo Estimado: Enero – Junio 2013

6.1.6. Equipo Técnico Responsable:

Clientes Internos

Tutora: Ab. Cintia de la Torre

Autora: María José Encalada García ☺

Costos:

Tabla 19 Costos

Detalle	Valor
Movilización	\$40,00
Impresiones	\$50,00
Copias	\$10,00
Internet	\$50,00
Resmas de papel	\$30,00
Flash memory	\$20,00
Esferos	\$ 9,00
Materiales de oficina	\$25,00
SUBTOTAL	\$234,00
Imprevistos 5%	\$ 11,70
TOTAL	\$245,70

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Al aplicar las encuestas al personal de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se determinó que no existe un análisis del proceso de pagos y su ejecución, por tal motivo genera un grado considerable de incertidumbre en las actividades institucionales es decir no se utilizan herramientas de gestión.

Mediante las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación realizado en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se determinó las necesidades que esta presenta en el proceso de pagos en cuestión al manejo de documentación como la recepción, revisión y elaboración de la orden de pago, también en los plazos de ejecución de los mismos por tal motivo se recomienda la implementación de acciones de mejora a dicho proceso para contribuir al normal funcionamiento institucional.

6.3. Justificación

Una vez verificado que el proceso de pagos es el inadecuado y por tal motivo incide en el sistema de gestión de la calidad de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. de la Ciudad Ambato mediante la aplicación del estadígrafo T Student y conociendo la importancia que tiene el proceso de pagos para la empresa la presente investigación se justifica realizando una evaluación de control interno por la importante ayuda que brinda al funcionamiento correcto de la empresa.

6.4. Objetivos de la Propuesta

6.4.1. Objetivo General

- Diseñar una evaluación de control interno para el proceso de pagos que permita la ejecución adecuada del sistema de gestión de la calidad.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el entorno de control para que determine la información sobre el proceso de pagos y sus actividades.
- Identificar puntos débiles por medio de la evaluación de riesgos al proceso de pagos.
- Plantear recomendaciones que contribuyan a la reducción o eliminación de los puntos débiles identificados que afectan a la empresa.
- Comunicar de manera efectiva al personal involucrado, para el conocimiento de sus responsabilidades y su posterior cumplimiento.
- Confirmar que el control interno al proceso de pagos marche de manera eficiente para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad.

6.5. Análisis de Factibilidad

La propuesta detallada anteriormente es factible, por la colaboración de la presidencia ejecutiva de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, además existe la predisposición de los clientes internos a contribuir con el desarrollo de la misma.

Además en el ámbito institucional y organizacional es factible porque mediante dicha propuesta la empresa cumplirá de manera efectiva y eficiente sus objetivos institucionales.

También es viable en el aspecto económico porque la empresa cuenta con los recursos económicos ya que el costo de la propuesta no es alto, es decir puede cubrir con los costos de la misma.

El aspecto tecnológico es conveniente y recomendable aplicar la propuesta, debido a que existen las herramientas e instrumentos adecuados para su desarrollo y posteriormente para su ejecución.

No existen limitaciones o impedimentos legales para llevar a cabo la propuesta, al contrario el control interno ayudará y contribuirá con el crecimiento empresarial.

En el aspecto ambiental es factible el desarrollo de la propuesta, ya que en si no afectan al medio ambiente, además no existe pruebas ni experimentos que afecten al medio ambiente.

6.6. Fundamentación Científico-Técnico

6.6.1. Control Interno

El control interno es un aspecto clave y fundamental de toda entidad, por tal motivo es muy importante llevarlo a cabo además, cada quien lo entiende y lo aplica de diferente forma, cabe destacar a Mantilla. S. (2005:11) manifiesta que:

Es una tarea clave ya que cada quien lo entiende y practica de una manera diferente. Es ciertamente, un asunto extremadamente complicado. Además comprende el plan de organización y todos los

métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas. Son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar, y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que estarán logrando los siguientes objetivos:

- Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información.
- Cumplimiento por políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.

Aportes, son:

1. Elaboración de una estructura conceptual integrada, unificante de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño-implementación-mejoramiento del control interno, por un lado, y por otro la evaluación y los reportes sobre control interno.
2. Entendimiento del control interno en términos de sistemas: un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
3. Posicionamiento del control interno en los máximos niveles gerenciales (alta gerencia), posicionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.
4. Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizaciones.

Los principales objetivos del proceso de control interno los categoriza como:

1. Eficiencia y efectividad de las actividades. (Objetivos de desempeño)
2. Confiabilidad, complejidad y oportunidad de la información financiera y directiva. (objetivos de información)
3. Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables. (Objetivos de cumplimiento).

En dichos objetivos se precisa la inclusión de la salvaguarda de activos y de los otros recursos contra adquisición no-autorizada, uso o disposición o pérdida.

También cabe destacar y dar a conocer tanto el control interno administrativo y control interno contable, por tal razón se toma como referencia a Estupiñán (2006:7), el manifiesta que:

Control Interno Administrativo.- es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa,
- Mantener una ejecutoria eficiente,
- Coordinar sus funciones,
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas,

Para verificar al logro de estos objetivos la administración establece:

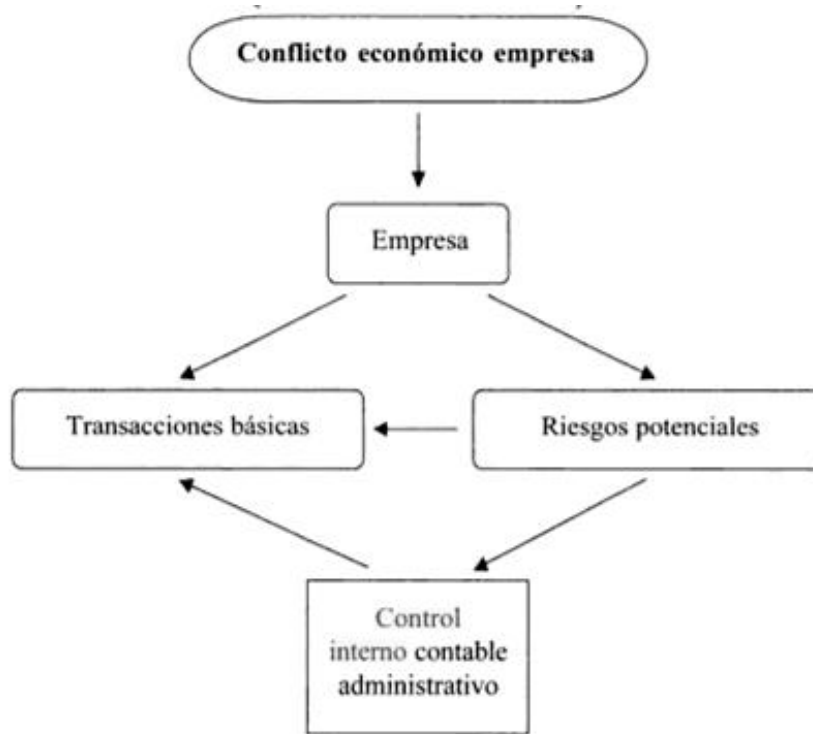
- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo.

Sin duda el control interno contable de toda empresa es fundamental ya que este refleja su situación, además este consiste en una herramienta indispensable para el correcto y normal funcionamiento de la entidad. Por tal motivo Estupiñán (ibid), el dice que:

El control interno contable.- como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable, con los siguientes objetivos:

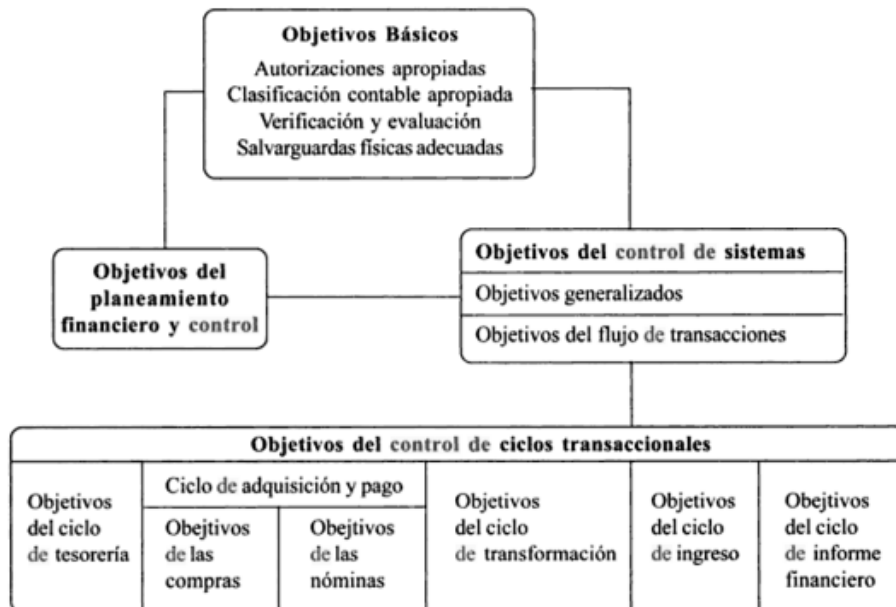
- Que toda las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objetivo de permitir la preparación de los estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa.



Fuente: Elaboración propia en base a Estupiñán

6.6.2. Objetivos del Control Interno



Fuente: Elaboración propia en base a Estupiñán

6.6.3. Elementos del Control Interno

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables, clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión.

Organización	Sistemas y procedimientos	Personal	Supervisión
<ul style="list-style-type: none">• Dirección de responsabilidades.• Segregación de deberes.• Coordinación.	<ul style="list-style-type: none">• Manuales de procedimientos.• Sistemas.• Formas.• Informes.	<ul style="list-style-type: none">• Selección.• Capacitación.• Eficiencia• Moralidad.• Retribución.	<ul style="list-style-type: none">• Interna• Externa.• Autocontrol

Fuente: Elaboración propia en base a Estupiñán

Es conveniente y recomendable detallar los componentes del control interno, los mismos que contribuyen al cumplimiento y desarrollo de los objetivos de las empresas. También Estupiñán (2006:9) menciona que:

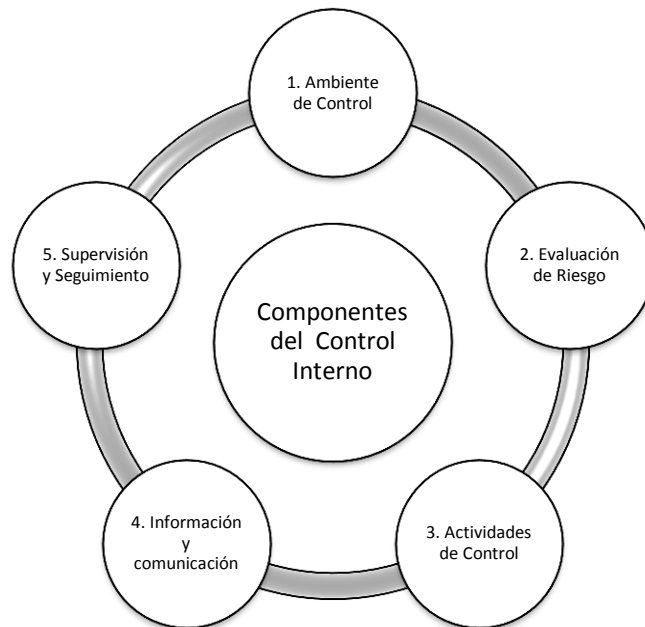
6.6.4. Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

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

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Es decir el control interno posee variaciones según la entidad, tamaño y culturas además las filosofías de administrar. Pero para lo cual son necesarios los componentes para mantener el control interno en cada entidad, aun así se percibe de diferente forma el control interno de una entidad a otra entidad. Por lo tanto Estupiñán (2006: 27) menciona que:



Fuente: Elaboración propia en base a Estupiñán

6.6.4.1 Ambiente de Control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal respecto al control de sus actividades. Es la esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

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

Integridad y valores éticos.- tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento. Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta.

Elementos que influyen en el ambiente de control son: estructura organizativa, delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas y prácticas de recurso humano.

6.6.4.1.1. Factores de ambiente de control

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

En conclusión el ambiente de control tiene relación directa con las operaciones, además están estrechamente relacionadas con los objetivos y así minimizar riesgos. También posee influencia sobre los sistemas de información y en si con la supervisión en general. Según Estupiñán, (2006:28)

6.6.4.2. Evaluación de riesgos.

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

6.6.4.3. Actividades de control.

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplo de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuado.

Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

Incluyendo actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones

- Reconciliaciones
- Segregación de funciones
- Salvaguarda de activos
- Indicadores de desempeño
- Fianzas y seguros
- Análisis de registros de información
- Verificaciones
- Revisión de desempeños operacionales
- Seguridades físicas
- Revisiones de informes de actividades y desempeño
- Controles sobre procesamiento de información

También se puede mencionar que las actividades de control poseen distintas características, además pueden ser generales o específicas, manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, detectivas o preventivas. Además Estupiñán (2006:33) menciona que:

6.6.4.4. Información y comunicación.

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

Controles Generales.- tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

Controles de Aplicación.- están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfases con otros sistemas de los que reciben o entregan información. Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Información y Comunicación.- para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información

adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen un aparte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Sistemas de información

- Algunos sistemas apoyan iniciativas estratégicas.
- Sistemas en línea en los bancos
- Sistemas en línea proveedor-cliente
- Otros sistemas están integrados con las operaciones y soportan todas las fases de operación.
- Sistemas de manufactura
- Sistemas de inventario permanente.

Se concluye que la información y la comunicaiicon debe ser oportuna, veraz, pertinente; con el objetivo de proporcionar a la empresa seguridad y confianza en sus datos. Estupiñán (2006:35) manifiesta que:

6.6.4.5. Supervisión y seguimiento.

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

La Función de Controlar		
Controlar se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado.	Para establecer si hay desviaciones y adaptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos.	El propósito del control es tomar acción correctiva para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Fuente: Elaboración propia en base a Estupiñán

El control interno como tal es muy importante y por lo tanto un adecuado y correcto control ayudará a la consecución de los objetivos organizacionales;

además vela por los intereses instituciones, salvaguardando bienes y contribuye que la información sea veraz y oportuna facilitando la toma de decisiones.

6.7. Metodología

En la presente investigación se aplicó encuestas, una vez revisadas las mismas se procedió a verificar que estén contestadas correctamente sin errores, tachones, enmendaduras; para sintetizar los resultados y poseer una base confiable.

Se realizó la tabulación de la información con la ayuda de programas informáticos como es de Excel.

El análisis de los datos se realizó mediante la aplicación del estadígrafo t student para verificar la hipótesis formula. La propuesta fue reiterada con la interpretación de resultados y así dar solución de manera inmediata al problema.

6.8. Modelo Operativo

EVALUACION DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE PAGOS DE LA EMPRESA ELECTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

La Evaluación de Control Interno que se detalla a continuación se diseñó con el objetivo de identificar el camino para tener un acercamiento a la visión del control interno, en la misma que se detalla sus componentes tales como: el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación finalmente la supervisión y seguimiento; aplicados al proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., para lo cual se utilizó cuestionarios y entrevistas al personal involucrado, para conocer como se lleva a cabo el desarrollo del proceso de pagos, ya que el control interno es efectuado por personas no es solo políticas, manuales y formatos, sino personas que interactúan dentro de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., además se procedió a graficar flujogramas identificando los pasos del proceso de pagos con el fin de observar los puntos débiles de control interno, sin embargo también se procedió a detallar las actividades de dicho proceso las mismas que

están establecidas en el manual de calidad. Finalmente se redactó el informe de la evaluación del control interno en el cual se detalló las conclusiones y recomendaciones de la evaluación.

6.8.1. Requisitos

La presente propuesta es una evaluación de control interno realizada al proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., la misma que es participativa entre el personal involucrado y la parte investigativa.

Además el personal debe poseer la predisposición al cambio y a mejorar de manera integral su actitud y comportamiento para llevar a cabo las acciones de mejoramiento al proceso de pagos.

También el conocimiento de la parte reglamentaria constituye una herramienta fundamental para el desarrollo adecuado y normal del proceso de pagos y del sistema de gestión de la calidad.

6.8.2. Evaluación de Control Interno

La evaluación de control interno está dividida en fases tales como: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación de resultados y la supervisión.

El ambiente de control está direccionado a diagnosticar el entorno de control para determinar la información sobre el proceso y sus actividades lo cual se va a desarrollar una observación del proceso durante ocho días, también se revisará los documentos y finalmente se realizará una entrevista en la que interviene el personal involucrado.

La evaluación del riesgo está enfocada a identificar puntos débiles que se presenta en el proceso, durante quince días.

Además en las actividades de control se plantea recomendaciones que contribuyan a la reducción de puntos débiles del proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., para lo cual se indaga información con el

personal involucrado durante doce días, también se analiza información y se observa las actividades de control durante doce días.

La información y comunicación de resultados está orientada a la comunicación de manera efectiva al personal involucrado para el conocimiento de sus responsabilidades y su posterior conocimiento para lo cual se realiza un informe en siete días.

La supervisión consiste en confirmar que el control interno del proceso e pagos marche de manera eficiente para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

FASES	ETAPAS	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RECURSOS
AMBIENTE DE CONTROL	Diagnosticar el entorno de control para que determine la información sobre el proceso pagos y sus actividades.	Observación del proceso.	8 Días	Humanos
		Revisión de documentos.	15 Días	Materiales
		Entrevista al personal	10 Días	Económicos
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Identificar puntos débiles por medio de la evaluación de riesgos al proceso de pagos.	Identificar puntos débiles.	15 Días	Humanos
ACTIVIDADES DE CONTROL	Plantear recomendaciones que contribuyan a la reducción o eliminación de los puntos débiles identificados que afectan a la empresa.	Indagar información con el personal involucrado.	12 Días	Materiales
		Analizar información y observar actividades de control	12 Días	Humanos
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	Comunicar de manera efectiva al personal involucrado, para el conocimiento de sus responsabilidades y su posterior cumplimiento.	Informe	7 Días	Humanos
SUPERVISIÓN	Confirmar que el control interno al proceso de pagos marche de manera eficiente para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad.	Supervisar		Humanos



Evaluación de control Interno al Proceso de Pagos

Autora: María José Encalada García ☺



INDICE

AMBIENTE DE CONTROL	100
Valores Éticos.....	112
Organigrama de la EEASA.....	114
Entrevista al Personal Involucrado.....	115
Cuestionario de Control Interno.....	116
HOJA DE MARCAS.....	118
EVALUACION DEL RIESGO.....	119
Cuestionario de Control Interno.....	120
Conclusión.....	121
ACTIVIDADES DE CONTROL.....	122
Descripción de Procedimientos.....	123
Proceso de Pagos.....	124
Flujograma del Proceso de Pagos.....	125
Orden de Pago.....	126
Comprobante de Retención.....	127
Memorando para la Liquidación de Contratos.....	128
Memorando de Autorización de Egreso.....	130
Hoja De Hallazgos.....	131
INFORMACION Y COMUNICACIÓN DE RESULTADOS.....	132
Informe de Control Interno.....	132

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno

Ambiente de Control

VALORES ÉTICOS

El personal de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. cumple con los valores éticos morales los mismos que están documentados en el Manual de Calidad, en el cual se detalla como es el comportamiento correcto que debe tener el personal de la empresa. En la empresa no se presenta una rotación constante de personal.

El personal que se encuentra involucrado directamente con el proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. cumple en cierto porcentaje con los lineamientos de conducta dentro de la organización.

Estructura Organizacional

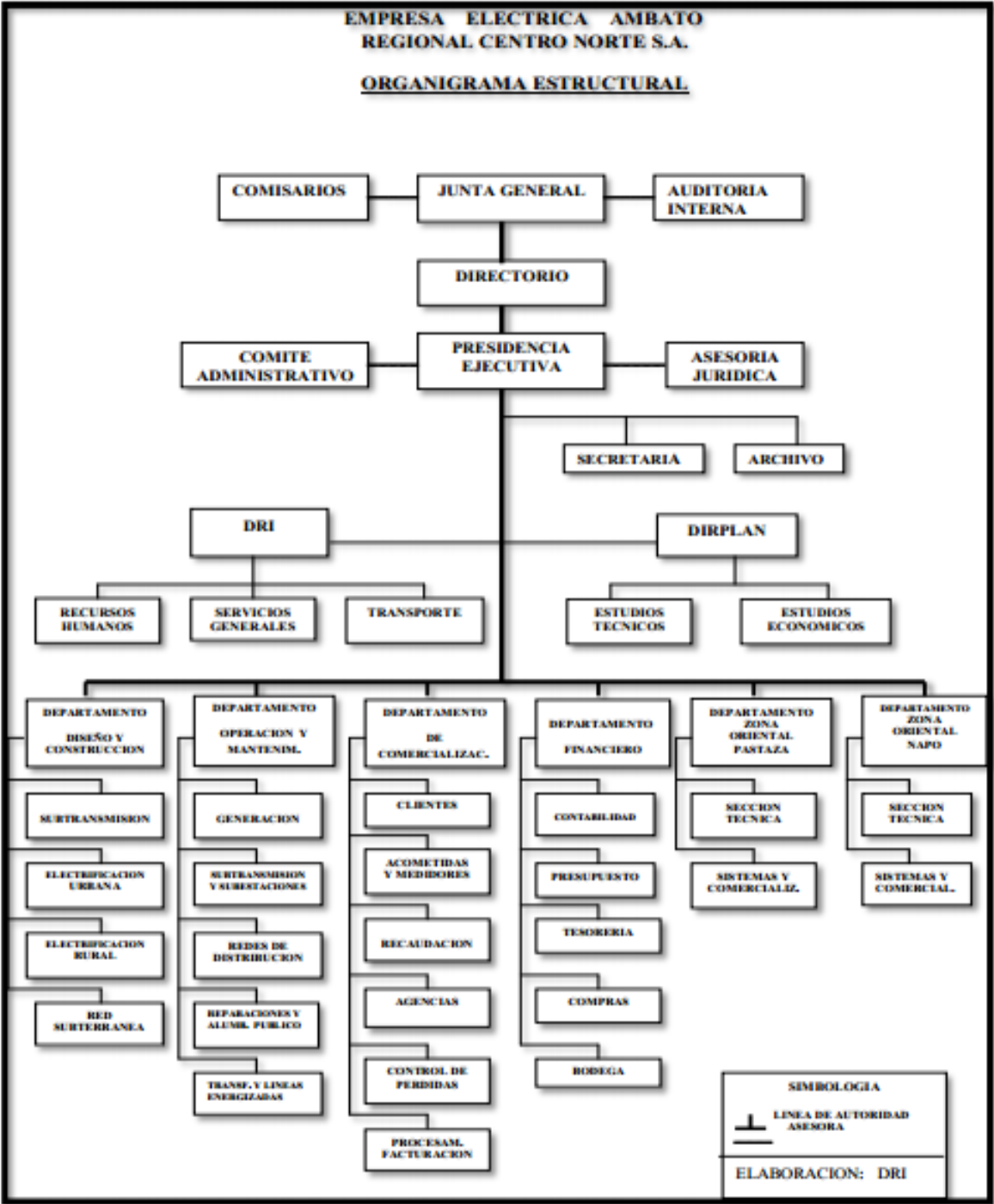
El proceso de pagos se encuentra dentro del departamento financiero, está conformado por 10 personas.

Dentro de las funciones del departamento financiero tenemos:

- Coordinar la ejecución de los planes de la Empresa a corto, mediano y largo plazo, en cumplimiento de la política económica y financiera establecida y de acuerdo con los recursos disponibles.
- Procurar la obtención de los recursos previstos en los presupuestos aprobados.
- Asegurar la correcta y oportuna utilización de los recursos materiales y financiero.

- Preparar la proforma presupuestaria anual, en coordinación con los demás departamentos y secciones, así como ejecutar el control, liquidación, evaluación presupuestaria y las reformas necesarias.
- Mantener la contabilidad de acuerdo a los principios generalmente aceptados y de conformidad con el sistema uniforme de cuentas establecido para el efecto.
- Administrar y controlar los créditos contratados.
- Establecer y ejecutar en coordinación con los demás departamentos y secciones, el plan anual de adquisiciones.
- Organizar, dirigir y controlar la administración de las bodegas.
- Elaborar, analizar y evaluar la proyección económico-financiera.
- Asesorar a la Presidencia Ejecutiva, Departamentos y Secciones, en aspectos económicos y financieros.
- Presentar trimestralmente, informes analíticos de la gestión realizada o cuando la Presidencia Ejecutiva lo solicite.
- Participar en inventarios, bajas, remates, etc., de los bienes de la Compañía.
- Preparar los balances y estados de situación de la Compañía.
- Realizar los procesos de adquisición de materiales, herramientas, equipos y demás bienes de la empresa
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes.
- Las demás que le sean asignadas por la Presidencia Ejecutiva, en el ámbito de su competencia.

Fuente EEASA



Fuente: EEASA

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno

Ambiente de Control

Entrevista al Personal Involucrado

Entrevistados: Personal involucrado con el proceso de pagos

Objetivo: Definir el control de la organización en el proceso pagos.

Fecha: 13 de marzo del 2014

Descripción del proceso de pagos en la empresa

Bueno el proceso de pagos inicia con la recepción de las solicitudes de pago de los coordinadores de los macro procesos y se procede al ingreso al SISOL (Sistema Informático), después se procede a la captura de las solicitudes de pagos que se encuentra en el SISOL, posteriormente se procede a entregar los documentos al coordinador del macroproceso Finanzas. El coordinador del macroproceso finanzas recibe, sumilla los tramites de pagos y entrega a la secretaría de dirección.

En la secretaria de dirección se descarga el trámite en el SISOL, además elabora la autorización de pago y entrega los documentos a la jefatura de contabilidad. De ahí el jefe de sección de contabilidad recibe, conoce y entrega la documentación sumillada a la secretaria de contabilidad. La secretaria de contabilidad descarga la documentación del SISOL y entrega a jefe de área de egresos.

El jefe de egresos recibe toda la documentación y autorizaciones de pago con los respaldos respectivos, memorandos, facturas, planillas de fiscalización de obra, actas de baja de materiales obsoletos, nota de débito, nota de crédito, órdenes de compra, informes de liquidaciones, informes de recibo del ingreso a bodega, liquidación de materiales, contratos de provisión de materiales y mano de obra, garantías de anticipado y fiel cumplimiento, pólizas y actas, roles de pago, reposición fondos rotativos.

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno

DETALLE		CUMPLE		OBSERVACIÓN	
		SI	NO		
1	¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?	x			
€	2	¿Cada uno de los colaboradores conoce sus responsabilidades de acuerdo a la estructura organizativa?		X	Realizan sus actividades por costumbre.
£	3	¿Existe algún conflicto, inconformidad o desacuerdo entre el personal de trabajo?		X	Difícil manejo de ambiente laboral.
¥	4	¿Los colaboradores conocen todas las tareas que debe realizar según su área de trabajo?		X	No leen el manual para estar al tanto.
	5	¿Se cuenta con procedimientos y políticas por escrito para cumplir con el proceso de pagos?	x		
	6	¿Se capacitó al personal que maneja el sistema de contabilidad?	x		
	7	¿El pago de las facturas es aprobado por un funcionario responsable?	x		
¥	8	¿Cumplen con las atribuciones que les otorga el manual de calidad?		x	Falta de lectura del manual.
	9	¿Conoce el manual del proceso de pagos?	x		
	10	Las facturas, antes de su pago, son verificadas con los cálculos y sumas?	x		

ANALISIS

TOTAL DE PREGUNTAS : 10
 Respuestas Positivas: 6
 Respuestas Negativas: 4

NIVEL DE CONFIANZA

Respuestas Positivas: 6 60%
 Total de Respuestas : 10

RESULTADOS

NIVEL DE RIESGO
 NIVEL DE CONFIANZA

RIESGO

ALTO	MEDIO	BAJO
1 - 75%	76 - 85%	86 - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO

CONFIANZA

Conclusión

Con la ejecución del cuestionario de ambiente de control se determina que la empresa posee un nivel de riesgo alto debido a que el personal desconoce sus responsabilidades, además por ser un número considerable de personas existen conflictos y dificultades, como consecuencia se presenta un nivel de confianza bajo.

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno

MARCAS

£	Dificultad entre el personal nuevo y antiguo.
€	El personal realiza sus actividades por costumbre, falta de control.
¥	Desactualización por parte del personal involucrado.
©	Ausencia de Reporte de Documentos errados
μ	Demora en la tramitación de documentos para emitir la orden de pago.
β	Error al momento de digitar las cuentas, para su registro en el libro diario y realizar la orden de pago.
<<	Fecha de Emisión del memorando de liquidación de contrato.
>>	Fecha de Emisión del memorando de autorización del egreso o pago.

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno Evaluación de Riesgos

En la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. se identifica los riesgos que se presenta en el normal funcionamiento del proceso de pagos, por tal motivo cabe mencionar que depende de la administración el saber prevenir o atenuar los riesgos que se presenta en la empresa, para alcanzar los objetivos y metas esperados.

A continuación se procederá a evaluar el proceso de pago

Objetivo: Establecer mecanismos de calificación del proceso de pagos

Alcance: Funcionarios involucrados en el proceso de pagos.

	DETALLE	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
©	1 ¿Se aplica secuencia de pasos para realizar el proceso de pagos?		X	No porque no se realiza en reporte de documentos errados.
	2 ¿La empresa cuenta con un formato para la solicitud de materiales correctamente estructurados?	X		
	3 ¿Los comprobantes de retención cuenta con todos los requisitos de impresión y de llenado?	X		
	4 ¿La empresa solicita proformas para realizar una compra de materiales?	X		
©	5 ¿Se realiza un seguimiento al proceso de pagos en caso de existir inconvenientes en el mismo?		X	Se presenta inconvenientes en los pagos, se estanca el pago.
	6 ¿Se verifica toda la documentación para proceder a ejecutar el pago?	X		
©	7 ¿Los reportes de documentos errados contribuyen de manera positiva para mejorar dichos errores?		X	No se realiza dicho reporte.
	8 ¿Su trabajo lo realiza para lograr los objetivos planteados por la empresa?	X		
μ	9 ¿Se cumple con los plazos para tramitar un pago?		X	Existe tardanza en la emisión de la documentación de soporte, además Se demora los papeles en llegar al módulo egresos.
μ	10 ¿Las órdenes de pago se emiten con prontitud?		X	

ANALISIS

TOTAL DE PREGUNTAS : 10

Respuestas Positivas: 5

Respuestas Negativas: 5

NIVEL DE CONFIANZA

Respuestas Positivas: 5 50%

Total de Respuestas : 10

RESULTADOS

NIVEL DE RIESGO

NIVEL DE CONFIANZA

RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
1 - 75%	76 - 85%	86 - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO

CONFIANZA

Conclusión

Con la aplicación del cuestionario se determina que la empresa posee un nivel de riesgo alto debido a que la documentación no es tramitada con prontitud, como consecuencia se presenta un nivel de confianza bajo, lo cual se debe poner atención y corregirlo con prontitud.

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno

OBJETIVO GENERAL:

Conocer la situación actual del proceso de pagos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Detallar las actividades importantes dentro del proceso de pagos.
Identificar Puntos Débiles o errores en el desarrollo de las actividades.

MÉTODO DE EVALUACIÓN:

Flujogramas

HERRAMIENTAS:

Entrevistas
Observación
Documentación

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno

DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PROCESO: Pagos

CODIGO: PA

OBJETIVO GENERAL: Detallar los procedimientos que permitan la ejecución del proceso de pagos.

UNIDADES QUE INTERVIENEN:

Macro Procesos Finanzas

- Coordinación del Macro Proceso
- Contabilidad
- Módulo Egresos
- Secretaria de Dirección

FORMULARIOS: Autorización de Pagos

Memorando de Autorización

Orden de Pago

Comprobante de Retención

Informes

Reportes

Facturas

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE PAGOS

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recepción de solicitudes de pago	Secretaria Dirección
2	Captura las solicitudes de pago	Secretaria Dirección
3	Revisa y sumilla los trámites de pago	Coordinador Macroproceso Finanzas
4	Elabora la Autorización de Pago	Secretaria Dirección
5	Recibe, conoce y sumilla la documentación	Jefe de Sección Contabilidad 1
6	Recibe la documentación y las autorizaciones de pago con los respectivos respaldos según sea el caso.	Jefe de Área de Egresos Contador 2

REVISIÓN DE DOCUMENTOS

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Prepara el informe de liquidación de contratos	Jefe de Área de Egresos Contador 2
2	Revisa y legaliza el informe de liquidación de contratos.	Jefe de Sección Contabilidad
3	Sumilla informe de liquidación	Coordinador Macroproceso Finanzas
4	Elabora el Documento de autorización de pago	Secretaria Dirección
5	Revisa y analiza solicitudes de pago y codifica para el registro contable previo a la emisión de la orden de pago.	Jefe Área de Egresos Contador 2
6	Reporte de ausencia y documentos errados.	Jefe Área de Egresos Contador 2



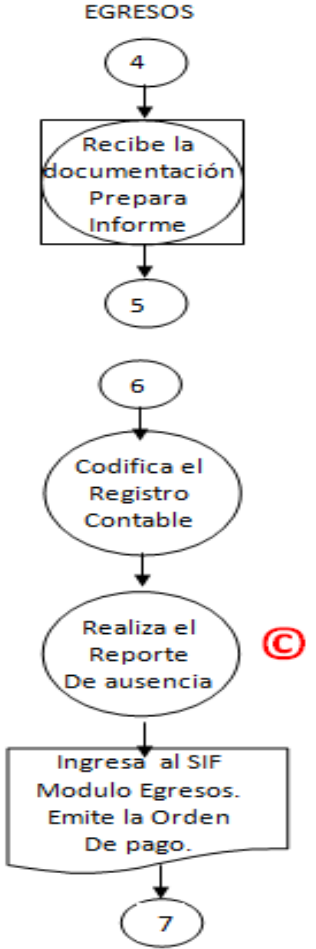
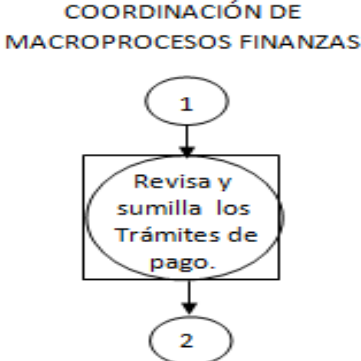
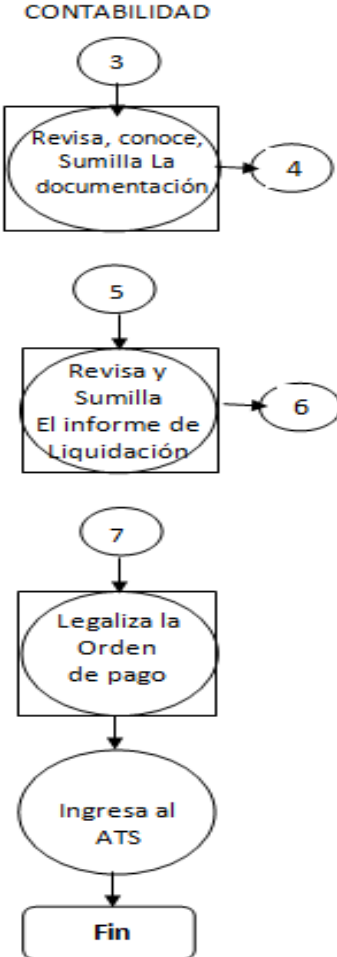
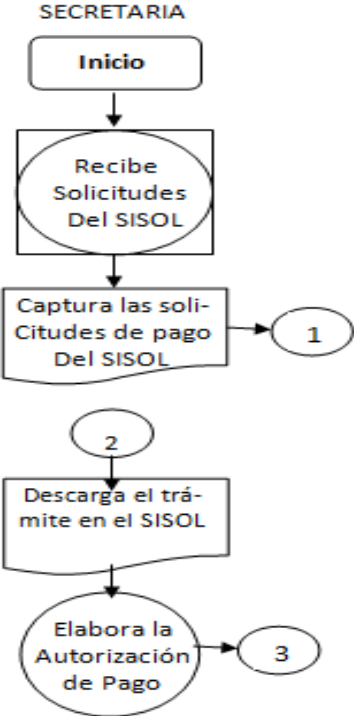
ELABORACIÓN DE LA ORDEN DE PAGO

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Ingreso al SIF Modulo Egresos emite la orden de pago	Jefe de Área de Egresos Contador 2
2	Revisa la documentación	Jefe de Sección Contabilidad
3	Ingresa la información al ATS	Contador Tributario
4	Revisa y legaliza la orden de pago	Coordinador Macroproceso Finanzas

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno
**DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS
PROCESO DE PAGOS**



**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno
ORDEN DE PAGO

PRESUPUESTO

EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A.
REGIONAL CENTRO NORTE

ORDEN DE PAGO A 0049999
1049999

BENEFICIARIO: **CONIMANTELEC CIA.LTDA.** Período: 201403
RUC: 1891710137001 AP N°: 9715

FECHA: 24/03/2014
Id OP: 10163

VALOR A PAGARSE \$ **2,002.97**

CODIFICACIÓN CONTABLE	DEBE	HABER
5501910864	5,089.95	
939405128	1,176.48	
212030101		2,002.97
21209221201101379		90.89
21209231501101863		381.75
819405128		1,176.48
212022601188283		2,614.34
TOTAL		6,266.43

**EMPRESA ELÉCTRICA
AMBATO
REGIONAL CENTRO NORTE S.A.**

Concepto y Documentos de Respaldo:
PAGO POR TOMA DE LECTURAS DE LOS MEDIDORES DE ENERGIA ELECTRICA EN LA PROVINCIA DE PASTAZA, POR FEBRERO 2014, SEGUN CTTO. 296/2013 REF. JNU.
COMPROBANTES: 601-001-306.

RETENCION IR 2% BASE \$4,544.80
RETENCION IVA 70% BASE \$545.35

Retención IVA: \$381.75 Retención IR: 90.89 COMPROBANTES: N° Facturas: 1 ND: 0 NC: 0

SON:
Dos mil dos 97/100 DOLARES

Cta. Banco: Transferecia: F. Emision:

Presupuesto: 5.2.1.6.64.01 [\$5,089.95]

Revisado Por: _____ Visto Bueno: _____ Autorizado Por: _____ Pagado Por: _____ Hecho Confirma: _____
Contador: _____ Dr. Financiero: _____ Presidente Ejecutivo: _____ Tesorero: _____ C.I.: _____

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

TESORERÍA

EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A.
REGIONAL CENTRO NORTE

ORDEN DE PAGO A 0050052

BENEFICIARIO: **BONILLA GUEVARA LUIS ROSENDO** FECHA: 31/03/2014
RUC: 1801815687001 Período: 201403 ID OP: 10216
AP N°: 8638

VALOR A PAGARSE: **2,596.64**

CONFICACIÓN CONTABLE	DEBE	HABER	
12147752101800067	CONTRATO OBRAS MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCI	7,577.45	
12147752102900067	CONTRATO OBRAS MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCI	4,687.64	
938401102	BONILLA LUIS ROSENDO ING.	7,843.66	
938502241	BONILLA LUIS ROSENDO ING.	6,325.53	
212030101	TUNGURAHUA - ORDENES DE PAGO		2,596.64
111150511111358	BONILLA GUEVARA LUIS ROSENDO		5,119.27
21208221201101354	2% REMUNERAC A OTROS TRAB AUTOM O P		219.02
21209231501101863	70% PRESTACION D'OTROS SERVICIOS OP		919.88
212022601052220	BONILLA GUEVARA LUIS ROSENDO CTTO. 220/2013		547.55
1111331011358	BONILLA GUEVARA LUIS ROSENDO		56.00
12147752101800067	CONTRATO OBRAS MANTENIMIENTO Y CONSTRUCCI		112.15
44210301	TGHUA INGR POR OBRA CTOS (MULTAS)		139.18
818401102	BONILLA LUIS ROSENDO ING.		7,843.66
819502241	BONILLA LUIS ROSENDO ING.		6,325.53
44210801	OTROS INGRESOS TUNGURAHUA		1,555.42
TOTAL		26,434.28	26,434.28

Concepto y Documentos de Respaldo:
PAGO PLIA N° 2 Y LIQUIDACION CTTO. 220/2013-FERUM-MEER 2013, POR CONSTRUCCION DE REDES DE LOS PROYECTOS ALTOS DE RODO DEL SALADO Y SAN JUAN DEL SALADO-PILAHUIN REF: JNU.
COMPROBANTES: 001-001-1367, 001-001-1368, 001-001-1366, 001-001-1365.

RETENCION IR 2% BASE \$6,421.48 2% BASE \$344.10 2% BASE \$37.07 2% BASE \$4,147.42
RETENCION IVA 70% BASE \$770.88 70% BASE \$41.28 70% BASE \$4.58 70% BASE \$497.89

Retención IVA: \$919.88 Retencion IR: 219.02 COMPROBANTES: N° Facturas: 4 ND: 0 NC: 0

SON: Dos mil quinientos noventa y seis 64/100 DOLARES

Cta. Banco: 1.2.2.5.01.007.52.101.01 (\$12,265.00) Transferencia: F. Emisión:

Presupuesto: Visto Bueno Autorizado Por Pagado Por Recibi Conforme

Revisado Por: Or. Financiera Presidente Ejecutivo Tesorero C.I.:

Contador

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A.

Evaluación de Control Interno COMPROBANTE DE RETENCIÓN

EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.
EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO RCN S.A.
 Matriz Ambato
 R.U.C. 1890001438001 Contribuyente Especial Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo Tel. 2827111 e-mail: eeasa@uio.satnet.net

COMPROBANTE DE RETENCIÓN
 N°. 001-001-00 **0028054**
 AUTORIZACIÓN S.R.I. N°. 1113997411 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Resolución N° S368 del 2 de Junio de 1995
 PROVEEDOR: CONSORCIO M&S-C ECOLOGICAL ELECTRIC POWER
 R.U.C.: 1792391792001
 DIRECCIÓN: VISTA HERMOSA LLANGANATES S/N. Y GUACAMAYOS
 FECHA EMISIÓN: Ambato, 1 de Abril de 2014

TIPO COMPROBANTE DE VENTA: FACTURA
 N° DE COMPROBANTE DE VENTA: 001-001-53

EJERCICIO FISCAL	BASE IMPONIBLE PARA LA RETENCIÓN	CÓDIGO DEL IMPUESTO	IMPUESTO	% DE RETENCIÓN	VALOR RETENIDO
2014	156.50		IVA	70.00	109.55
2014	1.304.13		RENTA	2.00	26.08
Total Retenido:					135.63

"ELIOGRAF" CARRASCO BARRIGA ELO PATRICIO / Telf: 2428629 / MALDONADO E-20 Y ROCAFUERTE / RUC: 1802322386001 / AUT. 3246 / IMPRESO DEL 27301 - 28000
 FECHA DE AUTORIZACIÓN: 06 / DICIEMBRE / 2013 - VALIDO HASTA EL 06 / DICIEMBRE / 2014

Ambato, 1 de Abril de 2014
LUGAR Y FECHA DE OTORGAMIENTO

AGENTE DE RETENCIÓN
 MATRIZ AMBATO: Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo Av. Ambato Telf: 2827111 Reparaciones: 2823825
 PATATE: Av. Ambato Telf: 2870288
 PELILEO: Av. Confraternidad s/n Telf: 2811241
 PILLARO: Sacre s/n y Ortega Telf: 2873272
 BAÑOS: Rocafuerte s/n y 16 de Diciembre Telf: 2740241
 PUYO: 27 de Febrero s/n y Cesáreo Marin y Alahualpa Telf: 2873272
 PALORA: Av. Barrá s/n y Morona Telf: 2312154

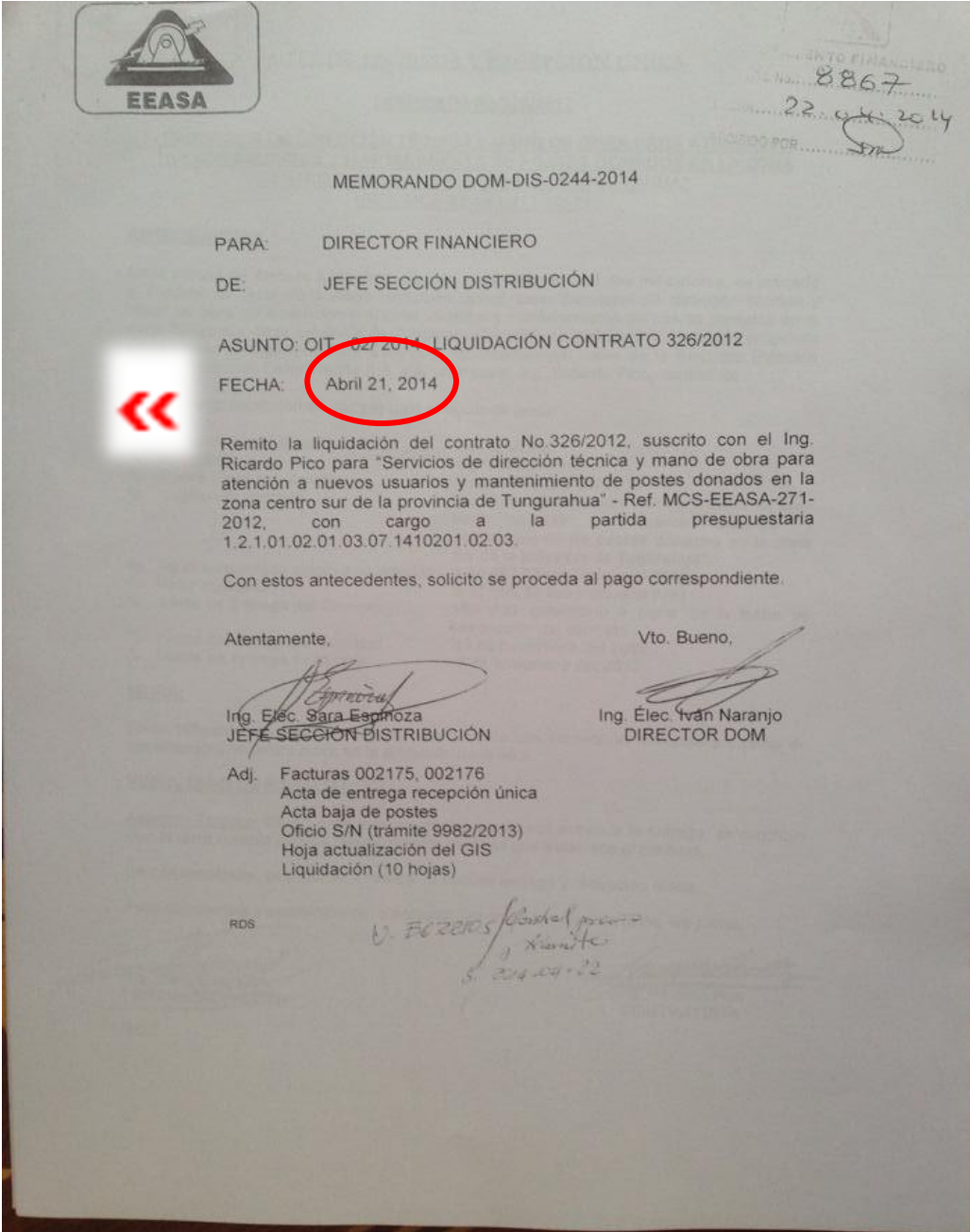
Original: Sujeto pasivo retenido
 Copia A: Agente de retención
 Copia R: Tesorería

⊖ Cumple con todos los requisitos tanto de impresión como datos de llenado.

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno
MEMORANDO PARA LA LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS



PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno
MEMORANDO DE AUTOTIZACIÓN DE EGRESO



DEPARTAMENTO FINANCIERO

TRAMITE No. 9798

FECHA: 05-05-2014

EFECTUADO POR: [Signature]

MEMORANDO-DF-EGRE-0990-2014

PARA: DIRECTOR FINANCIERO

DE: AREA EGRESOS

ASUNTO: Cancelación Planilla N° 3 y Liquidación del Contrato 326/2012-
suscrito con Ing. PICO CALVACHE JOSE RICARDO.



FECHA: **ABRIL 28 del 2014.**

Adjunto al presente, se servira encontrar la documentación correspondiente a la cancelación de la planilla N°3 del contrato N° 326/2012, para la **PROVISIONE DE MANO PARA ATENCION DE NUEVOS USUARIOS Y MANTENIMIENTO DE POSTES DONADOS EN LA ZONA CENTRO SUR DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**, de acuerdo a la siguiente documentación: Memos N° DOM-DIS-0244-2014, Factura N° 2175 y 2176, trabajo que se ejecuta con cargo a la siguiente Orden de Trabajo: N°12147710201.

CTTO. 326/2012 ING. PICO RICARDO	PLANILLA 1	PLANILLA 2	PLANILLA 3	OBRA EJECUTADA	OBRA CONTARTADA	%
CONSTRUCCION ATENCION USUARIOS	19,213.79	14,550.75	8,867.66	42,632.21	44,216.71	
DIFERENCIA	19,213.79	14,550.75	8,867.66	42,632.21	44,216.71	
SUMAN IGUALES				42,632.21	(1,584.50)	96.42
De acuerdo a lo anterior se procede a cancelar la planilla N°3				42,632.21	42,632.21	

P. PRESUPUESTARIA	PLANILLA 3.00	PRESENTE PLANILLA	PRESENTE PLANILLA
CONSTRUCCION ATENCION USUARIOS	7,193.72	7,193.72	8,867.66
SUBTOTAL	723.83	723.83	
12% IVA	7,917.55	7,917.55	
TOTAL	950.11	950.11	
MEIOS	8,867.66	8,867.66	
ANTICIPO			(3,168.34)
10% IMPUESTO RENTA		(1,030.60)	
100% IVA		(791.75)	
5% FONDO GARANTIA		(950.11)	
VALOR A CANCELAR		(395.88)	
			5,699.32

Por lo antes indicado, se deberá emitir la Orden de pago por el valor de **\$5699,32.**


*U. Egresos / Proceder con trámite.
14-04-14-08*

De acuerdo a la liquidación económica el porcentaje de obra ejecutada es de 96,42% existiendo una variación del 3,58% menos con relación al valor contratado.

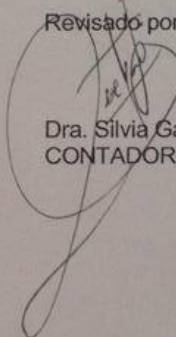
Según el Fiscalizador de la obra el contratista cumple con la entrega de la obra dentro del plazo estipulado en el contrato.

Por lo que de estar de acuerdo con la presente liquidación, solicitamos la autorización respectiva para proceder a la cancelación.

Atentamente,


Edgar Núñez N.
AREA EGRESOS
e.n.

Revisado por


Dra. Silvia Garcés
CONTADOR GENERAL

PRESENTADO POR:	FECHA:
Ma. José Encalada	21/01/2014

**Empresa Eléctrica Ambato
Regional Centro Norte S.A.**

Evaluación de Control Interno

HOJA DE HALLAZGOS

REF	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFEECTO	CONCLUSIÓN	RECOMENDACIÓN
€	Los colaboradores no conocen sus responsabilidades de acuerdo a la estructura organizativa.	Control adecuado	Insuficiente supervisión del trabajo.	Disminución de agilidad en el proceso de pagos	El limitado control repercute en el desarrollo normal del proceso.	Establecer controles permanentes para mejorar el cumplimiento del proceso.
£	Desacuerdo entre el personal de trabajo.	Comunicación de acuerdo al reglamento interno.	Insuficiente comunicación entre el personal y diferencias de edad.	Inadecuado ambiente de trabajo.	Ambiente de trabajo es tenso.	Mejorar las relaciones entre las personas que ejecutan el proceso de pagos.
¥	Desactualización sobre el manual de calidad	Políticas Internas	Insuficiente comunicación entre el personal.	Ineficiente ejecución del proceso.	Desconocimiento del manual de calidad.	Actualización permanente sobre el manual de calidad.
©	Inexistencia de un reporte de documentos errados	Políticas Internas	Trámites con retraso en su ejecución.	No se procede a pagar a todas las facturas.	La ausencia del reporte de documentos errados ocasiona dificultades con los proveedores.	Realizar el reporte de documentos errados para acelerar el proceso de pagos.
μ	No se cumple con los plazos para tramitar los pagos.	Control adecuado	Demora en la ejecución de la documentación soporte.	Retraso en los pagos al los proveedores.	Acumulación de pagos por ejecutarse.	Mejorar los controles para que el pago salga en el plazo establecido.
B	Error en el registro de las cuentas contables.	Cumplimiento de normas contables.	Equivocación de la persona que digita.	Saldos irreales por el ingreso incorrecto de las cuentas contables.	El mal registro de las cuentas ocasiona saldos erróneos.	Designar controles y detallar de mejor manera las cuentas para que no exista equivocaciones.

INFORME DE CONTROL INTERNO EVALUACION DE CONTROL INTERNO

Ambato 27 de mayo del 2014

Señor Ing.

Roberto Salazar

DIRECTOR DEPARTAMENTO FINANCIERO

Presente

Se ha ejecutado una evaluación del control interno en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A, al proceso de pagos; en la misma se ha identificado las siguientes deficiencias, las cuales la empresa debe hacer todo lo posible por corregir dichos aspectos negativos para la empresa y así poder dar cumplimiento con los objetivos planteados.

El presente examen tiene como objetivo identificar las causas por las que el proceso de pagos no es el adecuado y por ende incide en el sistema de gestión de la calidad, con el propósito de mejorar los procedimientos actuales y desarrollar acciones correctivas para eliminar dichas causas y así la empresa está en la posibilidad de cumplir sus objetivos.

Los resultados de la evaluación de control interno se detallan en un resumen donde está la condición, conclusiones y recomendaciones que se presentan en el informe.

Se consiguió la información relevante para dar cumplimiento con las funciones que desempeño además se aplico los exámenes cumpliendo con la normativa de auditoría aceptadas en el país.

Para dar cumplimiento de las normas de auditoría se procedió a la planificación y ejecución de la evaluación de control interno con el objetivo de obtener información razonable en cuestión de los componentes y su desarrollo dentro de la

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., y así fundamentar la opinión que se presenta a continuación:

- **Las personas no conocen sus responsabilidades de acuerdo a la estructura organizativa.**

El personal que está involucrado en el desarrollo y ejecución del proceso de pagos de la empresa no cumple al 100% los requerimientos de la empresa, ya que no se cuentan con una supervisión adecuada y esto ocasiona que el sistema de gestión de la calidad no sea eficiente.

Conclusión

Limitado control repercute en el desarrollo normal del proceso de pagos.

Recomendación

Establecer controles permanentes para mejorar el cumplimiento del proceso y contribuir con la ejecución exitosa del sistema de gestión de calidad de la empresa.

- **Desacuerdo entre el personal de trabajo.**

La comunicación dentro del personal involucrado no es la adecuada.

Conclusión

El ambiente de trabajo es tenso y limitado en cuestión de comunicación espontánea y abierta.

Recomendación

Mejorar las relaciones entre el personal que ejecuta el proceso mediante charlas, capacitaciones, seminarios y actividades que permitan establecer lazos de compañerismo.

- **Desactualización sobre el manual de calidad.**

Realizan sus actividades de manera rutinaria porque no conocen el manual de calidad.

Conclusión

Desconocimiento del manual de calidad por parte del personal involucrado que ejecuta el proceso de pagos.

Recomendación

Se debería implementar una actualización permanente sobre el manual de calidad con el objetivo que el persona conozca en su totalidad las actividades que debe realizar.

- **Inexistencia de un reporte de documentos errados.**

El personal del área de egresos no realiza un reporte de documentos errados.

Conclusión

La ausencia del reporte de documentos errados ocasiona dificultades con los proveedores ya que no se emite con prontitud las órdenes de pago.

Recomendación

Realizar el reporte de documentos errados para acelerar el proceso y ejecutarlo de manera eficiente.

- **No se cumple con los plazos para tramitar los pagos**

Por no cumplir con los plazos de tramitación se demora los pagos hacia los proveedores.

Conclusión

El no cumplimiento con los plazos de tramitación ocasiona la acumulación de los pagos por ejecutarse.

Recomendación

Mejorar los controles para el pago que salga en el plazo establecido y no acumularse tramites de pago.

- **Error en el registro de las cuentas contables.**

Existen errores en la parte de digitación, se incumple las normas contables.

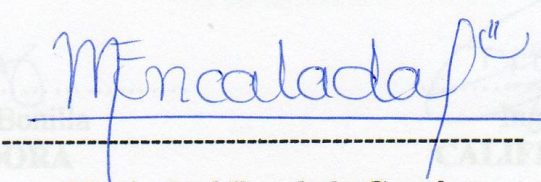
Conclusión

Registro erróneo de las cuentas contables ocasiona saldos irreales en los estados financieros.

Recomendación

Se debe implementar controles adecuados para contrarrestar la mala digitación de los códigos de las cuentas contables.

Atentamente,



María José Encalada García
C.I. 1804353785

6.8 Administración

La propuesta está bajo la responsabilidad del personal directivo de la empresa y directamente del departamento financiero, ya que ellos son los que ejecutan el proceso de pagos, además se debe tomar en cuenta las recomendaciones planteadas en el informe de la evaluación de control interno para corregir los puntos débiles de control interno.

Con el desarrollo de la propuesta se demuestra que una correcta aplicación del control interno al proceso de pagos incide de manera positiva en el sistema de gestión de calidad de la Empresa Eléctrica Regional Centro Norte S.A.

6.9 Previsión De La Evaluación

El realizar una previsión de la evaluación bajo una estricta vigilancia durante el proceso de su desarrollo, permitirá verificar si con la implementación de un correcto control interno al proceso de compras y ventas se ha logrado mejorar la información financiera de la empresa Construcciones Metálicas Valencia, para que la administración pueda ejecutar sus actividades de mejor manera se ha diseñado una matriz de evaluación.

MATRIZ DE ANALISIS DE EVALUACION	
Aspectos para el plan de evaluación	Elementos o recursos técnicos en el proceso de evaluación
¿Quién solicita evaluar?	Presidente Ejecutivo, Director Financiero, Contador
¿Por qué evaluar?	Es indispensable saber y demostrar que la propuesta diseñada está proporcionando el mejorando en los procesos y dar cumplimiento de los objetivos.
¿Para qué evaluar?	Para detectar posibles puntos débiles en la ejecución de los procesos y evitar errores en su desarrollo.

¿Que evaluar?	El control interno al proceso de pagos.
¿Quién evalúa?	El Presidente Ejecutivo conjuntamente con el Director Financiero.
¿Cuándo evaluar?	El momento que la propuesta este en ejecución.
¿Cómo evaluar?	Determinando los puntos críticos en la aplicación del control interno.
¿Con que evaluar?	Se evaluara a través del criterio del profesional contable, y mediante los resultados obtenidos.

ANEXOS

CERTIFICACIÓN ISO 9001-2008

EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A.

- CERTIFICACIÓN ISO 9001-2008 -

Con alrededor de tres años de sacrificio y trabajo por parte de los trabajadores y funcionarios la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte Sociedad Anónima EEASA, se logró cumplir con los requisitos que acreditan a la entidad para obtener el Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad bajo el estándar internacional ISO 9001-2008.

El galardón fue entregado el 23 de Abril del 2010, en las instalaciones de la empresa en medio de los accionistas y el orgullo del personal de ésta. La entrega la hizo Mauricio Rodríguez, gerente de Systems & Service Certificación, quien manifestó que la EEASA recibirá asesoría certificada, que estará comprometida en la revisión permanentemente que este sistema funcione, sea mejorado y que independientemente de los sucesos que existan en la empresa este sistema siga adelante dando calidad al servicio que ofrece la institución.

Se debe destacar que EEASA es la segunda empresa eléctrica del Ecuador que alcanza la certificación ISO 9001-2008 con un claro mensaje al país de que se puede desarrollar cosas importantes cuando se tiene voluntad y un horizonte definido.



**Ing. Mauricio Rodríguez, gerente de Systems & Service
Certificación, Ing. Jaime Astudillo, presidente ejecutivo de
EEASA, Ing. Victor Orejuela, presidente del Directorio de
EEASA**

LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Capítulo X

RETENCIONES EN LA FUENTE

Art. 49.- (Reformado por el Art. 28, lit. a de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- Obligaciones de los agentes de retención.- Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención. En el caso de las retenciones por ingresos del trabajo en relación de dependencia, el comprobante de retención será entregado dentro del mes de enero de cada año en relación con las rentas del año precedente. Así mismo, están obligados a declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos, en las fechas y en la forma que determine el reglamento.

Igualmente los agentes de retención están obligados a proporcionar al Servicio de Rentas Internas cualquier tipo de información vinculada con las transacciones por ellos efectuadas, a fin de verificar el cabal cumplimiento de las obligaciones tributarias y la aplicación de las exenciones creadas por Ley, por parte de los respectivos sujetos pasivos, en su calidad de contribuyentes o de responsables;

El incumplimiento de las obligaciones de efectuar la retención, presentar la declaración de retenciones, depositar los valores retenidos y entregar los comprobantes en favor del retenido, será sancionado con las siguientes penas:

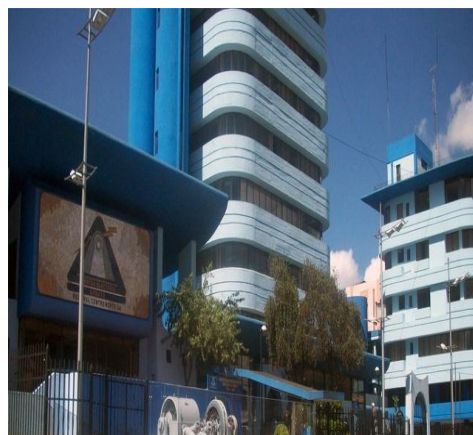
1. (Reformado por el Art. 28, lit. b) de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- De no efectuarse la retención, de hacerla en forma parcial o de no depositar los valores retenidos, el agente de retención será obligado a depositar en las entidades autorizadas para recaudar tributos el valor total de las retenciones que debiendo hacérselas no se efectuaron, o que realizadas no se depositaron, las multas e intereses de mora respectivos, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas en el Código Tributario;

2. (Reformado por el Art. 28, lit. c) de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- El retraso en la presentación de la declaración de retención será sancionado de conformidad con lo previsto por el artículo 97 de esta Ley. El retraso en la entrega de los tributos retenidos dará lugar a la aplicación de los intereses de que trata el artículo 20 del Código Tributario, sin perjuicio de las demás sanciones previstas en dicho Código; y,

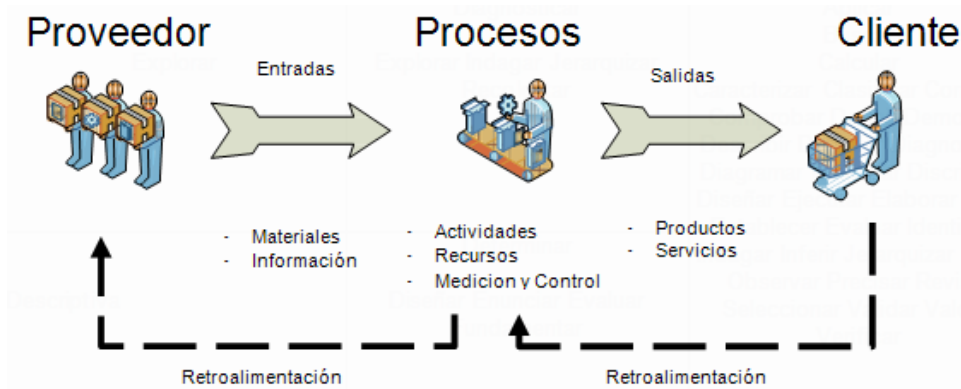
Nota: La tasa de interés por mora para obligaciones tributarias para el período que va del 1-IV-2002 al 30-VI-2002 es de 1,414%.

3. (Reformado por el Art. 28, lit. d) de la Ley 2001-41, R.O. 325-S, 14-V-2001).- La falta de entrega del comprobante de retención al contribuyente será sancionada con una multa equivalente al 5% del monto de la retención, y en caso de reincidencia se considerará como defraudación de acuerdo con lo previsto en el Código Tributario. En caso de concurrencia de infracciones, se aplicarán las sanciones que procedan según lo previsto por el Libro Cuarto del Código Tributario.

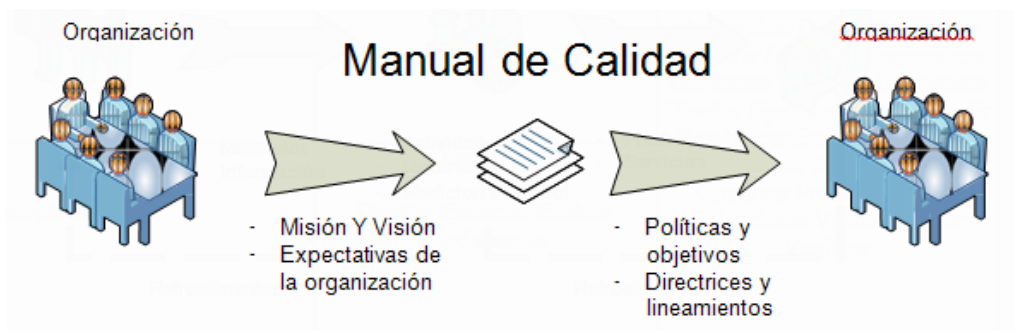
Imágenes de la Empresa



PROCESO



MANUAL



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PROVEEDORES DE LA EEASA

Encuesta dirigida a los proveedores de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato.

OBJETIVO: Determinar la incidencia del proceso de pagos en el sistema de gestión de la calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S. A. de la ciudad de Ambato.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda realizar la presente encuesta en forma veraz, la información obtenida permitirá proponer soluciones importantes en la empresa.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información.

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una (X) la respuesta de su elección.

1. ¿Recibe de manera oportuna los pagos por parte de la EEASA?
SI..... NO.....
2. ¿Cree que la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato despacha los documentos de pagos con prontitud?
SI..... NO.....
3. ¿Cuál es el plazo en que se demora la tramitación de un pago por parte de la EEASA?
5 días _____ 10 días _____ 15 días _____
4. ¿Cumple la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato con las obligaciones frente a una compra efectuada por la misma (entrega oportuna de la retención)?
SI..... NO.....
5. ¿Cree ud que el personal administrativo que gestiona los pagos es suficiente?
SI..... NO.....
6. ¿Considera que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma?
SI..... NO.....
7. ¿Ha tenido problemas con los pagos por parte de la Empresa?
SI ____ NO ____

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES INTERNOS DE LA EEASA

Encuesta dirigida a los clientes internos de la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte de la ciudad de Ambato.

OBJETIVO: Determinar la incidencia del proceso de pagos en el sistema de gestión de la calidad en la Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S. A. de la ciudad de Ambato.

RECOMENDACIÓN: Se recomienda realizar la presente encuesta en forma veraz, la información obtenida permitirá proponer soluciones importantes en la empresa.

Agradecemos su colaboración y garantizamos absoluta reserva de su información.

INSTRUCCIONES: Por favor marque con una (X) la respuesta de su elección.

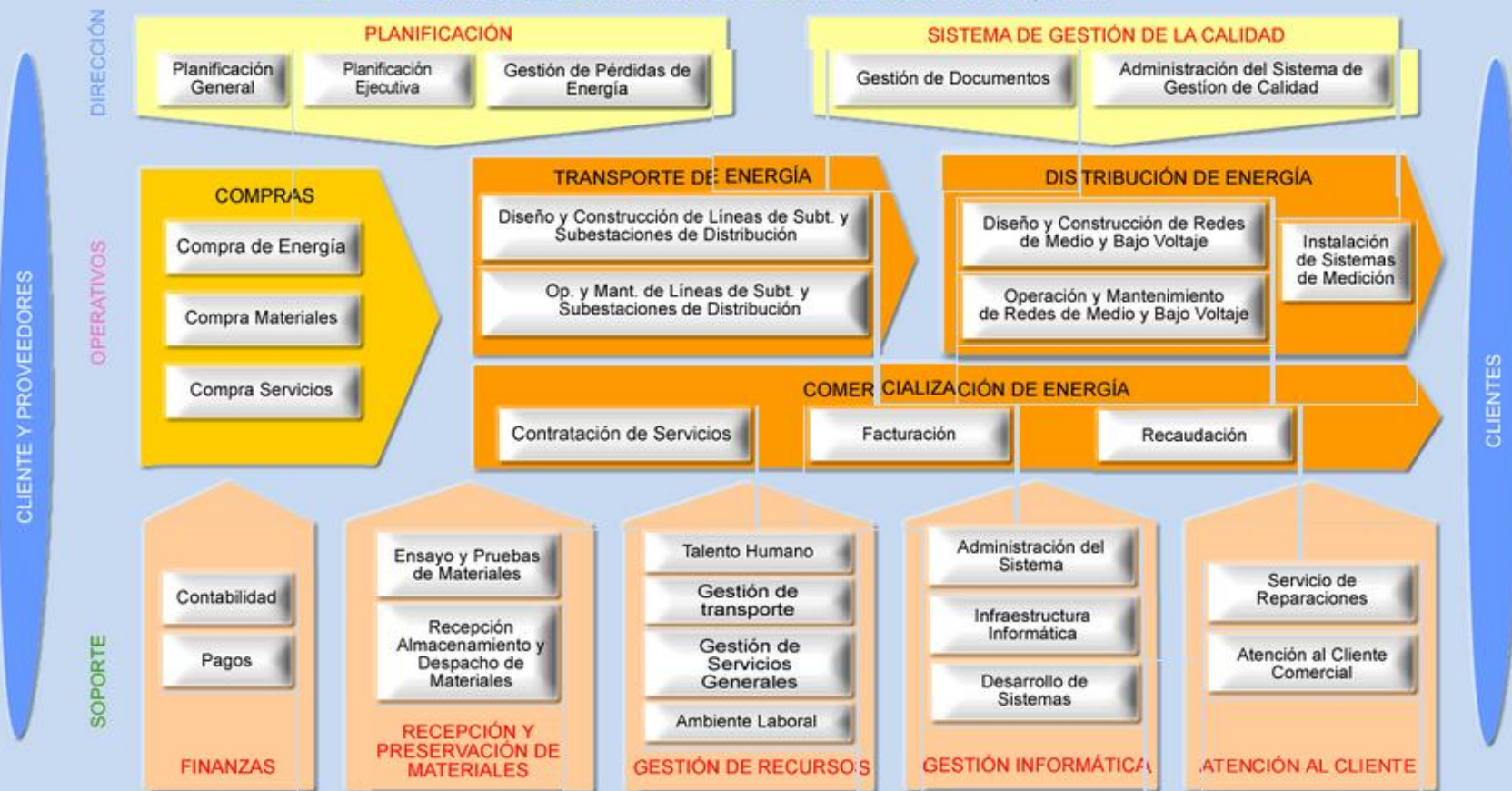
1. ¿Se recibe las solicitudes de pago de manera oportuna?
SI ___ NO ___
2. ¿Considera que el despacho de documentos es oportuno?
Siempre ___
A veces ___
Nunca ___
3. ¿Se cumple con los plazos de tramitación establecidos para los pagos?
SI ___ NO ___
4. ¿Cuál es el plazo que demora el proceso de pagos?
5 días ___ 10 días ___ 15 días ___ 30 días ___
O más ___
5. ¿Con qué frecuencia se realiza el reporte de ausencia y documentos errados?
Diario ___ Semanal ___ Mensual ___
6. ¿Cuál es el tiempo en que se emiten las órdenes de pago?
1 día ___ 3 días ___ 5 días ___
7. ¿Cree Ud que el personal administrativo que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad es suficiente?
SI ___ NO ___
8. ¿Existe similitud de funciones en el personal que maneja el Sistema de Gestión de la Calidad?
SI ___ NO ___
9. ¿Considera que mejorando los procesos de la empresa contribuye con la eficiencia de la misma?
SI..... NO.....
10. ¿En qué porcentaje progresaría la eficiencia de la Empresa si los procesos mejoran?
70% ___ 80% ___ 100% ___



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MAPA DE PROCESOS

DE EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A., EEASA



Asistencia y capacitación en el área informática del Departamento de Diseño y Construcción Ext. 1257.

BIBLIOGRAFÍA

Aramburu, Nekane y Rivera, Olga (2001) “Organización de Empresas” impreso en Bilbao.

Bach, Juan René (1995). Enciclopedia de Contabilidad, Economía, Finanzas y Dirección de Empresas. Ediciones BACH, Impreso en Argentina.

Beltrán, J. (2004) Indicadores De Gestión, Herramientas Para Lograr La Competitividad, 2º Edición.

Buenaño Altamirano, Aida Susana (2010): “Aplicación de un Control Interno en los Procesos de Pagos con Facturas y su Incidencia en la Ejecución Presupuestaria del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato, Último Cuatrimestre” Tesis de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato

Cabrera Villacís, Ivonne Jacqueline (2011):“Auditoría de Gestión a los Procesos de Control de Activos Fijos y su Incidencia en la Determinación del Patrimonio de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.” Tesis de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA. Universidad Técnica de Ambato

Carrasco Infante, Elisa Rocío (2010): “Auditoría de Gestión en el Área de Tesorería y su incidencia en el Manejo de Garantías de la Empresa Eléctrica Ambato R.C.N S.A en el Primer Semestre del Año 2010” Tesis de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA”. Universidad Técnica de Ambato.

CORBETTA, P. (2003), METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL, Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A, España.

Corporación, Adarve Jurídica (2003) “Medios de Pago” impreso en España. Fundación Confemetal.

Estupiñan, G. Rodrigo (2006) Control Interno y Fraudes Editorial Ecoe Ediciones Bogotá Colombia

Fernández. O. (2006) “Cartas de Crédito y Otros Medios de Pago en Comercio Internacional” impreso en Carácas Venezuela.

GARRIDO, S (2002) Manual de Gestión de Empresas Implantación de un Sistema de Gestión Estratégica de la Calidad, impreso en España.

GARRO, M, (2009), METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (En Línea), Disponible en: <http://www.slideshare.net/maxgarro/metodologia-de-la-investigacion-presentation-954512> (Fecha de Consulta 12-02-2013)

HERRERA E. Luis, MEDINA F. Arnaldo, NARANJO L. Galo, “Tutoría de la Investigación Científica”, Ciclo Doctoral, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, 1999, 41 - 167

Hortigüela, A. (2009) “Análisis y Gestión de los Instrumentos de cobro y de Pago” impreso en España.

Lusthaus, Charles (2002) “Evaluación Organizativa” impreso en Canadá.

Merton, R. (2003) “Finanzas” impreso en México Pearson Editorial

Martos, F. (2005) “Auxiliares Administrativos” impreso en España.

Naranjo, W. (2009) Cátedra: Organización y Administración de Empresas del Comercio Exterior. VI Semestre Comercio Exterior. Instituto Universitario de Tecnología "Juan Pablo Pérez Alfonzo". Extensión Puerto La Cruz, Estado Anzoátegui. Venezuela.

Norma Internacional ISO 9000:2005/Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Norma Internacional ISO 9001:2008/Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos ISO/TR 10013:2000/Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Orgueta, Lucas. (1972). “Organización Científica de la Empresa” (4ª ed.). Editorial Limura. México

Pérez Jaramillo, Carlos Mario. Los Indicadores de Gestión. Consultado el 14 de Febrero del 2013. Disponible en: <http://www.escuelagobierno.org/inputs/los%20indicadores%20de%20gestion.pdf>

Pérez, J; Vela, E. (1978) “Introducción a la Gestión Financiera de la Empresa” impreso en Madrid.

RODRIGUEZ. D (2007) GESTION ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS PARA SU ESTUDIO INSTITUTO DE SOCIOLOGIA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DE CHILE.

SANTOMÁ, Javier (2000) “Gestión de Tesorería”, impreso en España.

SPIEGEL, Murray (2000) “Estadística” impreso en Mexico Editorial Mc Graw Hill.

STRATEGOR. (2005) ESTRATEGIA, ESTRUCTURA, DECISION, IDENTIDAD, POLITICA GENERAL DE EMPRESA Editorial MASSON.

Ross. M Sheldon (2007) Introducción a la Estadística. Editorial Reverte impreso en España.

PÁGINAS ELECTRÓNICAS:

<http://www.gerencie.com/auditoria-de-gestion-empresarial.html>

<http://www.eeasa.com.ec/estructura/historia.php>