

Análisis del control interno para la mejora del desempeño laboral de la empresa Construnica en la ciudad de Estelí, primer semestre 2020

Anielka Beatriz Aguirre Machado

anieaguirre57@gmail.com

Ruth Belen Arteta

artetabelen@yahoo.es

Flor Idalia Lanuza

florlan2@yahoo.com

Martha Lorena Montoya Orozco

marthamontoya07@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación analiza el control interno en la mejora del desempeño laboral de la empresa Construnica en la ciudad de Estelí. Para analizar lo anterior, se describe control interno de la empresa, se identifican los controles internos utilizados en el personal, se determina la incidencia del control interno para la mejora del desempeño laboral y se proponen estrategias de control interno.

Según su enfoque la investigación es mixta, de corte transversal, según su nivel de conocimiento científico es descriptiva y es aplicada. El tipo de muestreo es causal y los instrumentos de recolección de la información fueron la entrevista y la entrevista.

El control interno conduce a una organización dirigida más eficiente permite que los recursos de la empresa se utilicen para los fines previstos, minimizando considerablemente el riesgo de un mal uso de los recursos; también evitan posibles irregularidades financieras mediante la detección rápida y luego a resolver cualquier problema que surja en el momento oportuno.

Los resultados indicaron que a nivel de control interno y desempeño laboral existen factores que debilitan el adecuado funcionamiento del mismo, como es el caso de no contar con un manual de funciones, incidiendo en la percepción de los colaboradores en relación a las funciones que deberían desempeñar.

Palabras clave Control interno, desempeño laboral, empresa, estrategia.

ABSTRACT

The present investigation analyzes the internal control in the improvement of the labor performance of the company Construnica in the city of Estelí. To analyze the above, the company's internal control is described, the internal controls used in the personnel are identified, the incidence of internal control to improve job performance is determined, and internal control strategies are proposed.

According to their approach, the research is mixed, cross-sectional, according to their level of scientific knowledge it is descriptive and applied. The type of sampling is causal and the information gathering instruments were the interview and the interview.

Internal control leads to a more efficient directed organization allows the company's resources to be used for their intended purposes, considerably minimizing the risk of misuse of resources; They also avoid potential financial wrongdoing by quickly detecting and then resolving any issues that arise in a timely manner.

The results indicated that at the level of internal control and work performance, there are factors that weaken its proper functioning, such as not having a manual of functions, affecting the perception of employees in relation to the functions they should perform.

Keywords Internal control, job performance, company, strategy.

INTRODUCCIÓN

La importancia del control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice sus objetivos.

El control interno establece una parte fundamental en una organización, la importancia de tener un buen sistema de control interno de las organizaciones se ha incrementado en los últimos años, esto debido a que comprende el plan de clasificación en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de una empresa, para proteger y resguardar sus activos, verificar con exactitud y confiabilidad de los datos contables y llevar la eficiencia y productividad en las operaciones.

Para llevar a cabo este estudio, el trabajo se ha estructurado en capítulos, consta de un marco teórico el cual es el pilar fundamental de esta investigación, la teoría constituye la base donde se sustentará el análisis describiendo información sobre el control interno y como este incide en la eficiencia de la empresa.

Partiendo de este planteamiento se realizó un trabajo que permita identificar las deficiencias en el manejo del desempeño laboral y sus factores.

El supuesto es el análisis del control interno, puesto que es un factor clave en el desempeño laboral de Construnica, así como también el objetivo general es determinar el mejoramiento de dicha entidad tomando en cuenta distintas

propuestas para un mejor desempeño de sus colaboradores.

Una vez realizado el estudio del caso se procedió al análisis de resultados basados en cuestionarios aplicados, con esto se posteriormente, se realiza las conclusiones las cuales son importantes porque es la parte final del estudio donde se presenta en forma resumida los resultados del análisis efectuado en torno al tema; derivado de las interrogantes planteadas.

Las recomendaciones constituyen un ítem que va de la mano con las conclusiones de esta investigación y son de gran importancia porque están dirigidas a proporcionar sugerencias a pie de los resultados, en este sentido las recomendaciones están dirigidas a sugerir acciones específicas en base a los métodos observados en la empresa, así mismo, sugerencia para futuras investigaciones.

El control interno sirve para ayudar a que la empresa logre sus metas y propósitos en determinado tiempos y presupuestos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos.

Además, genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños al implementar el control interno la organización debe garantizar el seguimiento apropiado a sus procesos realizados si no de nada sirve el trabajo ejecutado, como también se deben estar realizando revisiones y ajustes de acuerdo a las necesidades de las operaciones, a los resultados y las evaluaciones realizadas en Construnica.

MÉTODOS Y MATERIALES

De acuerdo a su enfoque es mixta, cualitativa porque analiza la situación que se presenta en la empresa, también se pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y después de la recolección y análisis de datos.

Es cuantitativa porque hace uso de herramientas tales como cuestionarios, encuestas, para obtener información numérica y de corte transversal esta investigación analiza, datos de las variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra.

El muestreo es de tipo causal o incidental debido a que se seleccionaron los sujetos procurando obtener la información suficiente para los resultados de la misma manera de tipo causal o incidental debido, que directamente tienen a la información que se requiere para el estudio (Montano, 2018).

La muestra está constituida por los 10 colaboradores de las distintas áreas administrativas de la empresa Construnica y dos trabajadores los cuales laboran día a día en el área de carga junto a bodega.

Con el objetivo de analizar el control interno en la mejora del desempeño laboral de la empresa Construnica, se entrevistó al administrador y se encuestó a los colaboradores del área administrativa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Generalidades de la empresa

La empresa Construnica se dedica a la comercialización de productos de construcción y ferretería, inició sus operaciones en el año 2009 en la ciudad de Estelí, es una empresa familiar, actualmente cuenta con 10 colaboradores en planilla.

Construnica posee la ventaja de su ubicación geográfica, en la carretera panamericana, un lugar donde el cliente puede realizar sus compras sin inconvenientes, puede cargar en camioneta o en vehículo particular sus materiales.

se encuentra ubicada exactamente, costado sur de Casa Pellas, Estelí.

Los resultados obtenidos por medio de los instrumentos son la base esencial para encontrarle salida a los objetivos planteados y descritos a continuación.

Género de los colaboradores

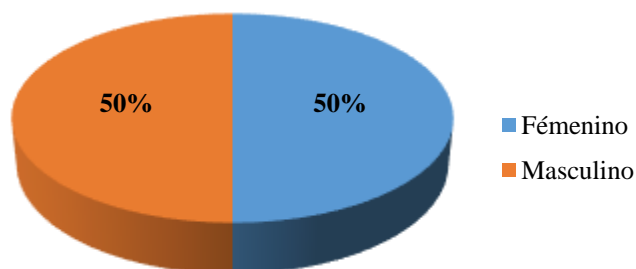


Gráfico 1 Género de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

El Gráfico 1 indica que del total de los 10 colaboradores en planilla de la empresa de acuerdo a su género, en términos porcentuales el 50% corresponden a mujeres y el 50% restante a hombres.

Edad de los colaboradores

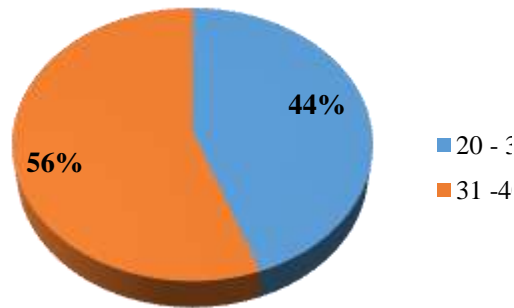


Gráfico 2 Edad de los colaboradores

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

El Gráfico 2 muestra el rango de edad de los colaboradores de almacenes Contrunica, los resultados indican que la fuerza laboral es relativamente joven, el 56% de los encuestados están en el rango de edad de los 31 a los 50 años y el 44% en el rango de 20 a 30 años.



Gráfico 3 Organigrama

Fuente: Gerente general de Construnica ing. Ricardo Ruiz

En cuanto a la estructura organizacional el Gráfico 3 muestra la disposición de los roles a través de un organigrama vertical, en la alta dirección se encuentra la Gerencia, en la dirección intermedia el área administrativa y en la base operativa se despliega el departamento de compra y venta, caja, bodega y descarga.

Gerencia: la gerencia es la acción, o el conjunto de empleados, que se encarga de dirigir, gestionar y coordinar una determinada empresa o institución.

La gerencia puede hacer referencia a una serie de empleados que, denominándose gerentes, se encargan de gestionar y coordinar una organización.

Área administrativa: Se ocupa de gestionar todos los recursos que están implicados en su estructura y por ende en su funcionamiento.

Departamento de compra y venta: Asegura que todos los bienes, servicios e inventarios necesarios para la operación del negocio se ordenen y encuentren a tiempo en los almacenes de la empresa.

Caja: cuenta donde se registran las entradas de dinero en efectivo por cheques, y los egresos (gastos, salidas) también de dinero en efectivo o cheques. Tiene por finalidad ordenar las entradas y salidas de dinero

Bodega y descarga: Es una instalación que, junto con los equipos de almacenaje, de manipulación, medios humanos y de gestión, nos permite regular las diferencias entre los flujos de entrada de mercadería (la que se recibe de proveedores, centros de fabricación, etc.) y los de salida (aquella mercadería que se envía a la producción, la venta, etc.). Estos flujos suelen no estar coordinados y esa es una de las razones por las que se precisa definir una óptima logística de almacenamiento.

En cuanto a la estructura organizacional el Gráfico 3 muestra la disposición de los roles a través de un organigrama vertical, en la alta dirección se encuentra la Gerencia, en la dirección intermedia el área administrativa y en la base operativa se

despliega el departamento de compra y venta, caja, bodega y descarga.

Control interno de la empresa Construnica

El ambiente del control interno consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influence la actividad del personal respecto al control de sus actividades (Romero, 2012).

Existencia de manual de funciones

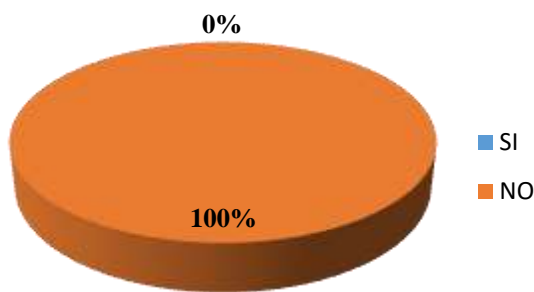


Gráfico 4 Manual de funciones

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

De acuerdo con Velasco (2018) “un manual de funciones es un documento en el cual se encuentra de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una o varias actividades”.

En cuanto al manual de funciones de Construnica, los resultados del Gráfico 4 indican que no existe un manual de funciones.

Requisitos para optar a un puesto de trabajo

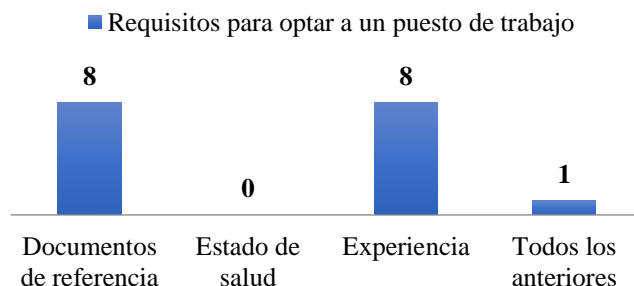


Gráfico 5 Requisitos para optar a un puesto de trabajo

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

Se consideraron tres requisitos para laborar en Construnica los cuales son documentos de referencia, estado de salud y experiencia. Los resultados del Gráfico 5 indican que los documentos de referencia y la experiencia fueron requisitos indispensables para 8 de los 9 colaboradores, que en términos porcentuales constituyen el 89% y solo 1 de ellos requirió todos los requisitos 11%.

El proceso de evaluación de desempeño laboral

Tiene como finalidad principal medir el desempeño de cada integrante de la organización en las competencias propias de su puesto de trabajo. Para efectos prácticos de la investigación se consideraron dos componentes la comunicación entre la gerencia y los colaboradores y la satisfacción del personal.

De acuerdo a la comunicación de la gerencia con los colaboradores, los resultados indican que sí hay

comunicación, esta es de tipo descendente, ya que va de la alta jerarquía a la base operativa.



Gráfico 6 Satisfacción del personal

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

La satisfacción del personal constituye un elemento para conseguir que el colaborador realice su trabajo de manera eficiente. Los resultados del Gráfico 6 sugieren que todos los colaboradores de Construnica indicaron sentirse satisfechos.

Controles internos utilizados en el personal

De acuerdo Carrion (2012) “el control del personal es una etapa fundamental en el desempeño laboral ya que permite detectar fallas y establecer procedimientos y mecanismos para su corrección, siempre supondrá una comparación entre los planes preestablecidos y los resultados obtenidos”

Existen reglas para evitar accidentes laborales según normas de higiene y seguridad

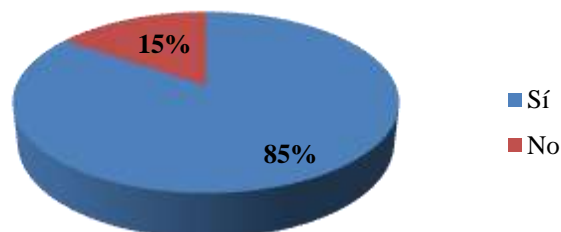


Gráfico 7 Seguridad laboral

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

Según Fernandez (2019) la seguridad laboral constituye una disciplina que tiene como objeto el estudio de los acontecimientos laborales para el análisis de los factores de riesgo y las causas que producen los accidentes y enfermedades de trabajo.

Los resultados indican que un 85 % de las colaboradoras tienen conocimientos o al menos han presenciado algún accidente, el 15% expresó no haber presenciado ningún accidente laboral por ser integrantes nuevas en ese equipo de trabajo.

Mediante la guía de observación realizada se concluye que almacenes Construnica cuenta con una seguridad relativamente buena, la iniciativa de invertir en la seguridad de los colaboradores para captar su atención y de esta forma que con su conducta de bienestar le permita

desenvolverse en un ambiente organizacional prometedor y saludable.

Incidencia del control interno para la mejora del desempeño laboral

En la mejora del desempeño laboral en Cosntrunica fueron considerados cuatro componentes prioritarios conocimiento del puesto, compromiso institucional, capacidad de trabajar en equipo y nivel de compromiso.

A nivel del conocimiento del puesto los colaboradores indicaron tener claras las funciones de su puesto de trabajo, cargo y cada actividad o tarea específica que deben realizar, cabe destacar que no existe un manual de funciones como tal, sin embargo las funciones del personal se encuentran definidas por el jefe inmediato de cada área.

El compromiso institucional permite que los colaboradores entreguen su máximo desempeño a la empresa, el éxito de la empresa depende en gran parte de este factor.

En cuanto a la capacidad de trabajar en equipo, el total de los colaboradores indicó tener una respuesta positiva.

De acuerdo al nivel de motivación, consiste en un proceso a través del cual se aumenta el desempeño de los colaboradores, proporcionando incentivos.

Propuesta de estrategias de control interno

Para obtener el flujo de estas estrategias se realizó un análisis FODA a la empresa.

Debilidades

Falta de planeación

Parte del personal sin capacitación completa.

Falta de control interno y auditoria.

Tecnología obsoleta

No hay manual de funciones.

Amenazas

Cambios en el entorno.

Abundante competencia

Inflación en los precios

Almacenamiento de recursos por mucho tiempo (se pierde el producto)

Situación económica del país.

Fortalezas

Variedad de productos

Servicio al cliente en diferentes líneas y fácil acceso.

Personal necesario.

Precios justos.

Calidad de los materiales de construcción.

Tiempo de entrega inmediata en la ciudad y departamentos.

Oportunidades

Obtención de contratos con ingenieros para proyectos con la alcaldía.

Posicionamiento

Entrada de nuevos productos.

Posibilidades de comercialización a todo el país.

Estrategia 1: Fortalecimiento del sistema de control interno de la empresa

Objetivo: Adoptar sistemas operativos eficientes que permitan el fortalecimiento del control interno de la empresa

Actividades:

- Adquirir un software que se adapte a las necesidades de la empresa el sistema (registro, control, vigilancia, reportes).
- Capacitación para los administrativos encargados del manejo de dicho sistema operativo.

Estrategia 2: crear ventajas competitivas mediante estándares de calidad.

Objetivo: Conservar los estándares de calidad para la generación de ventajas competitivas frente a otros almacenes.

Actividades:

- Asegurar el abastecimiento de materiales de calidad.
- Asegurar el buen uso y manejo de los materiales para reducir costos.
- Capacitar al personal nuevo o entrante para que se acoplen a las exigencias de la empresa.

Estrategia 3: Especialización de actividades o tareas específicas para cada persona en un área determinada.

Objetivo: Delimitar responsabilidades en cada puesto de trabajo para generación de un mayor control de las actividades.

Actividades:

- Integrar funciones que se adapten a las habilidades de los colaboradores.
- Elaborar un manual de funciones específicas de acuerdo a los puestos de trabajo.

CONCLUSIONES

Según la información obtenida a través de las diferentes técnicas de recolección como es la entrevista y censo se ha llegado a las siguientes conclusiones:

La investigación realizada determina que el análisis de control interno y desempeño laboral en almacenes Construnica implica el enfrentarse con situaciones complejas, para ello se debe comunicar, orientar, liderar y motivar a las personas que laboran. Por otro lado, existen factores que lo debilitan como es el caso de no contar con un manual de funciones. Ello incide en la percepción de los colaboradores en relación a las funciones que deberían desempeñar.

No obstante, con respecto al control interno y desempeño laboral se pudo apreciar que existe entre los empleados una gran responsabilidad en la realización de sus actividades.

Con respecto al supuesto, gracias al estudio realizado se llegó a la conclusión de que la aplicación de estrategias para el control interno contribuye en la efectividad del desempeño laboral de almacenes Construnica; entre estas estrategias es necesario la elaboración inmediata de un manual de funciones que englobe el análisis y descripción de los diferentes cargos, herramientas que originen la eficiencia de cada colaborador

de la empresa y permitan establecer normas de coordinación.

En el aspecto donde existe mayor discordancia es con la cantidad del personal presente que trabaja, puesto que es notorio contratar más personal y delegar nuevas funciones; esto se observó en las respuestas del cuestionario. Se apreció además que existen buenas relaciones interpersonales, es decir que el ambiente tiende a ser en la mayoría de los casos agradables. Así mismo se verificó el tipo de estrategias utilizadas en almacenes Construnica.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los colaboradores de la empresa Construnica por brindarnos la información requerida en este documento, por expresarnos sus opiniones a través del censo y tener la amabilidad de recibirnos en cada área, de igual forma al gerente y propietario por contribuir en este trabajo.

A nuestras maestras y asesoras de tesis por la paciencia y apoyo incondicional en este año de colaboración para terminar esta presente investigación quienes han sido pilar fundamental para dominar y culminar esta meta.

REFERENCIAS

Montano, j. (2018, abril jueves). *lifeder*.
Obtenido de lifeder:
<http://lifeder.com>

Navarros,, s., & Ramos,Barrios. (2012, septiembre miercoles).
www.gestiopolis.com. Obtenido de
www.gestiopolis.com:
<http://dx.doi.org>

Romero. (2012, abril lunes). *ucm*.
Obtenido de ucm: www.ucm.es