

EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO PUNTO FOCAL DEL CONTROL INTERNO Y LAS AUDITORÍAS EN EL SECTOR PÚBLICO

ISBN: 978-9942-846-75-4



EL PROCESO ADMINISTRATIVO COMO PUNTO FOCAL DEL CONTROL INTERNO Y LAS AUDITORÍAS EN EL SECTOR PÚBLICO

Autores:

- Toala Bozada Sandra Patricia
- Cañarte Lino José Renato
- Aguilera Quijije Gislayner Samantha
- Erick Raúl Baque Sánchez
- Jean Carlos Baque Del Valle
- Macías Loor Félix Ignacio
- Martínez Serrano Erik Stalin
- Ponce Álvarez Cruz Verónica
- Lozano Peñafiel Cinthia Leonela
- Orrala Holguin María De los Ángeles
- Yoza Rodríguez Narciso Roberto
- Baque Pionce Georgelly Elizabeth
- Barcia Villamar Fabián Eduardo
- Batioja Flores David Segundo
- Tualombo Tituaña José Jorge
- Mero Santana Wendy Lisbeth
- Lucio Pillasagua Adela del Jesús
- Tóala León Damara Yadira
- Baque Arteaga Mayerli Xiomara
- Ponce Baque Jorge Andrés
- Rosales Merchan Liber Esmeli
- Ing. Ginger Elizabeth Salazar Pin

Índice

Capítulo I: Proceso administrativo y su incidencia en la competitividad de las microempresas en el cantón Jipijapa	1 - 6
Capítulo II: Proceso administrativo en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora	7 - 12
Capítulo III: Procesos Contables y Cumplimiento tributario de la distribuidora agro artesanal DyG	13 - 24
Capítulo IV: Control interno en relación al proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla	25 - 33
Capítulo V: Control interno y proceso administrativo de la unidad materno infantil del cantón Lomas de Sargentillo	34 - 43
Capítulo VI: Auditoria de gestión en departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado, cantón Pedro Carbo.....	44 - 52
Capítulo VII: Auditoría de calidad como implementó a la atención al cliente en empresas públicas.....	53 - 61
Capítulo VIII: Auditoría de gestión aplicada a la calidad del servicio de hospedaje en el hotel Marianita Resorts.....	62 - 63
Capítulo IX: Auditoria de gestión y su incidencia en atención al cliente de la empresa Teku s.a.....	74 - 83
Capítulo X: Auditoria tributaria y cumplimiento de obligaciones fiscales en asociaciones Agropecuarias.....	84 - 107
Capítulo XI: Control Interno En La Gestión Financiera Al Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Paján	108 - 117

CAPITULO I

Proceso administrativo y su incidencia en la competitividad de las microempresas en el cantón Jipijapa.

¹Sandra Patricia Toala Bozada

²José Renato Cañarte Lino

Resumen

Las microempresas son importantes para la economía de los países, especialmente por su capacidad de generar empleos e ingresos. En la actualidad, nos encontramos en un mundo cada vez más competitivo, en el que las microempresas luchan por sobrevivir en un entorno en constante cambio influenciado por la oferta y demanda de los mercados. La aplicación eficiente del proceso administrativo es fundamental para la ejecución de actividades de manera organizada y clara para que todas las actividades se desarrollen exitosamente, de esta manera las etapas de planeación, organización, dirección y control permiten a las microempresas gestionar de forma eficiente y efectiva sus recursos y actividades. El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo analizar la incidencia del proceso administrativo como parte de la competitividad de las microempresas del cantón Jipijapa. El trabajo fue realizado mediante un análisis bibliográfico que permitió examinar y evaluar las fuentes bibliográficas relevantes para el estudio en particular; por otro lado, se fundamentó de manera teórica el tema y se basó en artículos científicos, libros y revistas que permitieron dar base al estudio realizado. Todo se ajusta según principios científicos. A lo largo del proceso investigativo surgieron aprensiones que fueron precisadas a medida de la bibliografía investigada. Los resultados obtenidos permitieron identificar de manera temprana las diversas falencias que presentan las microempresas del Cantón Jipijapa en la ejecución del proceso administrativo, al utilizar esta herramienta administrativa fortalecerá de manera óptima el desarrollo económico y social de las microempresas.

Palabras Claves: Proceso Administrativo, Competitividad, Microempresas, Eficiencia, Desarrollo Empresarial

1 Docente la Facultad de Ciencias Económicas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. Cantón Jipijapa-Ecuador- e-mail, sandra.toala@unesum.edu.ec, orcid: 0000-0003-0214-1897

2 Estudiante de la Carrera Contabilidad Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí, Ecuador, e- mail: cañarte-jose7474@unesum.edu.ec, orcid: 0000-0002-3349-4444

Abstract

Microenterprises are important for the economy of countries, especially for their ability to generate jobs and income. Currently, we find ourselves in an increasingly competitive world, in which microbusinesses struggle to survive in a constantly changing environment influenced by market supply and demand. The efficient application of the administrative process is essential for the execution of activities in an organized and clear manner so that all activities are developed successfully, in this way the planning, organization, direction and control stages allow microenterprises to manage efficiently and effectively. its resources and activities. The main objective of this research work is to analyze the incidence of the administrative process as part of the competitiveness of microenterprises in the Jipijapa canton. The work was carried out through a bibliographic analysis that allowed us to examine and evaluate the bibliographic sources relevant to the particular study; On the other hand, the topic was theoretically based and based on scientific articles, books and magazines that allowed the study to be based. Everything is adjusted according to scientific principles. Throughout the research process, apprehensions arose that were clarified according to the researched bibliography. The results obtained made it possible to identify early the various shortcomings that the microenterprises of the Jipijapa Canton present in the execution of the administrative process, by using this administrative tool it will optimally strengthen the economic and social development of the microenterprises.

Keywords: *Administrative Process, Competitiveness, Microenterprises, Efficiency, Business Development*

Introducción

A nivel mundial, las empresas y los directivos tienen altos niveles de competitividad, la gestión administrativa de una organización es considerada uno de los puntos más importantes en el mundo empresarial, este es fundamental para el éxito de cualquier empresa porque permite planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos, actividades de la organización. En el caso de las microempresas, pueden tener limitaciones en cuanto a recursos y personal, por esta razón se considera la gestión administrativa se vuelve aún más importante para lograr un resultados eficientes, óptimos y competitivos en el mercado.

En Ecuador, la competencia en el mercado es cada vez más fuerte, las empresas deben poder adaptarse a los cambios y a las demandas del mercado para seguir siendo competitivas, el Gobierno ecuatoriano ha generado políticas y programas que buscan impulsar la formalización y el desarrollo empresarial, especialmente en el sector de las microempresas. A través de la Ley de Emprendimiento y el programa «Ecuador Productivo», se busca generar un marco legal y estratégico que permita a las microempresas acceder a financiamiento y capacitación para mejorar su gestión empresarial y su competitividad.

En el cantón Jipijapa, se han realizado esfuerzos en la formación de Asociaciones y Cooperativas para fomentar el trabajo en conjunto y la vinculación con instituciones públicas y privadas que brinden apoyo al sector empresarial. Sin embargo, las microempresas aún enfrentan desafíos como la falta de acceso a financiamiento y los trámites administrativos deficientes que limitan su crecimiento y desarrollo. Del mismo modo, la competitividad de las microempresas en el cantón Jipijapa depende, en gran medida, de la adecuada gestión del proceso administrativo, políticas, y programas que promuevan su desarrollo y fortalecimiento. Es fundamental que se generen acciones, estrategias que permitan a las microempresas mejorar su gestión empresarial y acceder a recursos para fortalecer sus capacidades y mejorar su competitividad en el mercado local y global.

En este artículo, se abordará la importancia del proceso administrativo para las microempresas, así como las estrategias y herramientas que pueden utilizarse para implementarlo de manera efectiva.

Desarrollo

El proceso administrativo es fundamental para el éxito de toda organización, incluyendo las microempresas. En el contexto de la competitividad, el proceso administrativo puede ser visto como un factor clave para mejorar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de las empresas. (Soledispa, Pionce, & Sierra, 2022)

Basado en lo expuesto anteriormente, se determina que las empresas u organizaciones, deberán implementar lineamientos proporcionales en la gestión administrativa para el desempeño de sus funciones institucionales. Por supuesto, estas intervenciones dan la oportunidad de tomar mejores decisiones, generando así más beneficios para el ambiente laboral y contribuyendo al crecimiento empresarial.

Según Chiavenato (2011) , el proceso administrativo se compone de cuatro fases: planificación, organización, dirección y control.

- **Planificación:** Osteicoechea (2023), menciona que, la planificación permite a las microempresas establecer metas y objetivos claros, así como identificar las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos. Al tener una visión clara del futuro y un plan bien estructurado, las microempresas pueden tomar decisiones informadas y aprovechar las oportunidades que se presenten.
- **Organización:** Implica la asignación de recursos, la creación de estructuras y la definición de responsabilidades dentro de la microempresa. Una adecuada organización permite optimizar el uso de los recursos disponibles y garantizar una distribución eficiente del trabajo.
- **Dirección:** Se refiere a la influencia y motivación de los empleados para lograr los objetivos establecidos. Un liderazgo efectivo es fundamental para inspirar a los colaboradores, fomentar la creatividad y promover un ambiente de trabajo

positivo.

- **Control:** Consiste en evaluar el desempeño de la microempresa y compararlo con los estándares establecidos. Mediante el control, se pueden identificar desviaciones y tomar las medidas correctivas necesarias para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Según estudios realizados por Molina y Quijano (2017), las microempresas que aplican adecuadamente el proceso administrativo tienen mayores posibilidades de éxito en el mercado. La correcta aplicación del proceso administrativo en las microempresas del Cantón Jipijapa puede tener un impacto significativo en su competitividad. Al implementar una gestión eficiente, estas empresas pueden mejorar su productividad, reducir costos, optimizar sus procesos y adaptarse rápidamente a los cambios del mercado.

La importancia del proceso administrativo es esencial para las microempresas, ya que les proporciona una base sólida para el logro de sus objetivos y el desarrollo de una ventaja competitiva. Esto les permite optimizar el uso de los recursos disponibles y garantizar una distribución equitativa de las responsabilidades entre los miembros del equipo. Además, una buena organización facilita la coordinación y la comunicación interna, lo que ayuda a evitar la duplicación de esfuerzos y a maximizar la eficiencia.

Por otro lado, Garrido Pavia (2023), menciona que, la competitividad de las microempresas depende de cómo se lleva a cabo el proceso administrativo. La implementación adecuada mejora la competitividad de las microempresas al permitirles identificar oportunidades de mercado, optimizar el uso de recursos, mejorar la calidad de sus productos o servicios y adaptarse efectivamente a los cambios en el entorno empresarial.

Las microempresas, al tener recursos y capacidades limitadas, deben buscar ventajas competitivas a través de estrategias como la diferenciación del producto, la segmentación de mercados, la innovación, el desarrollo de alianzas estratégicas y la mejora continua de sus procesos y operaciones.

En definitiva, el proceso administrativo tiene un impacto directo en la Competitividad de las Microempresas. Una adecuada planificación permitirá establecer objetivos claros y definir estrategias que sean consistentes con las oportunidades y amenazas del entorno.

La correcta organización de las actividades permitirá asignar adecuadamente los recursos y coordinar las tareas de manera eficiente. Además, una adecuada dirección y liderazgo serán clave para motivar al personal y fomentar la innovación y mejora continua en los procesos.

Materiales y métodos

Este estudio se realizó utilizando un enfoque cualitativo, utilizando técnicas y métodos de análisis teórico de la literatura, partiendo de una revisión bibliográfica para obtener una comprensión profunda de las experiencias, percepciones y prácticas de las microempresas en relación con el proceso administrativo y su impacto en su competitividad.

Al mismo tiempo, aplicando métodos de investigación teoría fundamentada, basados en estudios previos a revistas y bibliografías citadas anteriormente. Generando de esta manera un valioso aporte al conocimiento, aplicando el proceso administrativo en las microempresas del cantón jipijapa, a la misma instancia obtener una correcta toma de decisiones en las entidades públicas y privadas.

Resultados y discusión

El propósito de esta investigación fue brindar orientación para prevenir riesgos potenciales que están presentes en las microempresas, se basó en medios bibliográficos, en la cual se analizó la información de las microempresas para poder emitir un criterio sobre la situación del cantón Jipijapa.

Mediante la investigación, se evidencio que las microempresas que aplican correctamente el proceso administrativo tienen mayor oportunidad de incrementar su competitividad en el mercado. La planificación y la dirección fueron las etapas del proceso administrativo que mayor impacto tuvieron en la competitividad de las empresas. Además, se ha comprobado que la innovación y la calidad de los productos y servicios también tienen un impacto positivo en la competitividad de las empresas.

Así como también, se puede indicar que el proceso administrativo que permiten que las empresas tengan una dirección clara y definida, y que los empleados trabajen coordinados y comprometidos. Además, la innovación y la calidad de los productos y servicios

Conclusiones

- Se concluye, que el proceso administrativo es una herramienta fundamenta en la gestión administrativa de todas las organizaciones, desde las grandes hasta las pequeñas empresas, siendo de esta manera importante su aplicación en las microempresas en el Cantón Jipijapa.
- Las funciones administrativas como: La planificación, organización, dirección y control contribuyen a mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones empresariales en todos sus niveles jerárquicos, adaptándose a el entorno interno y externo donde ejerce las actividades las organizaciones, y permitiendo tomar decisiones óptimas.

- Cabe recalcar que cuando las organizaciones aplican un proceso administrativo eficiente, así como también, la competitividad de las microempresas en el cantón Jipijapa, puesto que aplicarlas tienen mayores posibilidades de alcanzar sus objetivos y mejorar su rentabilidad.

Bibliografía

Soledispa, X., Pionce, J., & Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. Revista Científica Demnio de las Ciencias, 280-294. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383391.pdf>

Chiavenato, I. (2011). Introducción a la teoría general de la administración. . McGraw-Hill.

Molina, J., & Quijano, M. (2017). Incidencia del proceso administrativo en la competitividad de las microempresas en Jipijapa. Universidad Técnica de Manabí.

Osteicoechea. (2023). Conceptodefinicion. . Obtenido de Planeación. : <https://conceptodefinicion.de/planeacion>

Pavia, G. (2023). Las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/104512/Tesi_Jordi_Garrido.pdf

CAPITULO II

Proceso administrativo en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Isidro Ayora

³Aguilera Quijije Gislayner Samantha

⁴Sandra Patricia Toala Bozada

Resumen

Los procesos administrativos cumplen un papel relevante en la dirección de una compañía, ya que marcarán los lineamientos a seguir para alcanzar los objetivos establecidos por la dirección en un periodo determinado.

El fortalecimiento en el marco del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora donde la necesidad de salvaguardar los recursos, bienes y adquisiciones que realiza esta institución en cumplir con lo establecido para esta entidad pública.

Cabe mencionar que en los objetivos se podrá ver la importancia de las actividades ya que esto con lleva a un esfuerzo y un desempeño laboral, por lo consiguiente en la justificación radica el esfuerzo de aplicar conocimientos en los procesos administrativos. Es importante resaltar el hecho de que es posible conocer las condiciones de desempeño y las necesidades del personal de trabajo, el departamento de talento humano juega un papel muy fundamental ya que con lleva los procesos de seguimiento y evaluación de los empleados esto permitirá brindar solución a estas diversas problemáticas como un sistemas integrado por el esquema de una organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación y evaluación adoptado por una entidad, esto es con el fin de procurar que todas las actividades, así como la administración del GAD que se desarrollen adecuadamente para lograr el bienestar.

Palabras claves: Proceso administrativo, organización, eficiencia, bienes y adquisiciones

³ Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal de Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail: aguilera-gislayner2345@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4404-9108>

⁴ Docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal de Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail: sandra.toala@unesum.edu.ec, ORCID: <https://0000-0003-0214-1897>

Abstract

Administrative processes play a relevant role in the management of a company, since they will set the guidelines to follow to achieve the objectives established by management in a given period.

The strengthening within the framework of the Decentralized Autonomous Government of the Isidro Ayora Canton where the need to safeguard the resources, goods and acquisitions made by this institution in compliance with what is established for this public entity.

It is worth mentioning that in the objectives the importance of the activities could be seen since this leads to effort and work performance, therefore the justification lies in the effort to apply knowledge in administrative processes.

It is important to highlight the fact that it is possible to know the performance conditions and needs of the work staff, the human talent department plays a very fundamental role since by carrying out the monitoring and evaluation processes of the employees this will allow providing solutions to these various problems as a system integrated by the scheme of an organization and the set of plans, methods, principles, standards, procedures and verification and evaluation mechanism adopted by an entity, this is in order to ensure that all activities, as well as such as the administration of the GAD that are adequately developed to achieve well-being.

Keywords: Administrative process, organization, efficiency, goods and acquisitions

Introducción

Los procesos o componentes claves son las actividades de control y la gestión y prevención de riesgos ya que este es un proceso extendido a todas las actividades de la gestión y contribuye a preveer y mitigar los riesgos internos y externos (Vega-de-la-Cruz, 2021).

Es por ello que se debe desarrollar los procesos administrativos para mejorar el desempeño laboral de los empleados planificar y organizar de mejor manera la estructura orgánica y sus cargos de acuerdo a la entidad que se va a dirigir y controlar dentro de sus actividades.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD).

Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

En este sentido, el Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización, determina que estas entidades deben prestar servicios públicos y contribuir a la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficiencia y eficacia.

Ecuador actualmente está dividido en 24 provincias y a su vez se divide en 221 cantones a nivel nacional, los cantones son las divisiones administrativas de segundo nivel de Ecuador, en cada cantón hay un jefe político, un alcalde y un gobierno municipal, los cuáles son administrados por los GAD's municipales y se mantendrá bajo la dirección de la Contraloría General del Estado, el sistema de control, fiscalización y auditoría del Estado, y regulará su funcionamiento, con la finalidad de examinar, verificar y evaluar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones del Estado y la utilización de recursos, administración y custodia de bienes públicos.

En los GAD municipales estos procesos administrativos son extremadamente fundamental, ya que sirven para examinar el desempeño que existe dentro de la misma, obteniendo como resultado un buen rendimiento en cada una de las actividades que se desarrollan en base a las normas o políticas establecidas, misma que lleva a cumplir los objetivos institucionales propuestos de manera eficiente y eficaz.

En general se podría decir que los procesos administrativos con llevan una particularidad en el entorno de una organización y es muy importante ya que esto contribuyen a una seria de tareas y responsabilidades.

Desarrollo

Procesos administrativos

El origen de los procesos administrativos se estableció en el libro “Administración industrial y gerencial” que escribió el ingeniero francés Henry Fayol en el año 1916, tras desempeñarse como gerente en una corporación minera. Los principios descritos por Fayol se consideran, de hecho, la base de la administración moderna de las empresas, aunque esta disciplina se ha perfeccionado mucho desde entonces. (PostgradoUTP , 2023)

Funciones del proceso administrativo

Las funciones del proceso administrativo son planeación, organización, dirección/ejecución y control:

Figura1:

Funciones del proceso administrativo

Funciones de las etapas del proceso administrativo			
Planeación	Organización	Dirección	Control
• Establece los objetivos y la misión. • Estudia alternativas. • Determina recursos necesarios. • Genera estrategias para alcanzar los objetivos.	• Diseña los cargos y las tareas específicas • Crea la estructura de la organización. • Coordina las actividades laborales. • Establece políticas y procedimientos. • Define la asignación de recursos.	• Dirige y motiva a los empleados • Establece la comunicación. • Soluciona conflictos laborales. • Diseña estrategias para mejorar el desempeño.	• Mide el desempeño. • Toma correctivos. • Comprueba los procesos y actividades. • Inspecciona los recursos de la empresa.

Fuente: (Sabino, 2022)

Función planeación

La planeación es la etapa que define los objetivos, ya que esto lleva a uno de los recursos necesarios y las actividades para alcanzar los fines propuestos, desde la práctica con la descripción de ideas fortalecen los objetivos, metas, estrategias, políticas y programas, hasta los procedimientos.

Función organización

Esta función se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos en el alcance de los objetivos y metas, para (Sabino, 2022) organizar consiste en emplear los medios tanto humanos como materiales, con el fin de alcanzar la producción.

La función de la organización está constituida por:

- El agrupamiento de actividades, la delegación de autoridades y La provisión de los medios para la coordinación horizontal y vertical dentro de la estructura orgánica.

Función dirección – ejecución

En pocas palabras, la función consiste en hacer que los miembros de la organización contribuyan a alcanzar los objetivos planteados, para así poder realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad suprema.

Función de control

Para (Sabino, 2022) El control es la directriz del proceso administrativo, que consiste en una evaluación y corrección de las actividades y metas relacionadas al desempeño de cumplir con sus objetivos.

Etapas del proceso administrativo

En la definición, hemos dicho que el proceso administrativo está formado por una serie de etapas: planificación, organización, dirección y control. En este apartado las desarrollaremos y las explicaremos. Claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

- **Fase mecánica:** La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Podríamos decir que es una parte estática del proceso.
- **Fase dinámica:** La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento. (López, 2019)

Figura 2:

Etapas del proceso administrativo



Fuente: (López, 2019)

Materiales y métodos

Este trabajo hace énfasis a los procesos administrativos de la entidad con la finalidad de evaluar el cumplimiento y logro de los objetivos y metas propuesta hacia el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora que constituye a una buena herramienta de trabajo ya que esto permite evaluar los recursos que están siendo asignados para una buena planificación.

Resultados de la discusión

El resultado de mi investigación hace referente que entre funcionarios y directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Isidro Ayora abarca a un mínimo de 51 personas en toda su totalidad.

Unidad	Población
Trabajadores de la unidad de Talento Humano	4
Trabajadores y Directivos de otras unidades	47
Total	51

Conclusiones

- El proceso administrativo tiene cierta importancia ya que gracias a él se permite tener mejores resultados respecto a donde se quiere llegar a llevar la organización, dicho proceso, permite que cada miembro de la organización o empresa tome su papel y se pueda desarrollar de manera controlada y organizada cada recurso de ella.
- Podemos concluir que el proceso administrativo tiene importancia ya que gracias a él se permite tener mejores resultados respecto a donde se quiere llevar a cabo la organización, dicho proceso, permite que cada miembro de la organización tome su papel y se pueda desarrollar de manera controlada y organizada.
- En conclusión, el proceso administrativo ayuda a que cada persona le ponga orden a nuestra vida, que planeemos nuestras metas a corto, mediano y largo plazo, que establezcamos nuestros objetivos, lo que en realidad queremos lograr y que de verdad pueda estar a nuestro alcance, que maximicemos nuestros recursos para así poder cumplir con efectividad nuestras tareas diarias, y ante todo tener una planeación para cada proyecto de vida.

Bibliografías

Admin. (29 de 01 de 2021). *Características del proceso administrativo*. Obtenido de Características del proceso administrativo: https://www.caracteristicasdel.com/caracteristicas_del_proceso_administrativo.html

Etecé, E. (2022). *"Proceso administrativo"*. Argentina: Equipo editorial, Etecé.

López, J. F. (01 de 04 de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de Proceso administrativo: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

PostgradoUTP . (10 de 1 de 2023). *¿Qué es un proceso administrativo?* Obtenido de ¿Qué es un proceso administrativo?: <https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/que-es-un-proceso-administrativo/>

Sabino, A. V. (2 de 01 de 2022). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/funciones-del-proceso-administrativo/>

Vega-de-la-Cruz, L. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *revista internacional de administración*.

Zarate, D. (1 de 03 de 2023). Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo#:~:text=Los%20procesos%20administrativos%20cumplen%20un,una%20mejor%20toma%20de%20decisiones>.

CAPITULO III

Procesos Contables y Cumplimiento tributario de la distribuidora agro artesanal DyG.

⁵Erick Raúl Baque Sánchez

⁶Jean Carlos Baque Del Valle

RESUMEN

La importancia del proceso contables efectivos en una organización no puede ser subestimada. La investigación del proceso Contable y Cumplimiento tributario de la distribuidora agro artesanal DyG" aborda la importancia de contar con sistemas contables efectivos y cumplir con las obligaciones tributarias para una empresa distribuidora agro artesanal como DyG. En él se discuten las ventajas de implementar un sistema de contabilidad adecuado, que permita una gestión eficiente de los registros financieros y el control de los impuestos a pagar. Además, se resalta la importancia de la correcta clasificación de los productos y la presentación de los informes tributarios necesarios para evitar posibles sanciones o problemas con las autoridades fiscales. Con el cumplimiento tributario garantizado, la distribuidora agro artesanal DyG puede operar de manera sostenible y legalmente responsable por es de mucha importancia contar con sistemas contables efectivos. Estos sistemas son esenciales para el correcto funcionamiento y la toma de decisiones financieras de una empresa. En primer lugar, los sistemas contables efectivos permiten llevar un registro exhaustivo y preciso de todas las transacciones financieras que ocurren en la empresa. Esto incluye ingresos, gastos, inversiones, préstamos, entre otros. Al contar con esta información de manera organizada y actualizada, los gerentes y directivos pueden tener una visión clara del estado financiero de la empresa en todo momento. Esto permite evaluar el desempeño de la organización, identificar áreas problemáticas y tomar medidas correctivas de manera oportuna. Además, los procesos contables efectivos son fundamentales para la presentación de informes financieros tanto internos como externos.

Palabras claves: Proceso contables, cumplimiento tributario, sistema de contabilidad, registros financieros, tributos

5 Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Aspirante de doctorado de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Central, Ecuador, correo electrónico: erik.baque@unesum.edu.ec; Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

6Estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas, Carrera de Contabilidad y Auditoría; correo electrónico: baque-jean1376@unesum.edu.ec Orcid: <http://orcid.org/0009-0002-7621-5043>

SUMMARY

The importance of effective accounting processes in an organization cannot be underestimated. The investigation of the Accounting and Tax Compliance process of the artisanal agro distributor DyG" addresses the importance of having effective accounting systems and complying with tax obligations for an artisanal agro distributor company like DyG. It discusses the advantages of implementing a adequate accounting, which allows efficient management of financial records and control of taxes to be paid. In addition, the importance of the correct classification of products and the presentation of the necessary tax reports is highlighted to avoid possible penalties or problems with the tax authorities. With guaranteed tax compliance, the agro-artisanal distributor DyG can operate in a sustainable and legally responsible manner because it is very important to have effective accounting systems. These systems are essential for the correct functioning and financial decision-making of a company. First of all, effective accounting systems allow you to keep a comprehensive and accurate record of all financial transactions that occur in the company. This includes income, expenses, investments, loans, among others. By having this information in an organized and updated manner, managers and directors can have a clear view of the company's financial status at all times. This allows the organization's performance to be evaluated, problem areas identified, and corrective action taken in a timely manner. Additionally, effective accounting processes are essential for both internal and external financial reporting.

Keywords: Accounting process, tax compliance, accounting system, financial records, taxes

INTRODUCCIÓN

En un contexto del proceso contable, el registro y la clasificación de los estados financieros es de suma importancia para las empresas ya que estas operan en un entorno empresarial cada vez más complejo interconectados, donde enfrentan una variedad de desafíos y riesgos que pueden impactar su funcionamiento y aplicación que tienen como objetivo prevenir el fraude y velar por el cumplimiento de la ley y normativa vigente. La aplicación de procesos contables es fundamental para la gestión aspectos financieros de las empresas, ya que permiten registrar los procesos financieros para la correcta toma de decisiones y es necesario que estos sean preparados según estándares

Internacionales, que permiten la transparencia, confiabilidad, comparabilidad y divulgación de información para mejorar la confianza y promover prácticas contables

sólidas y uniformemente en todo el mundo.

Las implementaciones de los sistemas de control interno son elementos eficaces que ayudan a contribuir y a mejorar la gestión administrativa y financiera de una empresa, a su vez garantizan la integridad, transparencia, confiabilidad y seguridad de la información financiera para tomar las decisiones correctas en el entorno interno y externo de una organización. Cabe señalar que existen estándares y marcos reconocidos que establecen principios y mejores prácticas en materia de control interno y procesos contables. El marco más utilizado para implementar sistemas de control eficientes son los emitidos por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de Treadway. Comisión (COSO), que proporciona directrices ampliamente aceptadas para diseñar, implementar y evaluar el control interno en la organización.

A nivel de Ecuador el control interno juegan un papel fundamental en el proceso contable de las organizaciones públicas y privadas, cabe señalar que dentro del país existen instituciones que son responsable de organizar y supervisar las actividades empresariales en el correcto y oportuno registro de las operaciones y procesos financieros.

La gestión contable y el cumplimiento tributario son aspectos importantes para la sostenibilidad y el crecimiento de cualquier entidad, y de este pensamiento tampoco se libra la distribuidora de agro artesanal DyG. Este artículo explora las complejidades del proceso contable y la necesidad crítica de cumplir con las obligaciones tributarias, con un enfoque particular en las realidades de la distribuidora.

DyG, como distribuidor de productos agrícolas artesanales, está inmerso en un entorno empresarial dinámico caracterizado por normas contables y fiscales en constante cambio. Esta realidad plantea desafíos particulares en términos de la realización de procesos contables efectivos y el cumplimiento estricto de las obligaciones tributarias. Contextualizar el problema se convierte en el punto de partida para comprender la necesidad de una solución integral a estos problemas.

En la presente investigación la revisión bibliográfica muestra que la adecuada gestión de los procesos contables y el cumplimiento de las leyes tributarias son elementos determinantes para el éxito y la supervivencia de las organizaciones. Estudios anteriores

destacan la importancia del proceso contables eficaces y el cumplimiento tributario como principios fundamentales para garantizar la transparencia financiera y la continuidad del negocio. Este marco teórico servirá de base para contextualizar el estudio y sustentar las recomendaciones propuestas.

La importancia de esta investigación radica en su capacidad para identificar, analizar y proponer soluciones específicas a los desafíos contables y tributarios que enfrenta D&G. Una adecuada gestión de estos aspectos no sólo tiene un impacto directo en la salud financiera del distribuidor, sino también en su reputación, relaciones con los grupos de interés y contribución al desarrollo económico local.

DESARROLLO

El presente trabajo de investigación es significativo ya que nos permitirá analizar el proceso contable en el cumplimiento tributario para identificar las acciones más importantes que tiene la empresa en el área contable financiera y presentar soluciones que ayuden mantener registros establecidos y eficientes, optimizando tiempo y recursos que ayuden a la toma de decisiones y para lograrlo, primero se analiza información secundaria de fuentes externas y luego se utiliza un enfoque cuantitativo, utilizando el departamento contable de la empresa, para diagnosticar los motivos tributarios y las sanciones.

El resultado de esta investigación será una mejor comprensión de las obligaciones tributarias de una empresa y la importancia de mantener los registros contables de manera ordenada, de acuerdo con el artículo 96 del Código Tributario Interno.

En el marco del Art. 15 del Código Tributario Interno “la obligación tributaria es el vínculo jurídico personal, existente entre el estado o las entidades acreedoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos”.

Por otra parte, el estudio realizado por Castro (2021) considera que “el cumplimiento tributario es el control administrativo de las organizaciones la cual se establece un control amplio realizado por las autoridades pertinentes”. Cuando se menciona el control administrativo hace referencia al control y evaluación de los procesos contables, sin embargo, el control administrativo es la “evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías”

(Sánchez, 2021). De acuerdo con el Art. 15 del Código Tributario Interno y el aporte de Castro se deduce que la obligación tributaria inicia con el vínculo jurídico que tiene el estado y los contribuyentes, los cuales deben contribuir a la sociedad a través del cumplimiento de las obligaciones tributarias que existen en Ecuador.

Se entiende que el cumplimiento de las obligaciones tributarias da inicio cuando una persona natural o jurídica entra en actividades económicas y que al finalizar un periodo el resultado adquirido debe entrar en fisco de acuerdo a las fechas establecidas por el SRI.

Elementos de la obligación tributaria

Sujeto activo.- En relación con el Art. 3 de la Ley Régimen Tributario Interno (2023) y en el Art. 23 del Código Tributario Interno (2021) se considera que “el sujeto activo es el Estado, es decir, el gobierno nacional es el acreedor del tributo los cuales son administrados por el Servicio de Rentas Internas, por lo que tiene la facultad de exigir el pago de impuestos”.

Sujeto pasivo.- En relación con el Art. 24 del Código Tributario Interno (2021) y en el Art. 4 de la Ley Régimen Tributario Interno (2023) se consideran “sujetos pasivos las personas naturales y jurídicas, ya sean nacionales o extranjeras donde obligatoriamente tienen que realizar el pago de impuestos a través del Servicio de Rentas Internas” es importante acotar que en este caso el sujeto pasivo es la distribuidora agro artesanal DyG. De conformidad con el Art. 25 del Código Tributario Interno (2021) se considera que “los contribuyentes son todas las personas naturales y jurídicas que estén domiciliadas dentro o fuera del país, por lo tanto, deben cumplir con las obligaciones tributarias”.

Hecho generador.- De conformidad con el Art. 16 del Código Tributario Interno (2021) indica que “el hecho generador es el presupuesto establecido por la ley que sirve para establecer cada contribución”. De acuerdo a lo establecido en el Art. 16 del Código Tributario Interno se considera al hecho generador como el nacimiento de la obligación tributaria. Base imponible. En relación con el Art. 16 de la Ley Régimen Tributario Interno (2023) se considera como “base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y 29 extraordinarios gravados con el impuesto, menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos”. Base gravable. Estudios realizados por Orejuela (2022) señala que “la base gravable es el valor monetario o unidad de medida de la base imponible sobre el cual se aplica la tarifa

del impuesto para establecer el valor de la obligación tributaria De acuerdo a Orejuela se deduce que la base gravable es la tarifa que se aplica para calcular el impuesto a pagar Para Solís (2019), en su investigación desarrollada sobre procesos contables y la información financiera en almacenes de calzado de Piura, muestra falencias en todas sus etapas la cual se ve reflejada en la obtención de la información financiera cuya calidad es baja, misma que afecta a la toma de decisiones, pues esta no puede ser tomada de manera acertada a consecuencia de un errado proceso contable aplicado dentro de las entidades mencionadas.

En tal virtud, los procesos contables son prácticamente inexistentes en las empresas puesto que la mayoría lleva una contabilidad manual, misma que incide directamente en la forma en que se registran las transacciones teniendo como consecuencia una interpretación errónea de las transacciones realizadas en la entidad.

En la actual investigación en la distribuidora agro artesanal DyG se intenta determinar si existen problemas contables debido al registro inapropiado de transacciones y a los factores que a continuación se detallan: el incumplimiento de las obligaciones tributarias, la información financiera limitada, la falta de software contable, el sistema de custodia y archivado inapropiado, la falta de manuales y políticas internas, el control interno deficiente y el mal manejo de los inventarios. Estos posibles problemas tienen un impacto negativo en la productividad y los objetivos de la empresa.

En este contexto, la implementación de un sistema de control interno adecuado para la empresa contribuye al correcto desarrollo de los procesos contables, ya que refleja la situación real y económica de la empresa a través de sus estados financieros, permitiendo tomar decisiones correctas que garantizan una Gestión adecuada y una rentabilidad excelente.

Objetivos de la Investigación

El objetivo general de la investigación es determinar el estado actual de los procesos contables y el cumplimiento tributario de la distribuidora agro artesanal DyG.

Los objetivos específicos de la investigación son los siguientes:

- Identificar las fortalezas y debilidades de los procesos contables de la empresa.
- Identificar las fortalezas y debilidades del cumplimiento tributario de la empresa.
- Proponer recomendaciones para mejorar los procesos contables y el cumplimiento tributario de la empresa.

METODOLOGÍA

El elemento de metodología de la investigación describe el conjunto de métodos y técnicas de rigor científico que se utilizan en un trabajo de esta naturaleza para buscar dar cumplimiento a los objetivos. En este caso, se utilizó un diseño cuanti-cualitativo donde se analizarán criterios correspondientes a las variables estudiadas. Además, se utilizó un enfoque transversal descriptivo no experimental para analizar la aplicación del proceso contable para el cumplimiento tributario en la distribuidora agro artesanal DyG.

Métodos Cualitativo

Para Sampieri (2021), el enfoque cuali-cuantitativo es utilizado en investigaciones donde se aplica el análisis de datos numéricos y no numéricos, cuyo objetivo principal es dar solución al problema de estudio de la investigación. Cabe recalcar que este tipo de se aplica en investigaciones empíricas. En el desarrollo del proyecto investigativo se aplicó con la finalidad de analizar e interpretar datos de la entrevista y encuesta realizada en la investigación.

Método Descriptivo

Sampieri (2019), indica que el método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. Este método se fundamenta en la necesidad de conocer las razones por las cuales se está generando problema al interior de distribuidora agro artesanal DyG en el proceso del control de inventarios, utilizando

técnicas de recolección de la información las que permitirá interpretar de manera correcta la situación actual de la empresa estudiada, para establecer conclusiones específicas.

Método Inductivo

El método inductivo es una estrategia de razonamiento que se basa en la inducción, para ello, procede a partir de premisas particulares para generar conclusiones generales. En este sentido, el método inductivo opera realizando generalizaciones amplias apoyándose en observaciones específicas (Zacarías & Supo, 2020). Este método está justificado para evaluar y verificar el cumplimiento de las normas y permitir que cada uno de los empleados del comercial cumpla con su responsabilidad en el control de inventarios. También permite que el proceso sea lógico, evitando ideas incompletas o erradas y sin centrarse únicamente en algunos eventos que no abarquen toda la realidad del negocio.

Método Analítico

El Método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías (Ruiz, 2021). El método analítico propone utilizar la lógica empírica y la experimentación directa para descomponer los problemas y procesos que surgen. Esto permite separar los documentos del proceso de control interno para estudiarlos individualmente y analizar sus relaciones.

Técnicas

Observación

Este método implica una observación cuidadosa de los hechos y la información investigada recibidos, guárdelos para su posterior análisis. Su importancia radica en el proceso de investigación para apoyar la recopilación de la mayor cantidad de datos operativos posibles

Entrevista

Se realizó una entrevista al gerente comercial para realizar el diagnóstico desde su punto de vista sobre el uso de procesos de control interno en el proceso del registro contable

Encuesta

Esta técnica de recolección de datos permitió determinar la necesidad y el impacto del proceso del control interno desde el criterio y conocimiento del personal que labora en el negocio, así se contrasta la ejecución eficiente de lo que la empresa pretende alcanzar y determinar los niveles de aplicación.

Población

Para el presente estudio se obtuvo como población para realizar la investigación al gerente - administrador y a los 9 empleados de acuerdo con información proporcionada por el gerente del comercio.

Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación, el muestreo no probabilístico fue aplicado, considerando que se trabajó con el total de la población, cabe indicar que, Sampieri (2017) citado por Mendoza (2020), detalla que el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de una muestra aleatoria.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación detallan que la distribuidora agro artesanal DyG busca cumplir con sus obligaciones contables dentro de lo establecido en la normativa legal vigente, no obstante, existen falencias, las mismas se justifican por desconocimiento de materia al emprender dentro del mercado como un negocio familiar en la que existe la búsqueda de resultados positivos, por tanto, la implementación de un adecuado control interno beneficiaría totalmente a la distribuidora, el mismo que según la perspectiva de los encuestados debe implementarse de forma periódica buscando identificar riesgos que le alejen del cumplimiento de metas y objetivos, todo esto para mejorar los procesos de operación, los objetivos financieros de la empresa y así elevar el nivel de competitividad dentro del mercado, perfeccionando los procesos y optimizando los recursos

En el caso del Chicaiza & Hidalgo (2019), de igual forma manifiestan que las pequeñas empresas en el territorio ecuatoriano llevan a cabo sus procesos contables con falencias en cuanto al control interno, principalmente por desconocimiento de normas, políticas, tramites, etc., no llevando un manejo eficaz de la situación financiera, por lo que también se propuso un modelo de control interno basado en el COSO I

Los resultados de la investigación sobre el proceso contable en el cumplimiento tributario se presentan en las siguientes tablas:

¿Considera que existe un eficiente control interno que le permita llevar un adecuado proceso contable?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	100%
TOTAL	9	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico se representa los datos relacionados a eficiencia del control interno para llevar el proceso contable adecuadamente, el 100% de los encuestados respondieron que están desacuerdo totalmente, las otras opciones no fueron consideradas. Se reitera que el control interno bajo la perspectiva de los empleados no está, siendo implementado, sabiendo que la finalidad de este es detectar cualquier desviación respecto a los objetivos financieros de la empresa, es urgente remediar estas falencias para optimizar el manejo de esta información.

¿Se ejecutan controles contables que aseguren la integridad, exactitud y oportunidad en los registros de las operaciones tales como: ventas, compras, pagos, etc.?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	100%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico se observa que el 100% de los individuos encuestados respondió la opción siempre, las otras opciones no fueron consideradas. Esto indica que la empresa estudiada si da cumplimiento a un manejo adecuado de los procesos de operación, llevando un control continuo lo que a largo plazo beneficia el éxito de la empresa.

¿Considera que la implementación de control interno dentro de la empresa permitirá que los recursos humanos, materiales, administrativos y financieros sean aprovechados de mejor manera?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	100%
Acuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla y gráfico se observa que el 100% de los individuos encuestados manifiesta estar completamente de acuerdo con que la aplicación del control interno permitiría un aprovechamiento adecuado de los recursos de la empresa, las otras opciones presentadas no fueron consideradas. Es evidente la necesidad que existe de desarrollar este control por lo cual es viable presentar una propuesta que direcciona mejorar el manejo de los procesos de la empresa

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica, evidenció que los procesos contables y el control interno desempeñan un papel crucial en el negocio, considerando que los procesos contables permiten la captura, registro y presentación adecuada de la información financiera, mientras que el control interno constituye un conjunto de operaciones que garantiza la mitigación de riesgos, la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información y el cumplimiento normativo. En la distribuidora se evidencia un deficiente control interno, el mismo que afecta el desarrollo de los procesos contables y la toma de decisiones.
- Los procesos contables que se llevan a cabo están a cargo de la contadora y el registro de operaciones de ingresos y gastos son ingresados en excel, a fin de

obtener los estados financieros de manera rápida. Cabe indicar que la información que reflejan es utilizada para cumplir con sus obligaciones tributarias asignadas dentro de lo establecido en el marco normativo, tomar adecuadas decisiones y garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Mediante la evaluación de control interno a los procesos contables de la distribuidora, los estados financieros, declaración de impuestos y normativas contables, presentan un nivel de riesgo bajo y nivel de confianza moderado, las observaciones se puntualizaron en proponer implementar herramientas para el manejo de estados financieros, comparación de información y la prevención de riesgos financieros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, C., Benavides, E., & Terán, B. (2016). Fundamentos Contables Básicos. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante? Obtenido de Marsh: <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internalcontrol-and-why-is-it-important.html>

Aguirre, R., & Rivera, J. (2018). La importancia del estudio y evaluación del control interno. El Buzón de Pacioli (72). Recuperado el diciembre de 2022, de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_intermo_figurasx.pdf

Altieri, D., Martínez, E., & Perri, M. (2020). Análisis e interpretación de un Balance General”. Universidad Nacional de San Martín. Álvarez, M., & Ochoa, R. (2022). Información financiera, base para el análisis de estados financieros. Departamento de Contaduría y Finanzas del Instituto Tecnológico de Sonora.

Álvarez, P. (2017). Análisis de las herramientas contables de costes y contabilidad de gestión más utilizados en empresas. Universidad del País Vasco.

Burgos, A. H. (2021). Normas internacionales de contabilidad. Obtenido de https://www.google.com/search?q=nic&client=avast-a1&sxsrf=APwXEdeQi_RUuZKGjPjuuf8xTu0j4Bkhbw%3A1685565816128&ei=eLF3Zly1B76oqtsPi6iZ8AY&ved=0ahUKEwiM0dz9taD_AhU1GoFHQtUBm4Q4dUDCA8&uact=5&oq=nic&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIHCAAQigUQQzINCAAQigUQsQMqgwEQ

CAPITULO IV

Control interno en relación al proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla

⁷Ing. Macías Loor Félix Ignacio

⁸Martínez Serrano Erik Stalin

Resumen

La presente investigación dio a conocer que a nivel mundial el control interno es el proceso que determina la eficiencia y eficacia de las operaciones que realiza una empresa en cuanto a sus procesos administrativo de cada una de las áreas pertinentes, además, este proceso es el conjunto de pautas que permitió llevar a cabo un procedimiento continuo con el fin de controlar las operaciones, clasificarlas, verificando el cumplimiento de las normativas aplicables y el reporte de información confiable para disminuir o evitar riesgos en el desarrollo de las actividades dentro de la institución del Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla. Adicionalmente, fue efectuado por la gerencia donde participaron todos los miembros de la organización. Por esa razón, el objetivo principal es realizar un análisis teórico sobre la importancia del control interno en el proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla. De esta manera, es imprescindible indicar que se aplicó una metodología no experimental, deductiva e inductiva, considerando la descripción de las variables empleadas en las entidades públicas. Así mismo se presentó las debidas conclusiones y recomendaciones enfocadas en el Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla perteneciente al Cantón Pedro Carbo, provincia del Guayas.

Palabras claves: Control, Interno, Proceso, Administrativo.

⁷ Macías Loor Félix Ignacio, Magister en Finanzas y Economía Empresarial docente de la carrera de Contabilidad y Auditoría de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí Jipijapa-Ecuador Email: felix.macias@unesum.edu.ec, Orcid: <https://orcid.org/0000/0002/0734/5058>

⁸ Martínez Serrano Erik Stalin, Estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí, Ecuador, Email: martinez-erik8739@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-9655-2326>

Abstract

This research revealed that at a global level, internal control is the process that determines the efficiency and effectiveness of the operations carried out by a company in terms of its administrative processes in each of the relevant areas, in addition, this process is the whole of guidelines that allowed carrying out a continuous procedure in order to control operations, classify them, verifying compliance with applicable regulations and reporting reliable information to reduce or avoid risks in the development of activities within the Government institution. autonomous Decentralized Parish of Sabanilla. Additionally, it was carried out by management where all members of the organization participated. For this reason, the main objective is to carry out a theoretical analysis on the importance of internal control in the administrative process of the Autonomous Decentralized Parish Government of Sabanilla. In this way, it is essential to indicate that a non-experimental, deductive and inductive methodology was applied, considering the description of the variables used in public entities. Likewise, the due conclusions and recommendations were presented focused on the autonomous Decentralized Parish Government of Sabanilla belonging to the Pedro Carbo Canton, province of Guayas.

Keywords: *Control, Internal, Process, Administrative.*

Introducción

En el presente estudio científico permite dar a conocer la importancia que juega el control interno en las instituciones públicas, es un aspecto fundamental que mantiene como finalidad salvaguardar los recursos que las organizaciones han solicitado al Estado, con el propósito de garantizar al pueblo que si no hay gestión a nivel administrativo no se detectara si existirán problemas internos visibles para las autoridades, quienes deben estar más informados sobre la organización en sus procesos administrativos referentes a las gestiones que efectúan sus allegados.

En Latinoamérica, el control interno es un punto relevante para ser implementado en las empresas sin importar la actividad económica que realice, ya que ayuda a tener presente los principios, normas o reglamentos internos que contenga la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos que el establecimiento se proponga en un determinado tiempo y así evitar consecuencias que perjudiquen las actividades de la organización; ante lo expuesto, es importante señalar que el control interno tiene un influencia directa en todos los procesos administrativos.

En nuestro país, la necesidad de sobresalir y aportar para el desarrollo, ha dado como resultado las grandes creaciones de instituciones del Ecuador, en donde los esfuerzos y conocimientos para producir bienes y servicios que satisfagan a sus clientes se han desarrollado de manera impresionante, por esta razón, es de vital importancia realizar un

análisis teórico sobre el control interno en el proceso administrativo del Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla.

Por otro lado, esta investigación tuvo una importancia teórica significativa, dado que sus procesos puedan servir como un aporte significativo para la dirección administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, este proceso sirvió como sustento para fundamentar las variables de estudio, lo que contribuyó al entendimiento y análisis del proceso del control interno en relación al proceso administrativo de la entidad antes mencionada.

Por ende, las normas de control interno del sector público, considera al control interno como una herramienta que abarca el proceso administrativo efectuado por titular, funcionarios y servidores del Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla, diseñado para enfrentar riesgos y asegurar que se alcanzan sus objetivos. La aplicación del mismo para encontrar solución a posibles riesgos se requiere de parte de todos aquellos que lo conforman la entidad con compromiso, planificación sistemática y verificación de las tareas asignadas.

En consecuencia, la entidad pública tiene dificultad en la falta de comunicación entre la alta directiva, escasa documentación de sus políticas internas, faltas de seguimientos en sus gestiones de cada área, es decir, se volvió un gran desafío y razón por la cual se debe plantear una buena solución a fondos sobre estos casos, un papel importante que juega el control interno dentro de cada una de sus funciones administrativas; éste más bien tiene un enfoque que trata sobre la evaluación del control interno, ya que existen inconvenientes dentro del área, en la cual ha disminuido los ingresos de manera proporcional por el mal manejo de actividades por parte de los trabajadores del área.

Es importante destacar, que esta investigación es trascendental en su momento, debido a que permite identificar las deficiencias y convertirlas en fortalezas para mejorar el funcionamiento del Gobierno autónomo Parroquial. Además, este estudio es significativo para la entidad, ya que les permite mejorar el control interno en el proceso de dirección administrativa; el presente estudio de investigación es relevante para futuros estudiantes e investigadores y tiene como objetivo principal analizar el control interno y sus incidencias en los procesos administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Sabanilla.

Desarrollo

Para otorgar fundamento al presente trabajo se mencionan las principales bases como referencia sustancial a la investigación, como acotación fundamental al tema de estudio según lo indica (Changa, 2021). El control interno se define como el plan organizacional que tiene toda entidad en la realización de cada uno de sus procedimientos operativos, que asegura a su vez que los activos estén protegidos, este permite determinar de manera eficiente y eficaz la sistematización y confiabilidad de los informes administrativos, además se debe crear manuales, metodologías para preservar los diversos recursos con los que cuenta la organización.

En otras palabras, el propósito vital del control interno es proteger los bienes y servicios de una entidad en general, a su vez indica que es importante establecer la validez de la sistematización, claro está que siempre los empleados cumplan con sus obligaciones de acuerdo con las normas establecidas por la organización.

Dentro de cada uno de los parámetros establecidos dentro del campo de estudio se determina varios componentes como es el caso del ambiente de control que se enfoca en un punto fundamental establecido para el mejoramiento de las operaciones y expresa una toma de decisión dentro de las actividades realizadas con una empresa por tanto se debe tener en cuenta todos los alineamientos disposiciones y normas que se debe tener para el desarrollo y buena formación; (Gaitan, 2020), Afirma que mediante este componente se establece también lo que es la evaluación de riesgos, en este aspecto se determina que para limitar los riesgos que interfieran en las acciones organizacionales durante la evaluación es necesario identificar los puntos bajos o más débiles que pueda causar un riesgo determinado dentro de la institución.

Las actividades de control son de gran importancia dentro de este estudio, ya que permite ejercer y llevar a cabo todas las instrucciones y políticas implementada por la administración todo proceso de administración debe ser evaluados, para evitar riesgos a futuros en todas estas actividades que se establecen de control en todas las áreas y departamentos de una entidad pública.

Todo lo ante planteado del control interno, se refiere a que éste es una herramienta de mucha utilidad, ya que permite, detectar o prevenir posibles fraudes, u otros aspectos que afecten directamente a la eficiencia y eficacia operativa de una entidad; de modo que, incluye métodos y procedimientos que ayudan identificar el funcionamiento de cada área de una organización, el control interno garantiza a los gerentes la seguridad esencial de que cada una de sus actividades que se están realizando de acuerdo al plan, respetando la normativa pertinente y los legales que apliquen correctamente los responsables de cada entidad.

A pesar de todo, es necesario recalcar que toda evaluación se realiza en forma de auditoría, por lo general, hay tres figuras que juegan un factor importante como es el

primero que evalúa denominado auditor el que es evaluado llamado auditado, en caso contrario a lo antes mencionado hay directivos que necesitan el afecto de esta acción, por ende, como resultado, todos los trabajadores participan en la evaluación y ayuda a determinar la relación que hay en los procesos administrativos dentro del Gobierno autónomo Descentralizado Parroquial de Sabanilla.

Por otro lado, el COSO es uno de los temas que más nos ayuda a definir nuestro propósito, ya que es uno de los métodos de control interno más adecuado para las entidades, este modelo se originó en Estados Unidos en 1992 para proporcionar un marco conceptual y ético general para que todas organizaciones en general ejerzan el control interno de manera pertinente (Patatingo, 2022). Mientras que en el COSO II, es un marco de referencia que ayuda a las instituciones a diseñar, implementar y evaluar el control interno en un conjunto de áreas clave para todos los sectores, por lo tanto, COSO III, se publicó en 2013, que permitió acelerar los controles internos al poner énfasis en la colaboración de los empleados de la institución para garantizar que se cumplan los objetivos y se proteja la información privilegiada.

En cuanto al proceso administrativo estas son actividades realizada dentro de una organización, que son importantes para la toma de decisiones con el fin de alcanzar el propósito establecido, dentro de esto se plantea cuatro etapas fundamental como es saber planificar, organizar, dirigir y controlar con el fin de llevar un buen proceso, para lograr un proceso administrativo eficiente y eficaz, debe surgir a través del análisis de cada situación, ayuda en la planificación y control de las operaciones realizadas.

Según (Gonzales, 2019). El proceso administrativo es vital para las entidades públicas porque se enfoca por el hecho mismo de la interconexión de actividades entre sí, con la finalidad de alcanzar su objetivo, lo que la institución permite tomar decisiones acertadas durante el proceso; y debe tomar en cuenta a la planificación, organización, dirección y control parte fundamental de este proceso. Este proceso presenta ventajas como es que permite orientar la entidad hacia un futuro y a la vez facilita la coordinación de la toma de decisiones, evita operaciones inútiles y consigue mejores resultados en la empresa, así mismo establecer un sistema racional para la toma de decisiones.

Los procesos administrativos pretenden alcanzar la fase estructural con tres fases ineludible como es la eficiencia es la cualidad más apreciada de la institución, eficacia es el logro de los resultados y cumplimiento de metas deseadas; el cliente interno, es la persona que satisface sus necesidades personales, de crecimiento, autoestima, necesidades profesionales, en cambio la estrategia comprende todos los niveles de la entidad, establece las características particularidades y capacidades con la que cuenta la entidad, todo con el fin de llevar a cabo un buen proceso en el ámbito empresarial, a nivel mundial, local, todo proceso de administración bajo la supervisión del control interno es fundamental para llegar al proceso determinante que se efectúa en una institución pública. En resumen, la importancia de mantener una buena estrategia para llevar a cabo el control interno radica en inspeccionar las operaciones para determinar si existen deficiencias que

puedan conducir a error o simplemente que estas funciones afecten a la administración y contabilidad de una organización, el control interno es parte de una necesidad que debe implementarse en toda entidad, ya que si surgen inconvenientes a futuros como la existencia de algunos empleados ineficiente que no cumplan con las tareas asignadas, forjando una información poca relevante que no siempre es necesaria para las mejores decisiones o las más oportunas en el transcurso de las actividades que se establezcan.

Materiales y métodos

Hoy en día ejecutar una estrategia de control interno en una organización pública es fundamental para implementar el control interno, ya que permite llevar a cabo un proceso más concerniente en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Sabanilla. Por esta razón este estudio investigativo se realizó en la Provincia del Guayas cantón Pedro Carbo, parroquia Sabanilla, es decir, una entidad pública, éste estudio tiene el propósito de cumplir cada uno de sus objetivos propuestos mediante una metodología necesaria y eficiente.

El presente estudio científico, se efectuó con relación al control interno y al proceso administrativo, con enfoque no experimental, donde se realiza un análisis teórico, también se aplica el método deductivo e inductivo, por lo tanto, la investigación se centra en el estudio sin ser manipuladas las variables, solo se analiza, los fundamentos e información de manera profunda para llegar a un estado natural para analizarlos paso a paso.

Según (Reyes, 2022), este trabajo de investigación de campo consiste en obtener datos específicos, información relevante y estudiarlo tal como se presentan, es decir el investigador cambia la información, pero no los contextos por eso se dice que se aplicó la metodología no experimental.

De tal manera, que, en el caso del método inductivo, se refiere que todo depende de premisas particulares para generar conclusiones generales, donde se utilizó para establecer factores del control interno que inciden en los procesos de administración de la entidad antes mencionada, ahora bien, en el método deductivo; resulta de una estrategia de razonamiento con el objetivo principal que se empleó de toda la información obtenida y así obtener las conclusiones respectivas.

Estos métodos empleados, abarcan un análisis de todos los métodos como asumir los dos aspectos de manera completa y relacionar cada reacción mediante una síntesis a fondo y de esa forma descomponer mentalmente un todo, en las partes relacionadas al control interno en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes, como se lo mencionó anteriormente, todo proceso debe ser empleado por medio de una metodología, es decir, el medio por el cual ayudará a conseguir una mejor solución a lo ocurrido, y porque no ayudar de forma continua a los procesos administrativos de un Gobierno Autónomo Parroquial, donde la mayor parte de sus funcionarios tiene falencia en cuanto a la falta

de política e incumplimiento de las normas que se ejercen en cada una de sus áreas. (Soto, 2020).

Resultados y discusión

(Martin, 2020). Manifiesta que el control interno ejerce normas para que las entidades públicas implementen en el sistema, contribuyendo al cumplimiento al objetivo institucional promoviendo una gestión eficaz, eficiente, ética y transparencia. Previendo regularidades y actos de corrupción de tal manera, que se obtuvo el siguiente análisis teórico.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, no posee un manual de control interno lo que impide obtener resultados certeros sobre el proceso administrativo que se efectúa en cada departamento, así mismo se demostró que en esta institución necesita obligatoriamente establecer controles internos para evitar riesgos, lo cual se necesitan desarrollar o emplear programas de capacitación personal de acuerdo a las normativas y políticas establecidas.

Del modo que (Pilatto, 2021) afirma que después de haber analizado el concepto del control interno la institución debe contar con un adecuado manual de control interno para el debido cumplimiento, verificación y aplicación de normas establecidas esto determina que será de gran apoyo para la correcta gestión e identificación de riesgo que puedan ocurrir. Sin embargo, las principales deficiencias del control interno en relación a los procesos administrativo es el desconocimiento de las funciones que se le asigna a cada uno de los funcionarios, escasa normativa interna en la que establezca la responsabilidad y compromiso de los servidores y finalmente no hay procedimientos del control que determine la base de la competencia del personal que sirva como guía para la detección de errores y un correcto de control.

No obstante, a lo antes mencionado, los procedimientos del control interno permite a la entidad la detección y corrección de errores, además la información que se procese tendrá mayor razonabilidad, por lo que será íntegra y confiable, la entidad carece de realización de control previo al devengado, porque no analiza y supervisa la documentación pertinente y así mismo, se evidenció que se proporcionó capacitaciones del control interno, ya que estas capacitaciones juegan un rol fundamental para el desempeño de las actividades que se llevan a cabo.

Posteriormente, con referencia a (Vasquez, 2021). Esta evaluación del control interno en relación al proceso administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial, tuvo como finalidad llevar a cabo el control de todas las actividades de manera eficiente, donde se aplicó la metodología más informativa para fundamentar el estudio a fondo en cuanto al método empleado así mismo, dando a conocer que todo debe plantearse mediante la solución planteada en lo posterior, en lo que se hacía referencia a sus riesgos ocurridos.

Conclusiones

- Se debe supervisar de forma constante o continua todos los procesos que se llevan a cabo para que no afecten el desarrollo de las actividades establecidas, porque si no existe una realización previa al devengado no se está revisando la documentación pertinente, de la misma manera realizar las respectivas capacitaciones del control interno, para mejorar el desempeño de las actividades administrativas que realizan, deberá implantar política de evaluación y revisión del cumplimiento de la normativa del control interno.
- En definitiva, se debe actuar de forma rápida en aplicar las estrategias planteadas porque es de gran utilidad para sus actividades funcionales dentro de la institución, donde la mayor parte de este proceso se debe llevar con precaución, debido a los riesgos que surgen y pueden que una mala gestión perjudique aún más, cabe mencionar, que en la Provincia del Guayas, por muy organizada que se vea una entidad en la parte externa, no significa que necesita de un buen control interno en sus procesos administrativos.
- Cabe indicar, que se considera importante el desarrollo de este artículo científico, a la importancia que radica el control interno en relación al proceso administrativo que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Sabanilla, y a su vez permitió demostrar teórica y metodológicamente aspectos fundamentales.

Bibliografía

- Changa. (2021). *Control interno*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf
- Gaitan, C. (2020). *Auditoria de gestion*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>
- Gonzales. (2019). *Proceso Administrativos*. Obtenido de <https://www.sdelosol.com/blog/pymes/etapas-del-proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20el,etapas%20de%20planificaci%C3%B3n%20y%20organizaci%C3%B3n>.
- Martin. (2020). *procesos administrativos*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>
- Patatingo. (2022). *COSO I*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>
- Pilatto. (2021). *estudios administrativo*. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/ponencia.pdf>
- REYES. (2022). *CONTROL INTERNO*.
- Reyes. (2022). *Control Interno y sus componentes*. Obtenido de <https://www.sdelosol.com/blog/pymes/etapas-del-proceso-administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20el,etapas%20de%20planificaci%C3%B3n%20y%20organizaci%C3%B3n>.

administrativo/#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20el,etapas%20de%20planificaci%C3%B3n%20y%20organizaci%C3%B3n.

Soto, S. (2020). *Importancia y metodología del control interno*. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>

Vasquez. (2021). *proceso administrativos*. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Desktop/ponencia.pdf>

CAPITULO V

Control interno y proceso administrativo de la unidad materno infantil del cantón Lomas de Sargentillo

⁹Cruz Verónica Ponce Álvarez

¹⁰Lozano Peñafiel Cinthia Leonela

Resumen

El control interno es considerado una herramienta indispensable dentro de los procesos contables que desarrollan las empresas públicas privadas, debido a que las mismas, presentan inconvenientes bajo su responsabilidad, cuidado y manejo de sus recursos, el problema es que los procesos que se ejecutan deben ser controlados de forma periódica, y estas gestiones deben de cumplirse conforme dicta la ley, promoviendo la eficiencia y reduciendo los riesgos en pérdidas de activos. Por esta razón, el objetivo del presente artículo será analizar la importancia del Control Interno en el proceso administrativo de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo, siendo necesario fundamentar teóricamente las variables control interno y proceso administrativo. La metodología será de tipo no experimental y mixta, acompañada de métodos analítico, sintético, histórico y lógico que contribuyeron a la interpretación de resultados. Cabe mencionar, que la población de estudio correspondió al personal de la institución, por lo que aplicó un tipo de muestreo no probabilístico aleatorio simple o al azar tomando en consideración a 18 funcionarios de la institución como población. Finalmente, mediante los resultados se logró concluir que existen varios problemas que perjudican en gran proporción al proceso administrativo de la institución en los últimos periodos, todo esto por no aplicar continuamente una evaluación de control interno en sus dependencias que afecta al aceleramiento de los procesos, por la ineficiencia de los funcionarios para la adecuada gestión administrativa.

Palabras claves: Control, procedimiento, normativa, responsabilidad, eficiencia.

⁹ Docente Universidad Estatal del Sur de Manabí; Magister en Finanzas Mención Tributación, Jipijapa, Manabí, Ecuador, correo: cruzveronica.ponce@unesum.edu.ec; Orcid:0000-0001-7138-9015

¹⁰ Profesional en formación de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, correo: lozano-cinthia6067@unesum.edu.ec; Orcid: 0009-0004-8663-3876

Abstract

Internal control is considered an indispensable tool within the accounting processes developed by public-private companies, because they present problems under their responsibility, care and management of their resources, the problem is that the processes that are executed must be controlled periodically, and these procedures must be carried out in accordance with the law, promoting efficiency and reducing the risks of asset losses. For this reason, the objective of this article will be to analyze the importance of Internal Control in the administrative process of the Maternal and Child Health Unit of the Lomas de Sargentillo Canton, being necessary to theoretically substantiate the variables internal control and administrative process. The methodology will be non-experimental and mixed, accompanied by analytical, synthetic, historical and logical methods that contributed to the interpretation of results. It is worth mentioning that the study population corresponded to the institution's staff, so a type of simple or random non-probabilistic sampling was applied, taking into consideration 18 officials of the institution as a population. Finally, through the results it was possible to conclude that there are several problems that greatly harm the administrative process of the institution in recent periods, all of this due to not continuously applying an evaluation of internal control in its departments that affects the acceleration of processes. Due to the inefficiency of workers for proper administrative management.

Keywords: Internal Control, administrative procedures, current regulations, business responsibility, efficiency.

Introducción

El control interno a nivel internacional es un proceso y punto importante para ser implementado a las empresas sin importar la actividad económica que realice, ya que ayuda a tener presente los principios, normas o reglamentos internos que contenga la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos que el establecimiento se proponga en un determinado tiempo y así evitar consecuencias que perjudiquen las actividades de la organización (Patatingo, 2019).

Por su parte, en América latina control interno se conoce como un conjunto de políticas, estándares normativas, el entorno, los directivos y personal que desarrollan las actividades, ya que así reduce los riesgos y aumenta la eficiencia en el desarrollo empresarial y económico, sin embargo para que un control interno este bien ajustado y adecuado con el perfil de la empresa, debe cumplir con las fases de planificación, ejecución y evaluación, por lo cual se tiene varios componentes como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisiones (Gallardo, 2022).

En Ecuador las grandes, medianas o pequeñas organizaciones también implementan el control interno en los diferentes departamentos que este conformada la entidad, con el

objetivo de prevenir posibles riesgos que afecten el alcance del objetivo de la empresa en un determinado periodo. Es decir, que entre más compleja sea la empresa mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno (Chiquito, 2022).

De manera más específica en la provincia del Guayas el control interno ha tenido mayor firmeza en el sector público como un proceso integral ya que será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control aplicado para la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos (Torres, 2022).

Ante lo expuesto, el contexto problemático se ubica en la Unidad de Salud Materna Infantil ubicada en el Cantón Lomas de Sargentillo, provincia del Guayas, donde es evidente que no existe una evaluación del control interno para medir la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos que dificulta obtener los resultados esperados y mejorar la competitividad del servicio en área de la salud, situación que incide en los niveles de satisfacción de sus usuarios.

De igual forma, esta investigación tendrá una importancia teórica significativa, dado que sus hallazgos servirán como insumo para evaluaciones pasadas del cumplimiento del control interno en la dirección administrativa de la Unidad de salud. Además, las bases teóricas recopiladas servirán como sustento para fundamentar las variables de estudio, lo que contribuye al entendimiento y análisis del proceso de control interno y el proceso administrativo de la institución.

Es importante señalar que el control interno tiene una influencia directa en todos los procesos administrativos. Por lo tanto, el objetivo de este estudio fue analizar cómo el control interno incide en el proceso administrativo de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo. Para lograr este objetivo, se utilizaron los métodos analítico, sintético, histórico y lógico, que permitirán una interpretación adecuada de los resultados obtenidos.

Desarrollo

En relación a los antecedentes que guardan relación con el tema se tiene al autor Angamarca (2022) en su proyecto titulado “El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio”, donde se desarrolló un plan operativo de los dos componentes y se detallaron sus respectivos cronogramas de ocupaciones en términos generales con el presupuesto por elementos. Al final se hizo la evaluación de plan, delimitando el problema que dio origen al plan.

Por su parte, a nivel local en el repositorio digital de la Universidad Estatal del Sur de Manabí se encontró el proyecto de López (2020) titulado “Evaluación del sistema de control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la empresa CEILMACA del Cantón Portoviejo” en el que se concluyó que el supervisor no se apega a cabalidad a lo que dispone el reglamento interno de trabajo en su capítulo VI jornada de trabajo, asistencia del personal y registro de asistencia art. 17, por ende la empresa dará a conocer y difundirá este reglamento interno a todos sus trabajadores.

Al mismo tiempo, el autor Rosario (2020) en su tesis “El análisis del control interno administrativo para el mejoramiento del desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio” tuvo como objetivo principal analizar el control interno administrativo bajo el sistema COSO II para mejorar el desempeño laboral de las microempresas del sector alimenticio, actividad restaurantes de la ciudad de Guayaquil, en donde concluyó que la mayoría de los empleados no realizan sus tareas bajo un manual de funciones, debido a que en su gran parte los microempresarios son jefes y empleados al mismo tiempo.

Control interno

Las empresas que utilizan controles internos en el desarrollo de sus actividades conocen su situación real, su situación económica, el desempeño de cada personal y el mercado en el que opera y los factores externos en general evolucionan. Por lo que una buena planificación también es fundamental para tener un cronograma familiarizado con los resultados de las mediciones realizadas por dicho control, especialmente cuando estas mediciones se realizan sobre las actividades que pretenden generar ganancias (Toro & Mejillon , 2022).

Desde el punto de vista de un auditor, es un conjunto de técnicas muy importantes que permiten a una empresa prevenir la pérdida de beneficios, asegurar el desempeño económico de la empresa, en resumen, ayuda a la empresa a llegar a donde quiere ir y evitar futuros errores e integrar información financiera, operativa y administrativa. Asimismo, es importante implementar controles internos para evitar falsas informaciones contables y financieras que puedan llevar a tomar malas decisiones (Villanueva, 2019).

En definitiva, el control interno en las empresas tanto públicas como privadas es la eficacia y eficiencia que aprueba a las organizaciones reconocer errores que puedan existir durante el desempeño de las actividades, en la correcta aplicación de las normas, reglamentos aplicables, incluso en la toma de decisiones para las actividades de mejora continua.

Proceso administrativo

Se describe como el equivalente a las actividades de planificación, organización, dirección y control establecidas para lograr un objetivo común, a saber: el uso de los recursos de la empresa para asegurarlo a las partes interesadas y la sociedad también se conoce como un proceso administrativo porque dentro de las empresas se planifica una secuencia de actividades importantes para lograr los objetivos (Tibán, 2022).

La importancia del proceso administrativo radica en el pleno conocimiento de la administración; porque esto requiere eficiencia, eficacia y economía en el manejo de su empresa, ya sea pequeña, mediana o grande; Por lo tanto, para lograrlo es necesario practicar la mejora continua de los procesos administrativos de la organización, a través del conocimiento de la situación en la que se desenvuelve la empresa (Toro & Mejillon, 2022).

De esta manera, para lograr un proceso administrativo eficiente, la existencia de la empresa es lo más lógico, de lo contrario no tendría sentido su aplicación, ya que representa una de las bases para el desarrollo integral de todas las empresas. Mediante la adecuada implementación del proceso administrativo, resulta así más convincente para la organización en la consecución de los objetivos planteados.

En efecto, los procesos administrativos son importantes en todo tipo de empresas porque evitan la improvisación en los momentos más difíciles y ayudan a tomar decisiones importantes, generar crecimiento empresarial y mantener el control sobre los recursos. Así, el proceso administrativo es también un plan adicional para la empresa, en caso de que surjan situaciones que puedan dificultar el logro de objetivos.

Materiales y métodos

El presente artículo científico tiene enfoque mixto, de tipo descriptivo, exploratorio y bibliográfico. La problemática fue identificada a partir de un proceso de observación, en base al cual se usaron posteriormente herramientas de recolección y análisis de datos de tipo cuantitativo y cualitativo. Previo a la recolección de datos, se procedió con revisión de fuentes bibliográficas para delimitar el estudio, las cuales proporcionaron las bases teóricas y metodológicas del tema propuesto.

Es importante indicar que se utilizó el método inductivo debido que permite extraer una conclusión a partir de los objetivos planteados, si los objetivos se cumplen, las conclusiones también, mediante las argumentaciones basadas en las deducciones realizadas en la investigación, para así plantear resultados o posibles soluciones, mejorando el control interno y el proceso administrativo de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo (Gallardo, 2022).

Por otro lado, es importante indicar que el estudio se realizó en la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo. En este caso para llevar a cabo la

investigación cuantitativa, se tomó como población a 18 funcionarios de la entidad, distribuidos de la siguiente manera: Director de la unidad, 4 funcionarios administrativos, 8 enfermeras, 2 guardias, 1 secretaria y 2 funcionarios de farmacología. Cabe señalar que a todos ellos se les aplicó la técnica de encuesta con la ayuda de un cuestionario de preguntas cerradas.

A través del contacto directo que se estableció con la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo con la aplicación de la encuesta, se obtuvo información de acuerdo a los objetivos del artículo. Además, con los resultados de la investigación de campo se logró establecer y describir aspectos de las variables de investigación apoyándose en los métodos inductivo, deductivo, bibliográfico y estadístico.

Simultáneamente, para la búsqueda de las fuentes bibliográficas se examinaron diferentes repositorios digitales y bases de datos académicas como Scopus, Redalyc, Scielo y Google Académico donde se pudo evidenciar la relevancia del tema de manera progresiva en los últimos cinco años. Esto muestra la preminencia del tema de estudio dentro de la comunidad científica.

Resultados y discusión

En las siguientes tablas se muestran los resultados de las encuestas realizada a los 18 funcionarios que laboran en la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo.

Tabla 1.

Conocimiento sobre procesos administrativos y control interno

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	67%
No	6	33%
Total	18	100%

Los resultados que se denotan en la tabla 1 permiten establecer que el 67% de los encuestados se encuentra al tanto de los procesos administrativos y control interno llevado a cabo en la Unidad de Salud Materna Infantil del cantón Lomas de Sargentillo, mientras que el restante 33% no conoce dichos métodos. Afortunadamente, la mayoría de los funcionarios tienen conocimiento sobre los procesos administrativos y control interno efectuado en la entidad, sin embargo, es de suma importancia o recomendable que absolutamente todo el personal conozca todo lo relacionado a dichos elementos, puesto que permiten orientar hacia la correcta y estratégica toma de decisiones.

Tabla 2.*Existencia del Manual de procedimientos de las operaciones administrativas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	15	83%
No	3	17%
Total	18	100%

A partir de los resultados mostrados en la tabla 2, se encontró que la institución si dispone de un manual de procedimientos de las operaciones administrativas. En consecuencia, es evidente que esta guía les permite a los administradores llevar a cabo sus responsabilidades, lo que a mediano y corto plazo siempre es un aspecto que dificulta el logro de los objetivos institucionales. Por ende, es estrictamente necesario que la institución haga un mejor uso del manual, puesto que se trata de un documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control administrativo de la misma.

Tabla 3.*Frecuencia en la emisión de capacitaciones sobre control interno*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Algunas veces	2	11%
Nunca	16	89%
Total	18	100%

A partir de lo expuesto en la tabla 3, se dio a conocer que el 89% de los encuestados manifestó que la Unidad de Salud Materna Infantil nunca le ha emitido capacitaciones sobre los procesos de control interno, por lo tanto se denota una problemática que afecta tanto a los trabajadores como a la organización, por lo tanto, es recomendable que la retroalimentación sobre la temática mencionada se lleve a cabo de forma periódica o estratégica para promover un control interno contributivo orientado a optimizar el rendimiento dentro de la institución.

Tabla 4.*Evaluación de control interno de las operaciones administrativas de cada área*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	6%
No	17	94%
Total	18	100%

Los resultados que se denotan en la tabla 4 permiten establecer que el 94% de los encuestados señaló que la autoridad de la institución no aplica evaluación al control interno de las operaciones administrativas de cada departamento, mientras que el restante 6% otorgó una respuesta positiva. Es trascendental mencionar que la evaluación de control interno es un instrumento que permite determinar si los controles de una organización son óptimos para certificar el cumplimiento de los propósitos institucionales, así como para identificar y corregir deficiencias.

En definitiva, el control interno se cataloga como una herramienta en la que todos los procesos realizados por los propietarios, funcionarios, así como los propios trabajadores, se crean para afrontar los riesgos y asegurar el logro de los objetivos de gestión; su ejecución requiere compromiso, planificación, así como verificar si se cumplen los objetivos planteados (Mendoza Zamora y otros, 2018).

De igual importancia, es beneficioso para una organización porque permite alcanzar propósitos en función de los cambios efectuados, así pues, entre las principales ventajas a mencionar destacan promover la optimización de la gestión institucional tanto a nivel administrativo como en otras áreas de la institución, impide la corrupción, fortalece a la institución en el logro de sus objetivos, evita el mal uso de recursos y procura que la organización cumpla con los estatutos, manteniendo así la imagen positiva frente a los usuarios internos y externos (Cabrera y otros, 2021).

Conclusiones

- Luego de analizar la información recopilada en el desarrollo del artículo y de interpretar los datos obtenidos de la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo, se concluye que existen varios problemas que perjudican en gran proporción al proceso administrativo de la institución en los últimos periodos, todo esto por no aplicar continuamente una evaluación de control interno en sus dependencias que afecta al aceleramiento de los procesos, por la ineficiencia de los trabajadores para la adecuada gestión administrativa.
- Sumado a todo aquello se constató que la aplicación de un control interno en los procedimientos administrativos es muy importante para lograr que la información sea direccionada y controlada acorde la función de cada empleado por lo que algunas áreas y actividades no son controladas continuamente generando riesgos y falta de eficiencia en la realización de las actividades.
- En resumen, se recomienda a la Unidad de Salud Materna Infantil del Cantón Lomas de Sargentillo capacitar al personal administrativo para así acelerar los procedimientos de las actividades que permitan optimizar sus procesos internos y a su vez satisfacer a los usuarios con los estándares de calidad, mediante el direccionamiento y administración del personal y así estableciendo objetivos para el respectivo desarrollo institucional.

Bibliografía

- Altamirano, N. (2018). EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN DE CREDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE - LIMITADA, 2018. (*tesis de posgrado*). UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4111/CONTROL_INTERNO_ALTAMIRANO_VILLANUEVA_NOELIA_CARINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cabrera, S., Erazo, J. C., Narváez, I., & Rodríguez, R. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*, VII(12). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915377>
- Chiquito, S. (2022). Análisis del cumplimiento de las obligaciones tributarias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Por el Pan y el Agua”, en la ciudad de Jipijapa periodo 2019. (*tesis de grado*). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3717/1/Steven%20Josue%20Chiquito%20Mero%20tesis%20Disco.pdf>
- Gallardo, J. (2022). Control interno y su incidencia en el proceso administrativo de la gasolinera San Carlos de Puerto Cayo, periodo 2020. (*tesis de grado*). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3520/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%3%93N-%20GALLARDO%20CALDERON%20JULISSA%20CORRECCIONES%20TRIBUNAL.pdf>
- Lopez, E. (2020). EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA CEILMACA DEL CANTÓN PORTOVIEJO. (*tesis de grado*). Universidad Estatal del Sur de Manabi. Obtenido de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2159/1/LOPEZ%20CEDE%3%91O%20EDWARD%20ANTONIO.pdf>
- Mendoza Zamora, W., Tania, G. P., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio De Las Ciencias*, IV(4), 206–240. doi:<https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Patatingo, Y. (2019). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “WIÑAY MACUSANI” Ltda. CARABAYA, 2018,. (*tesis de grado*). ULADECH. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16565/CONTROL_INTERNO_OTORGAMIENTO_DE_CREDITOS_COOPERATIVAS_PATATINGO_VALERIANO_YENI_JUDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Reyes, N. (2022). IMPORTANCIA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL ALCANCE DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES DE LA FUNDACION (FRONT LINE CHURCH PARTER) EC-388 JIPIJAPA DEL AÑO 2018. (*tesis de grado*). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3719/1/TESIS%20NELSON.pdf>
- Tibán, J. (2022). “Evaluación al sistema de control interno del departamento de seguridad de la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltd.”. (*tesis de grado*). Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34629/1/T5262i.pdf>
- Toro, W., & Mejillon , P. (2022). Evaluación del control interno administrativo contable y financiero del sector comercial del cantón La libertad año 2020. (*tesis de grado*). Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7163>
- Villanueva, E. (2019). “Propuesta de control interno para mejorar la gestión administrativa en la Cooperativa De Ahorro y Crédito APROCREDI, San Ignacio 2016”,. (*tesis de grado*). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32398/Villanueva_SE.pdf?

CAPITULO VI

Auditoria de gestión en departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado, cantón Pedro Carbo

¹¹Orrala Holguin María De los Ángeles

¹²Yoza Rodríguez Narciso Roberto

Resumen

Este trabajo científico tuvo como finalidad evaluar la influencia de la gestión de talento humano en el proceso de contratación del personal en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Carbo, donde se determinó el beneficio que puede producir, el proceso de reclutamiento y selección del personal cuando las personas participan como candidatos para ocupar una plaza de trabajo en esta institución. Por su parte esta investigación favoreció al Gobierno Autónomo Descentralizado de Pedro Carbo, ya que aplicando la Auditoria de Gestión ayuda a formar niveles de eficiencia y eficacia, se buscó realizar un análisis teórico en cuanto a los principales elementos que conllevan a generar un servicio, para el alcance de estas metas se propuso un diseño metodológico no experimental de análisis teórico, deductivo, inductivo y sintético de descripción de las variables de auditoría de gestión en el departamento de talento humano como instrumento principal se utilizó análisis teóricos según datos de fuentes oficiales de los organismos que se destacan en una entidad pública. Así mismo, se presentaron las debidas conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Auditoria, Gestión, Eficiencia, eficacia.

¹¹ Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur Manabí; Jipijapa, Manabí, Ecuador; correo electrónico: oralla-maria8800@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-6009-1504>.

¹² Docente de la carrera de contabilidad y auditoria de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador; correo electrónico: narciso.yoza@unesum.edu.ec; ORCID 0000-0002-2894-2303

Abstract

The purpose of this scientific work was to evaluate the influence of human talent management in the personnel hiring process in the Decentralized Autonomous Government of the Pedro Carbo Canton, where the benefit that it can produce, the recruitment and selection process of personnel when People participate as candidates to occupy a job in this institution. For its part, this research favored the Decentralized Autonomous Government of Pedro Carbo, since applying the Management Audit helps to form levels of efficiency and effectiveness, it sought to carry out a theoretical analysis regarding the main elements that lead to generating a service, to To achieve these goals, a non-experimental methodological design of theoretical, deductive, inductive and synthetic analysis was proposed to describe the management audit variables in the human talent department. As the main instrument, theoretical analyzes were used according to data from official sources of the organizations that stand out in a public entity. Likewise, the appropriate conclusions and recommendations were presented.

Keywords: Audit, management, Efficiency, effectiveness.

Introducción

El presente artículo centra su discurso con el objetivo de dar respuesta a diferentes expectativas, se enfoca en lo denominado Auditoria de Gestión en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Carbo, bajo una visión exhaustiva, entorno competitivo y teorías de la organización, por ende, es necesario recalcar que a nivel global la gestión del talento humano y sobre todo en el proceso de contratación del personal en las organizaciones tanto públicas como privadas, permite mediante un proceso reclutar personas aptas para desempeñar cargos, en el cual puedan desenvolverse de una manera más óptima.

En el Ecuador la organización territorial actual, a diferencia de la anterior, propende hacia una descentralización de la administración pública; en la primera parte nos centramos en determinar los objetivos propios de las teorías planteadas a emplearse, para luego establecer los alcances supeditada al área examinada, identificando y analizando las causas de las ineficiencias e ineficacias y sus consecuencias. Cabe destacar que el planteamiento de los estudios e investigaciones realizadas por los auditores deberán estar señalizadas dentro de las normas generalmente aceptadas, preestablecidos por instituciones tutelares de las profesiones y especialidades de la auditoria; es por esto, que es posible proponer diagnóstico más intenso, desde el punto de vista metodológico, este estudio tiene un enfoque de investigación de tipo creativo, porque parte de hechos explicados de tipo inductivo que han permitido esclarecer una verdad, desde el marco teórico (Peñarrieta, 2021).

Es por ello, que en la entidad pública, es decir, Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Carbo, existe una cantidad de problemas con respecto a la gestión de talento

humano, según este departamento de la institución, una cantidad considerable de sus colaboradores desconoce cuáles son los objetivos institucionales, misión, visión a causa de lo que no han sido socializados en su totalidad, de la misma manera se presenta una disminución del rendimiento, falta de compromiso, e incertidumbre lo que el personal desconoce hacia dónde va su organización y lo que es peor como lo hace.

También, la falta de un organigrama estructural actualizado lo que provoca una problemática en el orden jerárquico, provocando que los diferentes elementos de la organización roten sin planificación alguna; de acuerdo a lo mencionado, y a la fundamentación teórica dada al llevar a cabo una investigación profunda de una auditoría de gestión se podrá contribuir al mejoramiento del proceso administrativo y a la misma vez obtener información exacta y oportuna (Bentacourt, 2020).

De tal manera que, es ineludible ayudar a que una entidad, organización o empresa llegue a donde quiere ir y evite inconvenientes en el transcurso de su desarrollo, evalúe los riesgos y mitigue el impacto, adoptando inmediatamente criterios de mejoras para que en la entidad se transformen en oportunidades, estrategias que conduzcan un buen desarrollo, fortalecimiento, integridad y estabilidad empresarial a través de una evaluación de gestión y retroalimentación en el departamento de talento humano.

El presente estudio investigativo tiene como objetivo principal determinar la incidencia de la auditoría de gestión en el departamento de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Carbo, es importante, acotar que, para lograr el éxito, se debe partir de una sencilla y adecuada organización que involucre la participación de todos quienes están inmersos en la institución.

Desarrollo

La auditoría de gestión es una herramienta de control y seguimiento que ayuda a construir una cultura disciplinaria en la organización y permite detectar de manera exacta errores o deficiencias en lo que respecta a la estructura organizacional. Una auditoría es una prueba o más bien una herramienta profesional que permite evaluar el control interno de las entidades, esencialmente una auditoría de gestión es un examen sistemático y competitivo de evidencia diseñado para proporcionar una evaluación independiente del desempeño de una organización, centrándose en la eficiencia y la economía del uso de recursos.

En resumen, el propósito de una auditoría de gestión es medir la eficiencia y eficacia de la organización, así como identificar defectos que pueden afectar el normal desarrollo de los resultados de los servicios que ofrece la organización, es una herramienta para medir la eficacia, eficiencia de una entidad; la organización utiliza medidas de control correctivas para mejorar continuamente el sistema para identificar posibles deficiencias.

Auditoria de gestión juega un papel relevante en su implementación, ya que puede examinar todas las actividades y procedimientos organizacionales, así como las oportunidades de mejora, enfocándose en los tres elementos que más se fundamentan teóricamente como es la economía, calidad de la información, eficiencia, cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas. Las agencias de desarrollo deben adherirse a sus políticas y regulatorias, hacer un uso adecuado de los recursos existentes.

Por lo tanto, es importante definir detalladamente que el proceso de calidad para que la empresa pueda gestionar la implementación de este sistema d auditoria, además de ser considerado como una herramienta continua, también es importante llevar a cabo un análisis profundo teórico de la evaluación de una auditoria de gestión dentro del departamento de talento humano. Con esta herramienta institucional se puede medir la eficiencia y eficacia de los procesos e identificar posibles deficiencias para sacar conclusiones y recomendaciones de corrección y mejora continua.

En síntesis, es muy importante porque es el proceso de revisar y evaluar las acciones tomadas en una organización, departamento, programa o actividad, una actividad de base regulatoria que permite el desarrollo y los niveles de efectividad en la provisión de productos o servicios en función de las necesidades de los clientes, de esta manera buscar la forma de mejorarlos continuamente mediante la implementación del estudio en base a la auditoria.

Por ende, dentro de este campo de investigación se centra en lo que respecta a la eficiencia, donde se define como la relación entre bienes producidos con la gestión de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención, la eficiencia intenta medir la productividad de la gestión, ahora bien en cuanto a la eficacia, se refiere al grado en que una actividad o programa logre una meta u objetivo establecido, este se refiere al grado de contribución para el logro de las metas, sin embargo, la efectividad refleja el grado de relevancia relacionado con los resultados teóricos establecidos este más bien con el objetivo de llevar a cabo un grado de cumplimiento de las metas trazadas por la organización.

Dentro de estos elementos considerados en el estudio de investigación otro punto al mencionar es la economía; que da a conocer al uso adecuado y eficiente de forma rápida en cuanto a la calidad y cantidad de sus recursos, por ende se refiere a la capacidad de producir o comprar en tal caso sea necesario aplicar este elemento dentro de la auditoria de gestión como un campo capaz de llevar al éxitos cada plan que ejecuta la organización, porque por economía entiende aquellos términos y condiciones que conllevan a un proceso.

La ética es el elemento que en su mayoría de entidades públicas deben cumplir en cuanto a la moralidad y tratamiento de personas, funcionarios y empleados en unidades, sus obligaciones normas, reglas, leyes y las especificaciones de acción y comportamiento.

Ahora bien, en cuanto a la política corporativa que interviene en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Carbo el análisis teórico determina la existencia, adecuación e integridad de la política y la importancia de sus directrices como área funcional de control, evaluar las consecuencias de la ausencia de una política o directivas oficiales.

Como es evidente, dentro de todo proceso teórico a fundamentar es necesario que se lleve a fondo una investigación adecuada de las fases de una auditoria de gestión como es la planificación un paso importante en la gestión de proyectos que define alcance, objetivos y métodos a alcanzar y así tomar las medidas efectivas, medir el progreso, reducir la incertidumbre y asignar responsabilidad.

De acuerdo a la comunicación de los resultados esta se basa en el proceso de presentar y compartir los resultados de investigación, esto se incluye en una revista científica para dar a conocer mediante la comunicación eficaz del respaldo de nueva información a fondo; en cuanto a la última fase la ejecución se refiere más bien a la implementación de cualquier actividad de diferentes organizaciones y departamentos definidas en un plan de trabajo, ésta es una de las funciones básicas del proceso de gestión y se monitorea el progreso para que todo salga con éxito.

Por lo tanto, auditoria de gestión es denominado como la revisión, sistemática y profesional de una evidencia diseñada para proporcionar una evaluación del desempeño de una actividad pública con el objetivo de mejorar cada elemento de la auditoria, y así promover la rendición de cuentas por las acciones correctivas de las tomas de decisiones.

Cabe destacar, que el talento humano juega y desempeña un rol de gran importancia, ya que, se define como un conjunto de políticas y prácticas necesarias para guiar a las personas hacia puestos relacionado con la gestión de personas, así como los procesos de reclutamiento, comprensión, desarrollo, retención, y control del personal, además de realizar las tareas día a día, este departamento de talento humano debe organizar y gestionar la recopilación continua de los datos establecidos.

De esta forma, las políticas que se siguen en la organización no siempre las decide el departamento de talento humano, en muchos casos, estas normas provienen de la propia dirección de forma tradicional, sin embargo, el campo del talento humano siempre tiene sus propios estándares e intenta brindar orientación y dirección más conveniente, del mismo modo, se identifica que el objetivo de la evaluación individual y corporativa es mantener el desempeño individual y corporativo en relación con el desempeño estratégico de la empresa, adoptando un modelo conceptual que enfatice la importancia estratégica de lograr altos resultados de manera metódica y dirección de la inversión en sentido de compromiso entre empleados.

Un profesional exitoso puede salir adelante y dedicarse a la empresa, pero cabe señalar que si no tiene las habilidades e inteligencia necesarias para hacer un aporte valioso, no

será suficiente para lograr excelentes resultados, que es otra situación importante para personas físicas o profesionales que actualmente estén en condiciones de operar pero que no tengan ninguna relación con la empresa; podemos decir en otro termino que si un profesional tiene habilidad y determinación pero si es lento, no conseguirá buenos resultados porque otros pueden superarlos.

Las entidades públicas que invierten bien en recursos humanos tendrán una buena productividad, porque con una buena utilización y gestión de los recursos se pueden desarrollar estrategias y alcanzar objetivos, de esta manera se puede aumentar la productividad y mejorar el ambiente de trabajo y asegurar la comunicación pertinente, por ende, la gestión de los subprocesos de gestión y control de talento humano de los empleadores es fundamental para asegurar el éxito y cumplimiento de las funciones laborales en la institución.

Materiales y método

Para realizar este estudio se utilizó un modelo de trabajo de campo investigativo realizando un análisis teórico aplicando el método deductivo e inductivo con el objetivo de determinar como la auditoria de gestión evalúa la efectividad del departamento de talento humano en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Carbo, pertenece a la provincia del Guayas. Para ello hemos realizado el siguiente análisis teórico de acuerdo a la información proporcionada por la entidad antes mencionada y de funcionarios y empleados de las áreas de talento humano de la institución.

Para el desarrollo del presente trabajo se emplearon métodos deductivos e inductivos, donde el método deductivo, contribuye al análisis desde lo general a lo particular por su parte, el método deductivo es viceversa al método inductivo, es decir, el método deductivo se utilizó al realizar un estudio sobre la relación que se propuso para conocer la crítica de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Carbo.

En cuanto al método inductivo posibilitó indicar todos los acontecimientos u ocupaciones que posee el estudio que se llevó a cabo, ya que identifico las características pertinentes como son las bases de datos de los funcionarios, el proceso de reclutacion y selección que se da paso a paso en cada departamento o área de la entidad pública, conjuntamente desde el punto de vista metodológico se justifica el estudio debido a métodos antes mencionados, el cual permitió desarrollar este estudio con resultados favorables desde lo particular a lo general, así mismo, en cada una de las actividades desarrolladas dentro del departamento de talento humano.

En resumen, este estudio científico al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Carbo, se justificó en base a las diferentes teorías que algunos autores expusieron en el transcurso de la investigación, donde se estableció el grado de la eficacia, eficiencia y efectividad en la utilización de los recursos dentro de la institución; por otro

lado, todo este tipo de análisis teórico se fundamenta base a los métodos empleados durante el proceso de fundamentación e información requerida.

Resultados y discusión.

Según lo indica (Sosa, 2020), en su programa educativo “Auditoria de Gestión para mejorar la eficiencia de la sugestión de recursos humanos del municipio José Leonardo” pertenece al repositorio digital de la Universidad Cesar Vallejo, tiene como objetivo plantear una auditoría para optimizar la eficiencia de la Sub Gerencia recursos humanos de la municipalidad, donde se concluyó en lo siguiente:

El estudio científico determinó que la metodología utilizada fue no experimental de método deductivo e inductivo, además presentó un alcance descriptivo y teórica profunda y analítica que consiste en el seguimiento de las deficiencias como el bajo rendimiento laboral del personal, falta de un buen organigrama estructural actualizado, a esto se le denomina según (Sosa, Castro, 2020), una mala gestión en sus proceso y por ende, trajo consecuencias para la institución.

En efecto, a lo mencionado en el párrafo anterior, deja clara que la Auditoria de Gestión valoriza las operaciones de una entidad pública, de manera objetiva, sistemática y a la vez teórica con la finalidad de determinar a los procesos y políticas donde fueron aplicados correctamente, por otro lado, a nivel nacional se encontró teorías de otros autores como lo establece (Carbo, 2020), que tuvo titulado su artículo como auditoria de gestión y su incidencia en la toma de decisiones del departamento de Talento Humano, en el cual planteó como principal objetivo la evaluación de dicha incidencia.

Como principal resultado se determinó que existe deficiencia en los procesos del departamento de talento humano y se presentó un nivel de información no evidenciable para justificar la falta en dicho departamento, para esto se propuso a la institución que se integre un nuevo sistema de gestión para medir el desempeño laboral de los empleados, mejorar la gestión mediante métodos eficiente para la entidad pública y alcanzar los objetivos propuestos.

Cabe mencionar, que una auditoria es esa herramienta de control y supervisión que ayuda a crear una cultura disciplinaria en una organización y este a su vez, permite a descubrir deficiencias en las estructuras existentes o que vulnerable en la institución; lo que requiere entender que una auditoria es una prueba profesional, donde se llevó a cabo la evaluación del control interno, en base a lo expuesto se concluye que en Ecuador la Auditoria de Gestión ayuda a determinar de manera eficiente y eficaz los riesgos que de acuerdo a la naturaleza se estén generando en las instituciones (Flores, 2021).

Es evidente que la auditoria de gestión es la más aceptada, porque ha permitido el desarrollo de las pequeñas hasta las grandes entidades públicas, desde ya evalúa el nivel de eficiencia y eficacia en la que se desarrollan las actividades y tareas administrativas para el cumplimiento, cabe mencionar, que estas organizaciones concibe el valor público

como los diversos beneficios que disfruta la sociedad como es la calidad de servicios que satisfacen las necesidades de los ciudadanos.

Conclusión

Al diagnosticar la situación actual sobre la entidad pública Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo, se constató la falta de conocimiento mediante los valores, visión, misión y un organigrama estructural actualizado en el departamento de talento humano, normas que algunos empleados desconocen y que por ende perjudica a la situación actual de la institución y se manifiesta en insatisfacción por parte del personal.

Al verificar este enfoque teórico en cuanto a la evaluación de la auditoria de gestión dentro del departamento de talento, se evidencio clara y efectivamente que un 25% del personal no participa ni pone de interés al 100% en cuanto a su rendimiento laboral y esto provoca un bajo rendimiento y perjudica al proceso que se lleva a cabo en la institución durante el proceso de reclutación y contratación.

En síntesis, todo el proceso de la evaluación de la auditoria de gestión en cuanto al departamento de talento humano es necesario ejecutarlo en el desarrollo del artículo científico, de la misma forma que permitió demostrar de manera teórica las evidencias de los inconvenientes que surgió en la institución, al momento de realizar una investigación transcendente.

Bibliografía

- Bentacourt, C. (2020). *Departamento de talento humano*. Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Carbo, K. P. (2021). “Auditoría de gestión y su incidencia en la toma de decisiones del Departamento de Talento Humano en la empresa AGRIPALBAN S.A., Cantón Quevedo, Período 2019”. (*tesis de Maestría*). UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6429/1/T-UTEQ-188pdf.pdf>
- Carbo, S. (2020). *Auditorias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Castro, C., & Sosa, C. (2020). “Auditoría de gestión para mejorar la eficiencia de la Sub Gerencia recursos humanos de la municipalidad de José Leonardo Ortiz”. (*tesis de grado*). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66570/Castro_CC_Sosa_NCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davila, P., & Santillan, S. (2021). Propuesta de diseño de una auditoría de gestión como herramienta de evaluación del cumplimiento de objetivos del área de producción de la empresa Alumvid. (*tesis de grado*). Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23843>
- Flores. (2021). Obtenido de Departamento de talento humano: https://doc-00-ag-apps-viewer.googleusercontent.com/viewer/secure/pdf/tlcshmcu0ndaetrb14plg8iciuhvik10/c226jknocrq4oc0f3jct07ota6jnfe/1700012925000/gmail/00193884771107824209/ACFrOgCslvA3aw7W2OBkl1LGJFhALJaN7kYz_OMSkXZCeP1oTRWNFnDk9nlDp4nFUvQLgOxXk0-F78
- Flores, J. (2022). de “Auditoría de gestión y su incidencia al proceso administrativos de la cooperativa de taxis Pedro Atanasio Balda # 82 de la ciudad de Manta”. (*tesis de grado*). UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3517/1/Tesis%20Flores%20Anchundia%20Jos%C3%A9.pdf>
- Peñarrieta, G. (2021). *Auditoria de Gestion*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- Sosa, C. (2020). *Auditoria de gestion*. Obtenido de <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13223/1/Auditoria%20de%20gesti%C3%B3n.pdf>
- Sosa, Castro. (2020). *Auditoria de gestion*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

CAPITULO VII

Auditoría de calidad como implementó a la atención al cliente en empresas públicas

¹³Baque Pionce Georgelly Elizabeth

¹⁴Barcia Villamar Fabián Eduardo

Resumen

La presente investigación tiene como tema la auditoría de calidad como implementó a la atención al cliente en empresas públicas además como objetivo principal fue determinar la incidencia de la auditoría de calidad en la atención al cliente de la empresa TEKUS S.A. de la misma forma como objetivo específico realizar un artículo científico de los resultados obtenidos de la auditoría de calidad y la atención al cliente. Para el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar una metodología mixta que permita dar cumplimiento a cada objetivo específico planteado, se aplicó el tipo de investigación explorativa para diagnosticar la situación actual de la empresa y descriptiva para terminar la relación entre las variables investigada, del mismo modo se utilizó la documental para fundamentar las bases teóricas que sustenten el desarrollo de la investigación, además se realizó la entrevista y la encuesta en la cual la entrevista fue dirigida para la máxima autoridad y la encuesta para los colaboradores de la empresa. Mediante la aplicación de la metodología se logró determinar que la empresa presenta deficiencias que afectan de manera directa la calidad y la atención al cliente, por lo cual fue necesario realizar un artículo científico para mejorar cada análisis presentado, de la misma manera se concluye con las conclusiones y recomendaciones que se le para un buen seguimiento.

Palabras claves: Auditoría de calidad, atención al cliente, producto, servicio, ventas, bodega.

¹³ Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador, Email: georgellybaque10@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2364-5608>

¹⁴ Docente en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador, Correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

ABSTRACT

The subject of this research is the quality audit as implemented in customer service in public companies. Furthermore, the main objective was to determine the impact of the quality audit on the customer service of the company TEKUS S.A. Likewise, the specific objective is to prepare a scientific article on the results obtained from the quality audit and customer service. For the development of the research it was necessary to apply a mixed methodology that allows the fulfillment of each specific objective set, the type of exploratory research was applied to diagnose the current situation of the company and descriptive to conclude the relationship between the investigated variables, of the same In this way, the documentary was used to substantiate the theoretical bases that support the development of the research, in addition, the interview and the survey were carried out in which the interview was directed to the highest authority and the survey to the company's collaborators. Through the application of the methodology, it was determined that the company has deficiencies that directly affect quality and customer service, which is why it was necessary to carry out a scientific article to improve each analysis presented, in the same way it is concluded with the conclusions and recommendations for good follow-up.

Keywords: Quality audit, customer service, product, service, sales, warehouse.

Introducción

En la actualidad, los cambios propuestos dentro del desarrollo organizacional desde la pequeña, mediana y gran empresa se ha convertido en una de las alternativas por los empresarios y emprendedores para disminuir el desempleo en el Ecuador, por tanto, nace la idea de modificar una bebida que es consumida por una segmento de la población como lo es el tequila original modificándolo con nuevos sabores como la sandía y durazno buscando la aceptación de los posibles clientes entre la calidad e innovación bajo la marca “TEKU S.A”, con el propósito de generar recursos económicos para los inversionistas y por ende un aporte significativo a este sector que está en constante crecimiento.

Por lo antes mencionado, la producción del tequila con sabores de sandía y durazno serán producidos cumpliendo los estándares de calidad, cuidando que cuente con la disponibilidad, factibilidad y accesibilidad para ser adquirido por los consumidores, asignándoles un precio, distribución y marketing que se ajusten a las necesidades tanto del cliente como del producto tratando que la marca “TEKU S.A”, logre un posicionamiento dentro del segmento de mercado.

Por tanto, es indispensable que el proceso de producción, distribución y comercialización, que comprenderá desde el cumplimiento de los estándares de calidad, la logística de llegar a los proveedores para luego ser accesible para los consumidores es un reto para los inversionistas que busquen un ingreso exitoso del tequila en el mercado.

Desarrollo

Auditoría de gestión

Para Estupiñan (2020), Una auditoría de gestión debe evaluar un marco mayor de criterios y comportamientos organizacionales que los que comprende usualmente el tradicional enfoque de las auditorías, para identificar y satisfacer necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en los servicios; o conocer el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados con la organización.

En la actualidad la auditoría de gestión se ha formalizado mediante actividades ordenadas y sistemáticas que se enfocan en evaluar las gestiones de las empresas para obtener una opinión profesional, independiente y objetiva de, cómo se están desarrollando los procesos, cual es el grado de responsabilidad de los responsables.

Si los productos o servicios de han realizado cumpliendo criterios de calidad y si la empresa dispone de un modelo de indicadores adecuado a sus necesidades, que le permitan medir los efectos y analizar las causas que producen inconformidades a fin de generar valor agregado en las acciones de mejorar, siendo este, uno de los objetivos esenciales que tiene esta acción de control.

Propósito de la auditoría de gestión

Para Delgado (2020), la auditoría de gestión hace referencia al proceso de evaluación de cada una de las tareas, proyectos, programas y planes desarrollados en una organización, para lo cual es indispensable determinar la eficiencia, eficacia, economía y calidad con la que se ejecutan sus operaciones y se oferta un producto o servicio.

En este sentido es importante destacar lo expuesto por Blandez (2020), el cual indica que la auditoría de gestión tiene como propósito lo siguiente:

- **Medir y comparar los logros:** Hace referencia a las metas y objetivos propuestos, lo cual permite que sean aplicados los niveles de eficiencia, eficacia, economía y calidad en los procesos desarrollados por la organización.
- **Aplicar el control interno:** Se enfatiza en la aplicación de un sistema de control interno que garantice el cumplimiento de los planes y meta propuestos, además, permita minimizar los riesgos, evitar fraudes y mejorar la gestión administrativa de la organización, independientemente de la actividad que desarrolle.
- **Promover cultura de la responsabilidad:** En toda organización es necesario que se promueva y fomente una cultura de responsabilidad, es decir que se aplique en la gestión institucional la ética y principios morales en el manejo de los recursos

de la organización, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos institucionales.

- **Mejorar la planificación:** Comprende el desarrollo de un plan específico que detalle las actividades, programas, proyectos que se desean ejecutar, de la misma manera el periodo en el que desean cumplir, de tal forma que se garantice el cumplimiento de las metas organizacionales y más que todo la eficiencia, eficacia, económica y calidad en los procesos ejecutados.
- **Tomar de decisiones correctas:** Toda organización para que sus actividades estén encaminadas al cumplimiento de los logros y metas institucionales, es importante que las decisiones que se tomen sean las idóneas, para que puedan facilitar la gestión y sirvan de apoyo en el desarrollo de las actividades preestablecidas (Blandez, 2020).

Indicadores de Gestión

Para Zendesk (2023), los indicadores de gestión hacen referencia al comportamiento y desempeño de un proceso en específico, es decir que mediante la aplicación de los indicadores se puede medir el éxito o fracaso organizacional, ya que permite medir el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Cabe mencionar que, los indicadores tienen características inigualables pues son accesibles, relevantes, específicos, ya que son aplicables para garantizar la calidad de los servicios o productos que oferta una organización a sus clientes u usuarios.

Por otra parte, es indispensable aplicar indicadores de gestión debido a que son una guía para la toma de decisiones, evalúa la eficiencia de sus acciones e identifica problemas, garantizando de esta manera el cumplimiento de los objetivos institucionales. Cabe mencionar que, las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, a los resultados del proceso se han alcanzado.

Fases de la auditoría de gestión

Para Arter (2020), la auditoría puede dividirse en cuatro fases:

- **Fase 1:** Esta fase empieza con la realización del diagnóstico preliminar de la auditoría, es decir que hace referencia al conocimiento de la organización de manera particular al departamento específico donde se va a realizar la auditoría.
- **Fase 2:** Etapa en la cual se recolecta la información necesaria para el análisis y desarrollo de la auditoría.

- **Fase 3:** Comprende la etapa donde se desarrolla la ejecución de la auditoria, es decir se evalúa el componente y subcomponente a auditar.
- **Fase 4:** Fase donde se desarrolla el informe y se detallan las conclusiones y recomendaciones determinadas en la auditoria.

Por lo tanto, las auditorías de gestión deben mantener una línea específica que dejará constancia de las debilidades que se evidencien en el ejercicio de la auditoria para que el profesional a cargo de la ejecución tome las recomendaciones, con el objeto de mejorar la participación de la empresa en su medio y beneficiar a sus clientes o usuarios.

Auditoría de gestión de calidad

Según Vilar (2022), la auditoría de calidad es un análisis ordenado que admite establecer si las actividades se están efectuando de forma eficaz, en base a las habilidades previamente concretas, y para evidenciar si son convenientes para conseguir los objetivos advertidos. En otros discursos, es una herramienta valiosa que trae la empresa para establecer si se practican con los esquemas de calidad previamente establecidos.

La auditoría de calidad es una revisión independiente que se realiza para cotejar algunos aspectos del desempeño de calidad con un estándar para ese cometido. Por lo consiguiente el resultado de la misma no es responsabilidad del auditor.

De acuerdo con (Blanco, 2021) la atención al cliente “Simboliza una herramienta importante que permite brindar un valor añadido a los clientes con relación a la oferta que efectúen los competitivos y lograr el conocimiento de oposiciones en la oferta completa de la empresa”.

Materiales y métodos

El trabajo de campo es uno de los métodos de investigación más importantes, donde más abunda utilizado por varios investigadores debido al acceso a datos sin procesar la entidad analizada, debido a que puede ser pública o privada, también nos permite conocer, evaluar y determinar cómo le está yendo a una instalación o negocio en su entorno.

Además, se afirma que la investigación de campo es una colección toda la información que necesita ser incluida en las diferentes informaciones inmediatas de la realidad del lugar que estás estudiando para que puedas conocerlo y comprobarlo resultados confiables del problema.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Manrique (2020), menciona que la entrevista es una ventaja porque es un estudio descriptivo más importante por sus fases de búsqueda hacia y desde el entrevistado y cómo se pueden diseñar los medios para recoger la unidad entrevistada de manera que sea cualitativamente, entrevistando información excelente y correcta.

Para Conforme (2020), sugiere que es una de las técnicas más comunes y ampliamente utilizadas como procedimiento de investigación que permite la preparación, tabulación y recolección de datos de una forma más segura, al mismo tiempo que es el mejor instrumento para todos los conjuntos de datos.

Población y muestra de investigación

La población es en la cual se detalla con una totalidad de todos los elementos de entidades públicas o privadas para lograr conocer el lugar donde se realizará el proyecto de investigación, la característica o la similitud de las cuales se utilizará como unidades para el muestreo de la comunes investigación con datos estadísticos y presentar un estudio y analizar las diversas síntesis que se muestran en los rasgos más.

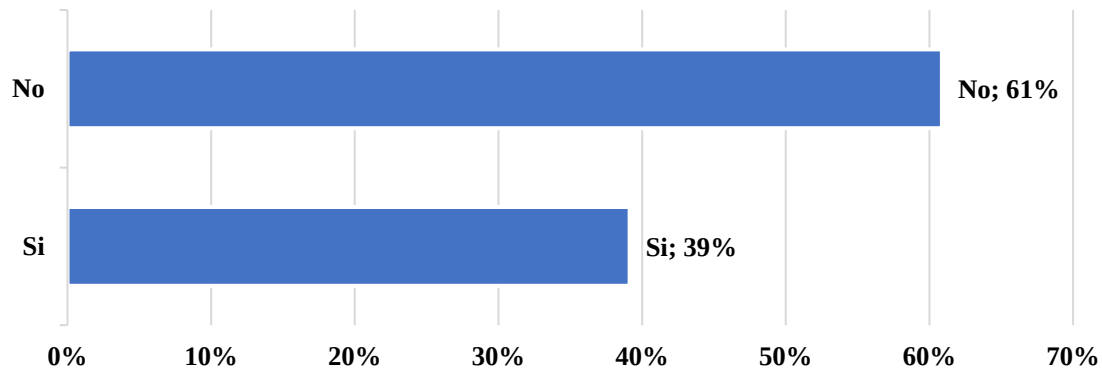
Resultados y discusión

El presente capítulo permite demostrar los resultados obtenidos de la investigación que se recopiló dentro de la empresa TEKUS de una manera muy específica en la cual se discute las principales irregularidades de la entidad y así de la misma manera una vez ya desarrollada con las diferentes técnicas que se recopiló la información se continua con el respectivo procedimiento para su estudio.

Dentro de la empresa se mantienen capacitado al personal constantemente, se basa que hay una deficiencia en la parte de las capacitaciones por medio que no se está cumpliendo con lo establecido de la empresa que se tiene que capacitar al personal cada cierto tiempo para mayores conocimientos de su entidad.

Figura 1.

Capacitaciones constantes



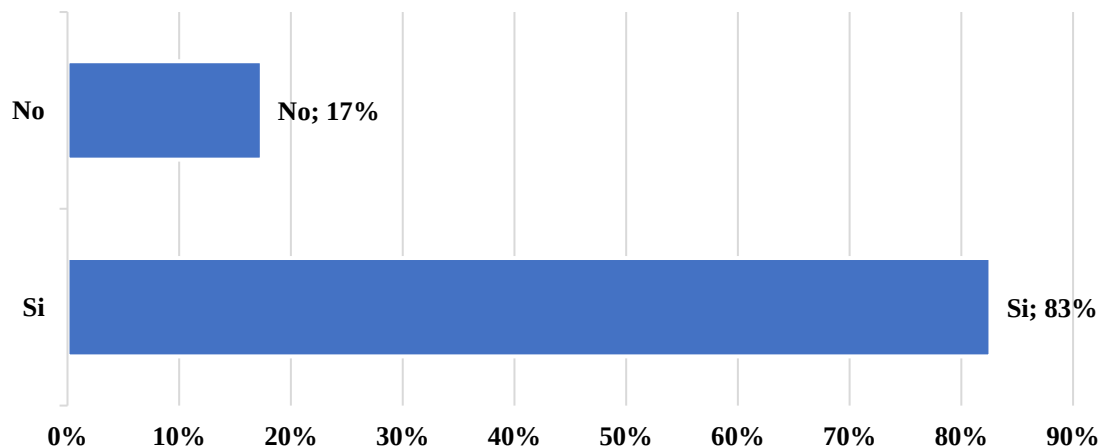
Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a la figura 1 de la encuesta aplicada se logró determinar que el 39% de los encuestados indicaron que el personal se encuentra capacitado constantemente para el desarrollo de sus funciones, mientras que para el 61% las capacitaciones dentro de la empresa son escasas por lo que no mantienen actualizados sus conocimientos.

Además, la entidad cuenta con extraordinaria oferta en la cual garantiza que son productos de muy buena calidad en la que la empresa constantemente adquiere para sus diferentes compradores que posee la entidad.

Figura 2

Calidad del producto que oferta la empresa



Fuente: *Elaboración propia.*

De acuerdo a la encuesta elaborada y aplicada al personal se logró evidenciar que el 83% del personal conoce que el producto que oferta la empresa cuenta con todas las medidas para garantizar la calidad, mientras que el 17% desconoce sobre el tema. Cabe mencionar que es importante que los productos que oferta la organización cuenten con las medidas de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Mediante la aplicación de las técnicas de investigación se logró determinar que en la empresa TEKUS tiene claro los objetivos que desea lograr a corto, medio y largo plazo, además realizan análisis del ambiente interno y externo que rodea a la organización, por otra parte, el área de producción se encuentra controlada y monitoreada para garantizar la calidad en los productos que oferta la institución.

Del mismo modo, consideran que es necesario implementar un software que contribuya al aumento de las ventas y a facilitar el acceso del producto para los clientes. Sin embargo, hay que resaltar que la empresa no cuenta con un manual de funciones que detalle cada una de las responsabilidades y atribuciones del personal que labora en la empresa, por lo cual el 48% desconoce la totalidad de sus actividades.

Por otro lado, la organización si cuenta con un organigrama estructural, existe una comunicación adecuada, el producto que ofertan cuenta con todas las medidas para garantizar la calidad, además tienen una certificación de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.

En este contexto, es importante indicar que el personal no se encuentra constantemente capacitado lo cual afecta el desarrollo de sus actividades, por lo cual es importante realizar una auditoría que contribuya a identificar deficiencias que afecten la operatividad, calidad, eficiencia, eficacia y económica de la empresa, con la finalidad de mejorar los procesos y garantizar la plena satisfacción de sus clientes.

Conclusión

- Como conclusión se permitió determinar que la auditoria de gestión de la calidad es una herramienta que contribuye a medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos desarrollados en una organización, asimismo, garantiza el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes y mediante la aplicación de las técnicas de investigación se logró evidenciar que la gestión de la empresa presenta deficiencias que deben ser mejoradas para brindar servicios de calidad y una adecuada atención a los clientes de la empresa.

Bibliografía

- BLANCO, A. (2021). *AUDITORIA DE GESTION* . Recuperado el 29 de NOVIEMBRE de 2023, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- DELGADO, A. (2023). *INDICADORES DE GESTION* . (D. d. Santos, Ed.) MADRID , ESPAÑA. Recuperado el 28 de NOVIEMBRE de 2023, de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- FABIAN, D. L. (2020). *PROPOSITO DE LA AUDITORIA DE GESTION* . ESPAÑA. Recuperado el 26 de NOVIEMBRE de 2023, de <https://smsecuador.ec/auditoria-de-gestion-y-su-alcance/>
- FRANKLIN, B. (2020). *AUDITORIA DE GESTION* . BARCELONA, ESPAÑA. Recuperado el 26 de NOVIEMBRE de 2023, de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- GONZALES, E. (2020). *AUDITORIA DE GESTION* . BOGOTA, COLOMBIA. Recuperado el 25 de NOVIEMBRE de 2023, de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf
- LORENA, Z. M. (2023). *INDICADORES DE GESTION* . Recuperado el 28 de NOVIEMBRE de 2023, de https://d26a57ydsghvgx.cloudfront.net/content/PR-015910_design_r1.1_as_esLATAM.pdf
- MARCELO, B. (2020). *PROPOSITO DE LA AUDITORIA DE GESTION* . MEXICO . Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2023, de https://members.tripod.com/~guillermo_cuellar_m/gestion.html
- MORA, C. (2020). *AUDITORIA DE GESTION* . EDITORIAL CARLOS MORA. Recuperado el 27 de NOVIEMBRE de 2023, de <http://www.rg-paccioli.com/wp-content/uploads/2018/08/BENEFICIOS-DE-LA-AUDITORIA-DE-GESTION-EDITORIAL-CARLOS-MORA.pdf>
- VILAR, E. (2022). *AUDITORIA DE GESTION DE CALIDAD* . Recuperado el 28 de NOVIEMBRE de 2023, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/6922/3/125%20AUDITORIA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>

CAPITULO VIII

Auditoría de gestión aplicada a la calidad del servicio de hospedaje en el hotel Marianita Resorts

¹⁵Batioja Flores David Segundo

¹⁶Barcia Villamar Fabián Eduardo

¹⁷Tualombo Tituaña José Jorge

Resumen

La auditoría de gestión de calidad aplicada al servicio de hospedaje del Hotel Marianita Resorts es un proceso de evaluación que tiene como objetivo asegurar que el servicio de hospedaje que brinda el hotel cumpla con los estándares de calidad y satisfacción del cliente. Esta auditoría se enfoca en aspectos como la atención al cliente, la limpieza de las habitaciones, la calidad de los alimentos y bebidas, la seguridad de los huéspedes, entre otros aspectos relacionados con la experiencia del cliente en el hotel. A través de esta auditoría, se identifican las fortalezas y debilidades del servicio de hospedaje del hotel y se proponen acciones para mejorar la calidad del servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. La auditoría de gestión de calidad aplicada al servicio de hospedaje en un hotel es esencial para garantizar que el hotel cumpla con los estándares de calidad y satisfacción del cliente. Algunas de las razones por las cuales es importante llevar a cabo una auditoría de gestión de calidad en un hotel son; Mejora la satisfacción del cliente, Identifica oportunidades de mejora, Asegura el cumplimiento de estándares y Ayuda a mantener la competitividad. La auditoría de gestión de calidad aplicada al servicio de hospedaje de un hotel se enfoca en evaluar si el hotel cumple con los estándares de calidad establecidos para satisfacer las necesidades de los huéspedes y mejorar continuamente sus servicios. Los resultados de la auditoría pueden incluir hallazgos positivos como fortalezas del hotel, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Además, la auditoría puede identificar desviaciones o no conformidades en el cumplimiento de los estándares de calidad, lo que requiere una acción correctiva para mejorar la calidad del servicio.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio

¹⁵ Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador; Correo: batioja-david6233@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0912-8767>

¹⁶ Docente en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2261-0988>

¹⁷ Docente en Contabilidad y Auditoría, Facultad Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: jose.tualombo@unesum.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0420-7274>

Abstract

The quality management audit applied to the lodging service of the Marianita Resorts Hotel is an evaluation process whose objective is to ensure that the lodging service provided by the hotel meets the quality and customer satisfaction standards. This audit focuses on aspects such as customer service, room cleanliness, food and beverage quality, guest safety, among other aspects related to the customer experience at the hotel.

Through this audit, the strengths and weaknesses of the hotel's hosting service are identified and actions are proposed to improve the quality of the service and satisfy the needs and expectations of the clients. The quality management audit applied to the lodging service in a hotel is essential to guarantee that the hotel meets the standards of quality and customer satisfaction. Some of the reasons why it is important to carry out a quality management audit in a hotel are; Improve customer satisfaction, identify opportunities for improvement, ensure compliance with standards, and help maintain competitiveness. The quality management audit applied to a hotel's lodging service focuses on evaluating whether the hotel meets quality standards established to meet the needs of guests and continually improve their services. Audit results may include positive findings such as hotel strengths, areas for improvement, and growth opportunities. In addition, the audit can identify deviations or non-conformities in compliance with quality standards, which requires corrective action to improve the quality of the service.

Keywords: Management, Quality, Service.

Introducción

La auditoría de gestión de calidad aplicada al servicio de hospedaje en el Hotel Marianita Resorts es un proceso de evaluación sistemática e independiente que se realiza con el fin de determinar la eficacia y eficiencia de las prácticas y procesos de gestión de calidad aplicados en el servicio de hospedaje que ofrece el hotel.

Esta auditoría se enfoca en verificar el cumplimiento de las normas y estándares de calidad establecidos para el sector hotelero y turístico, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido. En este contexto, el Hotel Marianita Resorts busca garantizar que sus servicios cumplan con los más altos estándares de calidad y satisfagan las expectativas y necesidades de sus clientes, asegurando así su posición competitiva en el mercado.

Desarrollo

Auditoría de gestión de calidad

Una de las metodologías que son utilizadas para la auditoría de gestión ha sido centrarse en la evaluación de los recursos, este proceso es una herramienta que muchas organizaciones utilizan para poder diagnosticar las debilidades presentes y que no permiten cumplir con aquellas finalidades que se plantean las instituciones, o metas en función de la misión y visión, conforme a las acciones llevadas a cabo para el lograr los objetivos propuestos en cada periodo o año, esta metodología permite evaluar resultados mediante la medición de criterios que logran controlar la calidad de gestión y medir el impacto que tendrá la auditoría, como herramienta la auditoría de gestión se desarrolla desde un enfoque de control que diseña para lograr la eficiencia y eficacia entre otros motivos. (Loor, 2022).

Importancia de la auditoría de gestión

La auditoría posee elementos que describen la acción y efecto al administrar y en ella se llega a encargar una dirección acerca de la organización para poder en sí observar los conceptos o enfoques tradicionales estos objetivos dan como fijación a una planificación estratégica de acuerdo a que la organización tiene un concepto sobre la construcción de organizaciones inteligentes esta persuasión ayuda a que la gente pueda cambiar la mentalidad acerca de aprendizaje porque las personas comúnmente están en un proceso de liderazgo acerca de una organización esta le ayuda en que sí puedan descubrir las causas haciendo que aborden la importancia de cuestionar el tiempo y el espacio y esta le permita aprender acerca de las consecuencias y sus tomas de decisiones (Quezada, 2021).

Gestión hotelera

Para la parte hotelera gestionar su servicio requiere de la disposición de manera correcta de recursos disponibles para otorgar a su clientela un servicio de calidad, dado las razones que el individuo evalúa lo dicho de manera inmediata y la administración de recursos tanto financieros, materiales y humanos deberán estar a la par con la calidad y emanar resultados de satisfacción hacia el usuario.

Navarro (2021) menciona que “La gestión hotelera persigue como principal función administrar tiempo, recursos, ya sean estos físicos o humanos, para permitirse desarrollar sus actividades obteniendo una radiografía actualizada del sistema y así poder cambiar las inconformidades que puedan existir” (p. 8).

Por ello el servicio que brindan los hoteles debe ser, conjuntamente con la satisfacción del cliente, mejorada constantemente indicando elementos o componentes, que en el transcurso del tiempo se logran identificar acorde las disposiciones de clientes nuevos y

actuales de la mano de evaluaciones periódicas en cuanto al requerimiento de satisfacción de los usuarios para implementar cambios positivos.

Satisfacción al cliente

Para lograr la satisfacción del cliente, si bien es cierto cada usuario es diferente y el establecimiento deberá cumplir con las necesidades que requiera el usuario, para que de esta manera se otorguen los servicios esperados por la demanda o incluso esperar que ese servicio pase más allá de las expectativas del usuario, dándole a notar que era una actividad que no creía que necesitara, logrando una satisfacción al 100% por un servicio prestado.

Otros autores mencionan:

Que existen factores influyentes en el usuario para llegar a la satisfacción plena de sus necesidades, como pueden ser la atención al cliente, la gestión de servicios complementarios, la resolución de problemas, el tiempo en espera entre otros que deberán estar estandarizados en un sistema de gestión para lograr su evaluación y corregir el rumbo en medio camino para poder garantizar calidad y calidez al usuario final. (Navarro Dias, 2021, p. 9).

Por ello la evaluación de la gestión hotelera debe ser evaluada constantemente ya que los cambios del individuo son frecuentes y no todos obtienen los mismos gustos y necesidades, la actividad hotelera debe ofrecer su servicio de hospedaje dando mayor confort en las necesidades del usuario haciendo sentir la calidad del servicio bajo la calidez de cada espacio, actividad y acogida.

Hojas de hallazgo

AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL SERVICIO DE HOSPEDAJE PARA EL PERIODO 2021	H.H 1/2
<u>Hoja De Hallazgo</u>	
Componente: Recepción	
Subcomponente: Servicio al cliente	
Condición La entidad no cuenta con un método establecido tal como: encuestas que midan el grado de satisfacción del cliente (CSAT) o el índice Net Promoter score (NPS), que permita demostrar el nivel de satisfacción del cliente.	
Criterio Como lo menciona la ISO 9000, la satisfacción del cliente es un aspecto que nos ayuda a saber cómo se sienten los clientes, por lo tanto, quiere decir que es de vital importancia saber con exactitud las necesidades de la clientela.	

Causa
El hotel no cuenta con un mecanismo establecido para conocer la satisfacción del cliente. También que no sienten la necesidad. Debido a que tiene muchos clientes frecuentes. Además de que el buzón de sugerencias es ineficiente.
Efecto
Un exceso de confianza y poco interés por las opiniones de los usuarios, esto puede ocasionar pérdida de clientes que frecuentan el hotel.
Conclusión
Se concluye que la entidad está incumpliendo con lo establecido por la Norma ISO 9001, en la cual se establece la importancia de tener en cuenta la satisfacción del cliente que permitan implementar estrategias y de esta manera poder lograr mejoras continuas.
Recomendación
Para los gerentes que implementen métodos para medir el grado de satisfacción del cliente, mediante encuestas de satisfacción, índices de satisfacción (CSAT) y puntajes de promoción neta (NPS) que permiten cumplir lo que estipula la ISO 9000, y de esta manera cumplir con las expectativas y necesidades del público consumidor del servicio.

AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL SERVICIO DE HOSPEDAJE PARA EL PERIODO 2021	H.H 2/2
<u>Hoja De Hallazgo</u>	
Componente: Recepción	
Subcomponente: Servicio de llaves	
Condición	
Las observaciones de los visitantes en áreas de servicio no se comunican de manera oportuna y no han sido respaldadas por alguien.	
Criterio	
De acuerdo con las disposiciones que establece la Norma ISO 9000, la satisfacción del cliente se considera un factor importante en el éxito de una correcta función del servicio de llaves.	
Causa	
El encargado del servicio de llaves no elabora un documento donde se informe sobre las observaciones emitidas por los huéspedes, simplemente son socializadas con los altos directivos lo que desencadena problemas.	
Efecto	
Existe demasiada confianza en el personal pertinente, información retenida, servicio al cliente inadecuado en cuanto a la poca comprensión del pensamiento del usuario.	
Conclusión	
Si una empresa concluye que no puede con lo que estipula la Norma ISO 9000, esto significa que la satisfacción del cliente no tiene mucha relevancia lo que da paso a que no se brinde experiencias únicas a los clientes y que estos no tengan ganas de volver.	

Recomendación

Se recomienda que implementen métodos o procedimientos que permitan receptar las observaciones por parte de los usuarios.

Métodos investigativos**Métodos**

El presente estudio de tipo descriptivo y bibliográfico, utilizo un enfoque mixto que permitió medir resultados tanto cualitativos como cuantitativos para abarcar la información más a profundidad, entre los métodos se utilizó los siguientes:

Método inductivo. - Se logra identificar las características pertinentes en el área a investigar determinando así las funciones y actividades internas.

Método deductivo. - Este método logra interrelacionar las actividades realizadas con el objeto de estudio fundamentando las bases y las cualidades que identifican las problemáticas.

Método estadístico. - Utilizado básicamente para elaborar cuadros con valores numéricos y porcentuales conllevando a una interpretación de los mismos y análisis situacional.

Técnicas. - Para obtener la información y posteriormente realizar análisis de la misma se procedió a la utilización de las siguientes técnicas:

Observación. - Esta técnica es utilizada preferentemente para constatar información de las funciones y actividades realizadas dentro de la empresa, así como también la indagación de información presentada en documentos de auditorías anteriores como administrativos.

Entrevista. - Esta técnica se aplica para poder obtener la información precisa y fidedigna directamente a los involucrados como lo es el directivo o gerente y los funcionarios administrativos.

a. Población

Se tomo una población conformada por los intervinientes de las variables en estudio:

Tabla 1:
Población

DETALLE	Nº
GERENTE	1
FUNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS	12
TOTAL	13

Elaborado por: *Autores*

Fuente: *Datos recopilados por el investigador*

b. Muestra

Debido a que es necesaria profundizar la investigación en todos los involucrados y dado que la población es mínima, se tomara toda la población en estudio como referente a la investigación.

Resultado y discusión

Encuesta. - dirigida al personal de atención al cliente de la empresa Marianita resort.

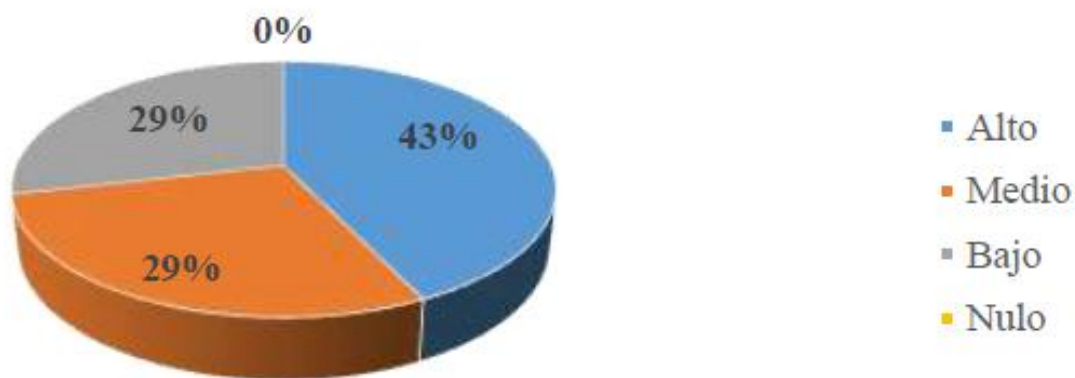
Objetivo: Identificar los factores que influyen en el servicio de hospedaje de marianito resort.

1.- ¿Cómo califica la gestión en el hotel?

Tabla N°.2.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	43%
Medio	4	29%
Bajo	4	29%
Nulo	0	0%
Total	14	100%

Elaborado Por: *Investigadores*



Elaborado Por: *Investigadores*

Análisis e interpretación.

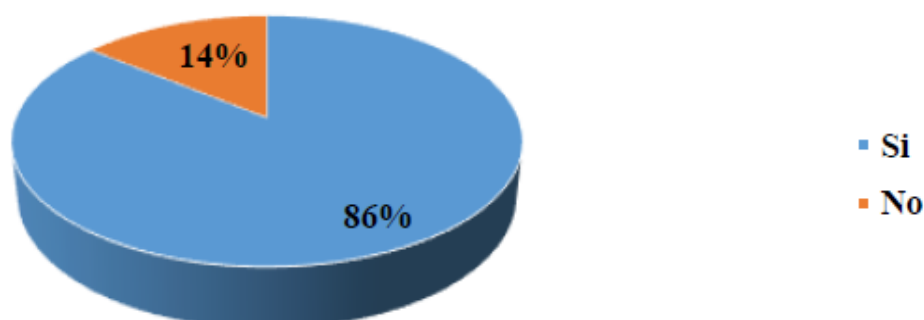
En este caso, se indaga sobre el nivel de gestión en el grupo comercial. En las respuestas más relevantes se evidencia que el 43% indica que el nivel es alto, el 29% en nivel medio y el 29% bajo. Se observa que, los empleados se encuentran a gusto al formar parte de esta empresa, debido a que encuentran un buen ambiente laboral, lo cual es muy bueno, porque aumenta la productividad de la misma en la calidad de atención al cliente. Sin embargo, se evidencia varias deficiencias relacionadas a una inadecuada gestión administrativa debido a la mala toma de decisiones por parte del propietario y los administradores.

2.- ¿Considera que la empresa requiere cambios en el área administrativa?

Tabla N°.3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	86%
No	2	14%
Total	14	100%

Elaborado Por: *Investigadores*



Elaborado Por: *Investigadores*

Análisis e interpretación.

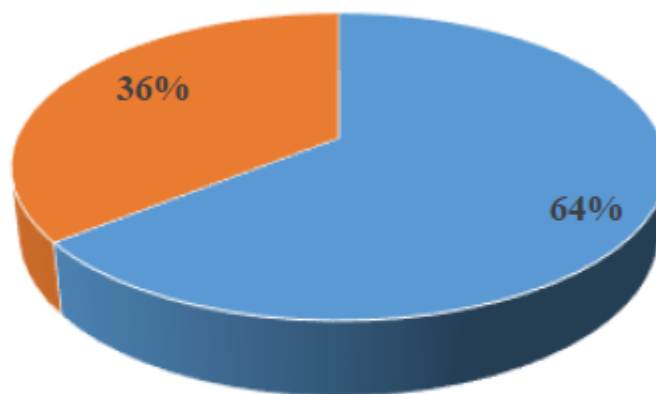
En esta pregunta, se indaga sobre si el personal considera que debe haber cambios en el área administrativa en la cual, el 86% indica que, si necesita cambios, el 14% indica que no. Es importante que la empresa periódicamente realice cambios en las áreas que lo ameritan con la finalidad de fortalecer la productividad de la misma. Cabe recalcar que, se evidencia una ineficiente gestión ya que la misión y visión institucional no ha sido modificada desde que inicio las actividades la empresa, además, no tienen establecidas políticas, normas y reglamentos que contribuyan a los propietarios a mejorar los procesos administrativos de la empresa y así poder lograr los objetivos y metas institucionales.

3. - ¿Existe delegación de autoridad y responsabilidad para la toma de decisiones?

Tabla N°. 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	64%
No	5	36%
Total	14	100%

Elaborado Por: Investigadores



Elaborado Por: Investigadores

■ Si ■ No

Análisis e interpretación.

Mediante la encuesta realizada al personal de la empresa se evidenció el 64% indica que, si existe autoridad y responsabilidades en la toma de decisiones, mientras que el 36% manifestó que no. Estos resultados nos permiten determinar que si existe autoridad y que

las decisiones que se toman en la organización se las realiza con base a los niveles de autoridad de la organización. Es importante mencionar que una toma de decisiones influye en el entorno, estabilidad y las metas y objetivos organizaciones.

Conclusiones

Una vez que concluyo la investigación se determinó que la auditoria de gestión de calidad si influye en la mejora de los servicios que ofrece el hotel ya que mediante el examen exhaustivo se pueden detectar errores para luego corregirlos de manera oportuna.

El análisis de la situación actual de la gestión de calidad, se determinó que el hotel cuenta con una misión y visión, la cual fue diseñada en los inicios y se mantienen en pie actualmente.

Mediante las encuestas y la entrevista se corroboro que, la empresa debe mejorar ciertos aspectos que comprenden lo administrativo, que es la parte fundamental de la gestión y es la que permite que exista un buen desempeño en la organización.

Recomendaciones

Se deba implementar un mejor sistema de gestión para que la organización desempeñe sus gestiones de manera coordinada, que exista una buena comunicación que permita garantizar una gestión eficaz la cual nos dé como resultado la satisfacción del cliente, ya que ellos son la parte fundamental de las organizaciones hoteleras.

Tener muy en cuenta los factores internos y externos que influyan en la gestión de la organización, ya que tener en cuenta estos factores permitirá erradicar de manera oportuna riesgos o amenazas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonso, Y. (05 de junio de 2019). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/servicio-que-es-caracteristicas-clasificacion-y-tipos/>
- Arias González, I. P. (abril de 2018). Auditoría un enfoque de gestión . *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Blandino Mendoza, J. J. (2017). *ANÁLISIS DEL CONTROL DE CALIDAD EN EL ÁREA DE PINTURA DE LA EMPRESA INVERSIONES Y NEGOCIOS DE NICARAGUA, S.A (ONDENIZSA), TIPITAPA, EN EL PERIODO DE JULIO A NOVIEMBRE 2017*[tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. repositorio Institucional, Managua. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/155236607.pdf>
- Chele Choez, K. A. (2021). *Auditoría de Gestión de Calidad y su incidencia en el proceso administrativo de la Empresa Pública Municipal de Infraestructura y Servicios de Rastro San Lorenzo de Jipijapa, periodo 2018*[tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. repositorio institucional, Jipijapa. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9708/1/TUAEXCOMCYA002-2019.pdf>
- Cotable Asesoría, F. (3 de Agosto de 2021). *Qué es Auditoría Administrativa Ejemplo*. Obtenido de *Qué es Auditoría Administrativa Ejemplo*: <https://contabilidaddeservicios.com/auditoria/que-es-auditoria-administrativa-ejemplo/>
- Crespo, G. O. (10 de Noviembre de 2022). *Una definición de calidad*. Obtenido de *Una definición de calidad*: <https://www.gestiopolis.com/una-definicion-de-calidad/>
- Galán, J. S. (1 de Septiembre de 2020). *Economipedia* . Obtenido de *Funciones administrativas* : <https://economipedia.com/definiciones/funciones-administrativas.html>
- Lanchimba Altamirano, V. R. (2019). *Auditoria de calidad al sistema de produccion y a la asatisfaccion del cliente en la empresa "muebles alex" de la parroquia Huambaló del canton Pelileo*[proyecto de examen complejo, Universidad Regional Autónoma de los Andes. repositorio institucional, ambato. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9708/1/TUAEXCOMCYA002-2019.pdf>
- Loor, F. D. (11 de Mayo de 2022). *Conoce ahora por que debes realizar una auditoria de gestion?* Obtenido de *Conoce ahora por que debes realizar una auditoria de gestion?*: <https://smsecuador.ec/es-necesaria-una-auditoria-de-gestion/>
- Los Delfines Hotel. (2019). Obtenido de <https://www.losdelfineshotel.com/es/blog/que-es-un-servicio-de-alojamiento-turistico-en-un-hotel-exclusivo-en-lima#:~:text=Son%20los%20accesos%20y%20comodidades,opciones%20y%20paquetes%20de%20precio.>
- Monsalve Castro, C., & Hernandez Rueda, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Scielo*, 160-173. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011
- Navarro Dias, G. (2021). *LA GESTION HOTELERA Y EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO DEL CANTON MANTA*[tesis de licenciatura, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. repositorio institucional, Jipijapa. Obtenido de

- <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3590/1/01%20Tesis%20La%20Gestion%20Hotelera%20y%20el%20servicio%20de%20alojamiento%20del%20canton%20Manta.pdf>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (09 de mayo de 2018). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/hospedaje/#:~:text=La%20noci%C3%B3n%20de%20hospedaje%20se,del%20sector%20de%20la%20hosteler%C3%ADa>.
- Pérez, M. (11 de octubre de 2021). *ConceptoDefinición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/calidad/>
- Quezada, C. A. (2021). *Importancia de la Auditoría de Gestión en la decisiones empresariales*. Obtenido de Importancia de la Auditoría de Gestión en la decisiones empresariales: <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10630>
- Sánchez Galán, J. (1 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>

CAPITULO IX

Auditoria de gestión y su incidencia en atención al cliente de la empresa Teku s.a.

¹⁸Mero Santana Wendy Lisbeth

¹⁹Barcia Villamar Fabián Eduardo

Resumen

Auditoria de gestión es un proceso de examinar y evaluar las actividades realizadas, dentro de un sector para determinar nivel de eficiencia, eficacia y economía, promoviendo la correcta administración del patrimonio público. La presente investigación cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia de la auditoria de gestión de la calidad en la atención al cliente de la empresa TEKUS S.A. Para el desarrollo de la investigación fue necesario aplicar una metodología mixta que permita dar cumplimiento a cada objetivo específico planteado, se aplicó el tipo de investigación explorativa para diagnosticar la situación actual de la empresa y descriptiva para terminar la relación entre las variables investigada, del mismo modo se utilizó la documental para fundamentar las bases teóricas que sustenten el desarrollo de la investigación. Mediante la aplicación de la metodología se logró determinar que la empresa presenta deficiencias que afectan de manera directa la calidad y la atención al cliente, por lo cual fue necesario realizar una auditoría de gestión con la finalidad de mejorar cada deficiencia presentada, ya que la auditoria de gestión hace referencia a una evaluación desarrollada para mediar la eficiencia, eficacia y calidad en los procesos y uso de recursos de la empresa, asimismo, contribuye al logro de los objetivos y metas institucionales .

Palabras claves: Auditoria, gestión, atención, eficiencia, calidad, procesos.

¹⁸ Profesional en formación, Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. correo electrónico: mero-wendy0662@unesum.edu.ec ORCID: 0009-0003-3675-0006

¹⁹ Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad Ciencias Económicas; Jipijapa, Manabí, Ecuador; correo electrónico: fabian.barcia@unesum.edu.ec ORCID: 0000-0003-2261-0988

Asbtract

Management audit is a process of examining and evaluating the activities carried out within a sector to determine the level of efficiency, effectiveness and economy, promoting the correct administration of public assets. The main objective of this research was to determine the impact of the quality management audit on customer service of the company TEKUS S.A. For the development of the research it was necessary to apply a mixed methodology that allows the fulfillment of each specific objective set, the type of exploratory research was applied to diagnose the current situation of the company and descriptive to conclude the relationship between the investigated variables, of the same documentary was used to establish the theoretical bases that support the development of the research. Through the application of the methodology, it was determined that the company has deficiencies that directly affect quality and customer service, which is why it was necessary to carry out a management audit in order to improve each deficiency presented, since the audit Management refers to an evaluation developed to measure the efficiency, effectiveness and quality of the company's processes and use of resources; it also contributes to the achievement of institutional objectives and goals.

Keywords: Audit, management, attention, efficiency, quality, processes.

Introducción

A nivel global existe un reconocimiento creciente de la importancia de la auditoría de gestión basándose desde el desempeño para mejorar el servicio al cliente. Un estudio reciente de la *Organization for Standardization* (ISO) encontró que las organizaciones que realizan auditorías de gestión tienen mejores puntuaciones de atención al cliente y aquellas que no lo hacen. Por lo tanto, es fundamental que las empresas brinden una atención al cliente de calidad.

En Ecuador la auditoría de gestión es una herramienta que permite evaluar las actividades de una organización con el fin de identificar oportunidades de mejora. En el contexto de las empresas, la auditoría de gestión puede centrarse en diferentes aspectos, incluido la atención que se le brinda al cliente. El servicio al cliente es un factor clave en el éxito de cualquier empresa. Es más probable que los clientes satisfechos repitan compras, recomienden la empresa a otros y aumenten su lealtad.

En la empresa Teku S.A la auditoría de gestión es una práctica cada vez más común. Sin embargo, aún existe un margen de mejora en el uso de esta herramienta para evaluar la atención al cliente. La empresa aprovecha la auditoría de gestión para mejorar su competitividad y lograr una mayor satisfacción de sus clientes.

Desarrollo

Para Estupiñán citado por (Soledispa, 2022) , Una auditoría de gestión debe evaluar un marco de criterios y comportamientos organizacionales más amplio que los normalmente incluidos en el enfoque de auditoría tradicional para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas en los Servicios; o conocer el nivel de compromiso y satisfacción de los empleados con la organización.

En la actualidad la auditoría de gestión debe formalizarse a través de una actividad ordenada y sistemática encaminada a evaluar la gestión de la empresa para obtener una opinión profesional, independiente y objetiva sobre cómo se desarrollan los procesos, cuál es el grado de responsabilidad de los responsables, si los productos o servicios se han realizado de acuerdo con criterios de calidad. Y si la empresa cuenta con un modelo de indicadores correspondiente a sus necesidades, que le permita medir las consecuencias y analizar las causas de las no conformidades para crear valor agregado en las acciones de mejora, este es uno de los principales objetivos de esta acción de control.

La Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (LOCGE) lo define como una acción de supervisión dirigida a probar y evaluar los controles internos y gestión de la institución, guiada por los recursos utilizados, la eficacia de la institución, el tema contabilidad, ejecución de procesos, programas y proyectos con el fin de determinar si se realizan conforme a los principios y criterios de eficiencia, eficacia y eficiencia.

Es importante la auditoria de gestión en la que permite la estimación de la operación, identificada abre oportunidades y estimula la acción dentro de una empresa. Evaluar las actividades realizadas. Determinar el nivel de eficiencia, eficacia y rentabilidad recomendaciones, basadas en los conocimientos adquiridos, que mejoran la gestión organizativa en la que permite alcanzar las metas y objetivo de la empresa por medio de un examen de procesos obteniendo el cumplimiento de políticas institucionales.

Según (Contraloría General del Estado, 2023) la auditoria de gestión se encuentra constituida por elementos de eficiencia en la que consiste en cumplir los objetivos de una entidad, mientras que eficiencia considera el tiempo, calidad y recurso para alcanzar los objetivos de una empresa.

Según (Leon, 2023) las fases de la auditoria consisten en: Planificación, ejecución y comunicación de resultados en donde se describen a continuación:

1. **Planificación:** En esta fase se realizan la planificación preliminar y específica donde consisten en obtener la información general de la empresa, mientras que la otra busca el control interno a través de una evaluación de la empresa.
2. **Ejecución:** Mediante esta fase se aplican los procedimientos, técnicas y pruebas de auditoría, obteniendo encontrar los hallazgos con evidencia verídica y correspondiente al proceso ejecutado.

3. **Comunicación de resultados:** En esta última fase se entrega el informe final con todo el examen de auditoría ya sea la opinión del auditor que encontró dentro de la empresa y así mismo se realiza un seguimiento donde se concluye y realiza el auditor y recomendaciones emitidas de una manera objetiva y optima alcanzando los objetivos planificados.

En la auditoría de gestión se logra identificar las falencias y presentar soluciones para una mejora continua y el control de actividades, a continuación, se describen los principales beneficios de la auditoría de gestión para la atención al cliente incluyen:

- **Mejora de la eficiencia:** La auditoría de gestión puede ayudar a identificar procesos y procedimientos ineficientes que pueden mejorarse para reducir costos y mejorar la calidad del servicio al cliente.
- **Reducción de los tiempos de respuesta:** La auditoría de gestión puede ayudar a identificar oportunidades para mejorar la velocidad de respuesta a las preguntas y solicitudes de los clientes.
- **Mejora de la satisfacción del cliente:** La auditoría de gestión puede ayudar a identificar áreas de mejora en la satisfacción del cliente, lo que puede conducir a una mayor lealtad y retención del cliente, (Ortega, 2023).

Para (Ramires & Rosa Priscila, 2023) los indicadores de gestión se relacionan con el comportamiento y desempeño de un proceso específico, es decir que el uso de indicadores se puede medir el éxito o fracaso de una organización, ya que permiten medir el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Cabe destacar que los indicadores tienen características inigualables porque son accesibles, relevantes y específicos, pues son aplicables para garantizar la calidad de los servicios o productos que una organización ofrece a sus clientes o usuarios.

Por ejemplo, en donde una empresa de telecomunicaciones puede realizar una auditoría de gestión para identificar oportunidades para mejorar la eficiencia de su centro de llamadas. La auditoría puede identificar procesos que pueden ser automatizados, o que pueden ser rediseñados para reducir los tiempos de espera de los clientes.

Otro ejemplo es una empresa de venta minorista puede realizar una auditoría de gestión para identificar oportunidades para mejorar la satisfacción del cliente en sus tiendas. La auditoría puede identificar áreas de mejora en la capacitación de los empleados, o en la disposición de las tiendas.

En conclusión, la auditoría de gestión es una herramienta importante que puede ayudar a las organizaciones a mejorar su atención al cliente. Al identificar áreas de mejora en los procesos y procedimientos relacionados con el servicio al cliente, la auditoría de gestión

puede ayudar a las organizaciones a proporcionar un servicio más eficiente, eficaz y satisfactorio a sus clientes.

Para (Gomez Carolina, 2023) establecen que la atención al cliente es una herramienta estratégica que nos permite ofrecer a nuestros clientes un valor agregado sobre las ofertas de nuestros competidores y obtener reconocimiento por la diferenciación global de productos de la empresa, por otro lado se puede decir que la atención al cliente es una actividad encaminada a atraer a estas personas o empresas a consumir los productos elaborados o suministrados por el proveedor, y es por esta actividad que ellos (los clientes) aprecian la atención que reciben.

De acuerdo a los aportes de Griful (2020) para efectuar los diferentes sistemas de gestión existen normas que dan las figuras para la gestión de la empresa como lo son las ISO 9001. Para lo cual una entidad acreditada expresará una alegación una vez cumpla con las obligaciones que la norma establezca.

Además, la ISO 9001 especifica los requisitos de un sistema de calidad que una empresa necesite para demostrar su capacidad de proporcionar un producto o servicio acorde a los requisitos del cliente con el objetivo de aumentar la satisfacción del usuario.

Según Equipo Vértice (2019) los principales ocho principios de la calidad bajo las normas ISO 9001 pueden ser usadas con el fin de mejorar el desempeño de la empresa son:

- **Enfoque al cliente:** Comprender las necesidades actuales y futuras del cliente para cumplir requisitos y expectativas.
- **Liderazgo:** Crear y mantener un ambiente interno que permita la integración para el logro de objetivos.
- **Participación del personal:** Compromiso de todos los niveles de la organización para uso de sus habilidades en beneficio de la empresa.
- **Enfoque basado en proceso:** Alcanzar resultados en base a la eficiente gestión de actividades y recursos
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Gestionar los procesos interrelacionados para obtener eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos.
- **Mejora continua:** Mantener como objetivo permanente la mejora continua de la organización.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos e información.

En general, la atención al cliente en las empresas ecuatorianas está mejorando. Sin embargo, aún existen algunos aspectos que pueden mejorarse. Con la inversión en la capacitación del personal, la promoción de una cultura de servicio al cliente y la implementación de procesos eficientes, las empresas ecuatorianas pueden brindar una atención al cliente de calidad que genere lealtad y satisfacción en sus clientes.

Materiales y métodos

El resultado de este documento hace referencia a los diversos aportes teóricos de la auditoria de gestión, también basados en una encuesta. Cabe recalca que esta investigación fue necesario aplicar una metodología mixta que permita dar cumplimiento a cada objetivo específico planteado, se aplicó el tipo de investigación explorativa para diagnosticar la situación actual de la empresa y descriptiva para terminar la relación entre las variables investigada, del mismo modo se utilizaron la documental para fundamentar las bases teóricas que sustenten el desarrollo de la investigación.

Resultados y discusión

Encuesta dirigida al personal en la atención al cliente de la empresa TEKUS S.A

1. ¿La empresa ha establecido un organigrama estructural que detalle la jerarquía dentro de la organización?

Tabla 1.

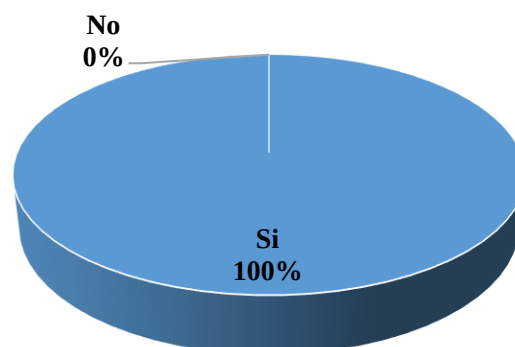
Organigrama estructural

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: *por investigadores.*

Figura 1.

Organigrama estructural



Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal de la empresa Tekus se logró evidenciar que el 100% de los encuestados conocen que la empresa si ha establecido un organigrama

estructural, por lo cual tienen claramente establecido las jerarquías y cargos que ocupan dentro de la empresa.

2. ¿Existe una certificación emitida por un ente de control en cuanto a calidad se refiere?

Tabla 2.

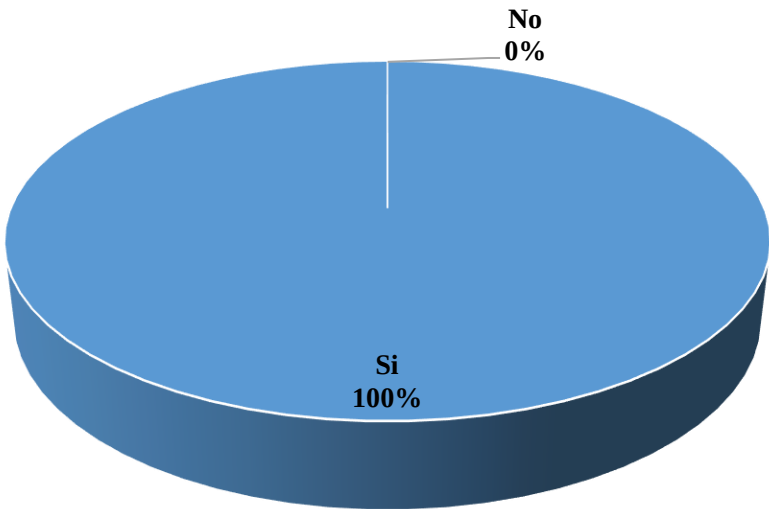
Certificación de calidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 2.

Certificación de calidad



Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada se pudo determinar que la empresa Tekus cuenta con la certificación de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, debido a que el 100% de los encuestados indicaron que la empresa si cuenta con esta certificación.

3. ¿Cree usted que es importante desarrollar una auditoria en la empresa?

Tabla 3.

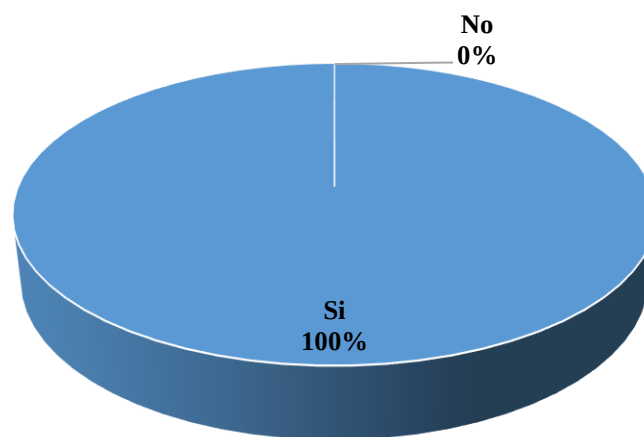
Importancia de una auditoria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	100%
No	0	0%
Total	23	100%

Fuente: *Elaboración propia.*

Figura 7.

Importancia de una auditoria



Fuente: *Elaboración propia.*

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada al personal se logró evidenciar que para el 100% del personal es importante desarrollar una auditoria para conocer, identificar y determinar las deficiencias en los procesos aplicados, con la finalidad de garantizar calidad en los productos y servicios que oferta la empresa Tekus.

Análisis general

Mediante la aplicación de las técnicas de investigación se logró determinar que en la empresa TEKUS S.A. tiene claro los objetivos que desea lograr a corto, medio y largo plazo, además realizan análisis del ambiente interno y externo que rodea a la organización, por otra parte, el área de producción se encuentra controlada y monitoreada para garantizar la calidad en los productos que oferta la institución.

Del mismo modo, consideran que es necesario implementar un software que contribuya al aumento de las ventas y a facilitar el acceso del producto para los clientes. Sin embargo,

hay que resaltar que la empresa no cuenta con un manual de funciones que detalle cada una de las responsabilidades y atribuciones del personal que labora en la empresa, por lo cual el 48% desconoce la totalidad de sus actividades.

Por otro lado, la organización si cuenta con un organigrama estructural, existe una comunicación adecuada, el producto que ofertan cuenta con todas las medidas para garantizar la calidad, además tienen una certificación de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria.

En este contexto, es importante indicar que el personal no se encuentra constantemente capacitado lo cual afecta el desarrollo de sus actividades, por lo cual es importante realizar una auditoría que contribuya a identificar deficiencias que afecten la operatividad, calidad, eficiencia, eficacia y económica de la empresa, con la finalidad de mejorar los procesos y garantizar la plena satisfacción de sus clientes.

Conclusiones

- La fundamentación de las bases teóricas permitió determinar que la auditoria de gestión de la calidad es una herramienta que contribuye a medir la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos desarrollados en una organización, asimismo, garantiza el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de los clientes.
- Mediante la aplicación de las técnicas de investigación se logró evidenciar que la gestión de la empresa presenta deficiencias que deben ser mejoradas para brindar servicios de calidad y una adecuada atención a los clientes de la empresa.
- La realización de la auditoria es un elemento que ayuda a las organizaciones a identificar cada deficiencia presentada en los procesos ejecutados, por cual sus resultados determinas los hallazgos, conclusiones y recomendaciones para la mejora de la gestión institucional.

Bibliografía

- Contraloría General del Estado. (2023). Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/Normatividad/BaseLegal>
- Gomez Carolina, Z. J. (2023). *Revista Científica Yachasun* . Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/336>
- Leon, C. (2023). *Universidad Nacional de Chimborazo* . Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10994/1/Le%C3%B3n%20Coello%2C%20C.%20%282023%29%20Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n%20a%20la%20Unidad%20Educativa%20Nuestra%20Se%C3%B1ora%20de%20F%C3%A1tima%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba%2C%20periodo%202022>
- LOCGE. (2022).
- Ortega, L. (2023). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37595/1/T5680i.pdf>
- Ramires, S., & Rosa Priscila. (2023). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/38202/1/T5825i.pdf>
- Soledispa, F. (2022). Auditoría de gestión de calidad y mejoramiento continuo de procesos en pequeñas. *Las ciencias*, 12.

CAPITULO X

Auditoría tributaria y cumplimiento de obligaciones fiscales en asociaciones Agropecuarias

²⁰Ing. Adela del Jesús Lucio Pillasagua Mg. CF

²¹Damara Yadira Tóala León

²²Mayerli Xiomara Baque Arteaga

²³Jorge Andrés Ponce Baque

Resumen

La auditoría tributaria ha adquirido una importancia fundamental al proporcionar seguridad y confianza tanto a las organizaciones como al estado, al permitir la identificación y valoración de contingencias según el cumplimiento de las normas tributarias vigentes. El cumplir correctamente con las obligaciones tributarias es el principal problema que enfrentan las Asociaciones agropecuarias, por las constantes reformas legales, el inadecuado control tributario, lo que conlleva a reiteradas faltas de cumplimiento de los deberes formales y sustanciales, El propósito principal de este artículo fue analizar como la auditoría tributaria influye en el cumplimiento adecuado de las obligaciones fiscales. La metodología del estudio comenzó con una revisión documental para establecer fundamentos teóricos, seguida de una investigación de campo que utilizó la técnica de encuestas para recopilar información precisa y relevante. La información recopilada se representó gráficamente mediante métodos estadísticos y se analizó inductivamente para obtener los resultados deseados. En resumen, se concluyó que la auditoría tributaria puede identificar inconsistencias o errores en los registros contables e información declarada para los miembros del Directorio de la Corporación. Además, se señaló que no todos los miembros del directorio están familiarizados con las obligaciones fiscales y la normativa tributaria que rige el proceso de cumplimiento. A raíz de estas observaciones, se propuso llevar a cabo una auditoría tributaria con el objetivo de verificar el cumplimiento adecuado y la determinación de las obligaciones fiscales de la Corporación, obteniendo así evidencia de auditoría para respaldar los resultados, conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Palabras claves: Inconsistencias, normativa, registros contables, tributación, obligaciones

²⁰ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Magister Contabilidad y Finanzas mención fiscal, tributaria, financiera. Jipijapa-Manabí-Ecuador E- mail: adela.lucio@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6099-9168>.

²¹Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí-Ecuador E-mail: toala-damara3209@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-9242-1526>.

²² 3Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí-Ecuador. E-mail: baque-mayerli5465@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-6829-9407>.

²³ 4Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría-Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí-E-mail; ponce-jorge1626@unesum.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-0545-0424>.

Abstract

The tax audit has acquired fundamental importance by providing security and confidence to both organizations and the state, by allowing the identification and assessment of contingencies according to compliance with current tax regulations. Correctly complying with tax obligations is the main problem faced by agricultural associations, due to constant legal reforms, inadequate tax control, which leads to repeated failures to comply with formal and substantial duties. The main purpose of this article was analyze how the tax audit influences the adequate compliance with tax obligations. The study methodology began with a documentary review to establish theoretical foundations, followed by field research that used the survey technique to collect accurate and relevant information. The collected information was graphically represented using statistical methods and inductively analyzed to obtain the desired results. In summary, it was concluded that the tax audit can identify inconsistencies or errors in the accounting records and information declared for the members of the Corporation's Board of Directors. Additionally, it was noted that not all board members are familiar with tax obligations and tax regulations governing the compliance process. Following these observations, it was proposed to carry out a tax audit with the objective of verifying adequate compliance and determination of the Corporation's tax obligations, thus obtaining audit evidence to support the pertinent results, conclusions and recommendations.

Keywords: Inconsistencias, regulations, accounting records, taxation, obligations

Introducción

Debido a la internacionalización, los movimientos económicos progresan a un ritmo activado gracias a los cambios de bienes y servicios como también a la independencia de los mercados de capitales de todo el mundo ayudados por las innovaciones tecnológicas, obliga a los países a realizar reformas constantes de sus políticas públicas para regular las transacciones tanto externas como internas.

El tema de Auditoría Tributaria se ha transformado en un mecanismo primordial ya que brinda seguridad y confianza, tanto para las organizaciones como para el estado, desempeñando su objetivo que es identificar la existencia de contingencias y valorarlas de acuerdo con el cumplimiento de las normas tributarias vigentes en el país. Asimismo, se encarga de verificar que la información declarada corresponda a las operaciones anotadas en los registros contables y a la documentación de soporte, el correcto cálculo de las bases imponibles y el cumplimiento oportuno de las declaraciones de acuerdo con la ley tributaria aplicable.

Cabe recalcar que en el Ecuador los tributos son una fuente de ingresos muy significativo para el presupuesto general del estado, y la entidad encargada de la administración tributaria es el Servicio de Rentas Internas, la misma que tiene la responsabilidad de

consolidar la cultura tributaria en el país para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales de los contribuyentes. Por lo tanto, es de vital importancia para todas las instituciones u empresas cumplir con sus obligaciones fiscales evitando de esta manera sanciones por incumplir la normativa vigente que establece el país.

Hay que recalcar que los tributos en el Ecuador están dispuestos y regulados por la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y el Código Tributario. De ahí nace la obligación tributaria, o la responsabilidad de pagar los tributos. El estado tiene el privilegio de emitir leyes por medio del poder legislativo, para establecer, modificar o extinguir un tributo y también determinar los bienes o servicios grabados con impuestos.

Para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, la administración tributaria ha efectuado varias estrategias utilizando inteligencia artificial (IA) como; servicios mejorados con la ayuda de herramientas digitales, programas de capacitación a los contribuyentes para el fortalecimiento de la cultura tributaria, entre otros.

Cuando se habla de los grupos organizados que se dedican a las actividades agropecuarias, hacen referencia a las actividades económicas del sector primario, que consisten en la producción vegetal y animal. Esta producción se divide en el sector agrícola y el sector ganadero.

Estas asociaciones agrícolas se han convertido en instituciones que aportan al desarrollo a través de los proyectos presentados y aprobados para su financiamiento por parte del Ministerio de Agricultura Ganadería y Pesca, que tienen como objetivo el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados.

Por lo tanto, los recursos obtenidos generan valores a pagar dentro del cumplimiento de sus obligaciones fiscales. De ahí que nace la importancia de realizar el presente trabajo de investigación con el tema de auditoría tributaria y cumplimiento de obligaciones fiscales en asociaciones agropecuarias.

Desarrollo

La presente investigación bibliográfica se fundamentará en algunas bases teóricas para darnos guía y comprensión sobre lo que es una auditoría y específicamente una auditoría tributaria y abarcando el tema del cumplimiento de obligaciones fiscales.

Hoy en día existen varias definiciones de distintos autores sobre la auditoría:

La auditoría se la define como verificación que se realiza en una empresa u organización cuya finalidad es comprobar la situación financiera de la institución de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos previamente por la entidad.

Una auditoría persigue localizar aspectos relacionados con la rentabilidad o la eficiencia en los diferentes departamentos o delegaciones corporativas que conforman una empresa. (Galán, 2020)

Este autor define que la auditoria persigue localizar aspectos enlazados con el tema de la rentabilidad o la eficiencia en los diferentes departamentos o delegaciones que conformen una organización.

La Auditoria tributaria comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de saldos y relevaciones presentadas en las cuentas relacionadas con la declaración de impuestos de las distintas obligaciones que se presentan a la administración tributaria. (Lucio Pillasagua, 2017)

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de error material en los análisis debido a un error.

En el proceso de auditoria se encuentran tres fases que son las siguientes:

- **Planeación:**
 - Composición y conocimiento de la entidad auditada diagnóstico de la entidad auditada
 - Planeación y conducción de la investigación preliminar}
 - Identificación de asuntos de potencial importancia
 - Diagnóstico y bosquejo del plan de auditoría
 - Preparación detallada del plan de auditoría y de los programas de auditoría
- **Ejecución:**
 - Realización de pruebas de auditoría y obtención de evidencia
 - Preparación del informe por puntos o preliminar
- **Informes:**
 - Preparación del informe definitivo
 - Presentación del informe(Yismer Choez, 2019)

En primer lugar, se encuentra la planeación que se puede considerar como un conjunto de actividades que abarca la determinación de los objetivos y de los recursos, así como la determinación de la naturaleza, alcance y oportunidad del trabajo de auditoria incluyendo un diagnóstico el cual permite tener el conocimiento suficiente de la entidad o del proceso a auditor.

En segundo lugar, se encuentra la ejecución que consiste en el desarrollo del trabajo de auditoría y en esta fase se llevan a cabo los programas, se evalúa el sistema de control interno. Y se recopila evidencia suficiente y competente como base para la formación de un criterio su opinión sobre el objeto auditado.

Finalmente, en tercer lugar, se encuentra el informe de auditoría que contendrá la opinión del auditor referente al objeto auditado y en él se señalará si el auditor considera que la evidencia se auditoría que ha obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para emitir una opinión. El informe de auditoría irá dirigido al destinatario correspondiente según lo requerido por las circunstancias del encargo.

Cumplimiento de obligaciones fiscales

En pocas palabras, son los deberes que tenemos todas las personas y empresas para cumplir con nuestras responsabilidades fiscales ante el Estado.

Estas responsabilidades incluyen registrar, declarar y pagar impuestos, así como presentar informes y declaraciones tributarias. (Ruano, 2023)

Asociaciones agropecuarias

Las asociaciones agropecuarias son aquella que produce bienes agrícolas y/o pecuarios; estas empresas gozan de mucha importancia en el patrimonio de cualquier país, porque representan las entidades económicas que abastecen de recursos naturales que conforman la alimentación de la población del país al que pertenecen o proporcionan materia prima a otras industrias.

Obligación tributaria

La obligación tributaria es toda aquella obligación que surge como consecuencia de la necesidad de pagar tributos para el sostenimiento de los gastos del estado.

La obligatoriedad del pago de los tributos surge obligaciones entre los contribuyentes y la Administración. El incumplimiento de las obligaciones tributarias conlleva la correspondiente sanción tributaria. (Cabia, 2020)

Tributos

El tributo es un pago que alguna administración pública (estatal, autonómica o local) exige a los ciudadanos (en este caso, contribuyentes), y cuya finalidad es la de financiar las actividades de dicha administración. (Software DELSOL, 2023)

Impuestos

Los impuestos, cargas o tributos son una obligación de pago que el Estado impone a sus ciudadanos, sin que exista una contraprestación directa de bienes o servicios. Tiene en principio el propósito de financiar las actividades del sector público que son del provecho común. (Editorial Etecé , 2020)

Política Fiscal

La política fiscal juega un rol fundamental en la movilización de recursos internos para permitir a los gobiernos financiar de manera sostenible sus planes de desarrollo económico y social. Además de ser un instrumento clave para fines de redistribución la política fiscal es una palanca para incentivar las inversiones en áreas con externalidades positivas para la sociedad, como el gasto en investigación y desarrollo. (COOPORACIÓN CEPAL-ALEMANIA , 2023)

Servicio de Rentas Internas

El SRI gestiona la política tributaria en el marco de los principios constitucionales, consolidando la habilitación para el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, y, fortaleciendo el control de los impuestos internos, con un enfoque de gestión de riesgos, fomentando el crecimiento económico sostenido. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Sujeto activo

Sujeto activo es el ente público acreedor del tributo. Art. 23 (Codigo Tributario, 2023)

Sujeto pasivo

Es sujeto pasivo la persona natural o jurídica que, según la ley, está obligada al cumplimiento de la prestación tributaria, sea como contribuyente o como responsable. Art. 24 (Codigo Tributario, 2023)

Contribuyente

Contribuyente es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas. Art. 25 (Tributario, 2023)

Responsable

Es la persona que, sin tener el carácter de contribuyente debe, por disposición expresa de la ley, cumplir las obligaciones atribuidas a este. Art. 26 (Codigo Tributario, 2023)

Agentes de retención

Aquellas personas designadas por la ley o por la administración tributaria que por sus funciones públicas o en razón de sus actividades privadas, intervienen en actos u operaciones en los cuales debe efectuarse la retención del tributo correspondiente. (Acceso a la Justicia , 2023)

Obligaciones de los agentes de retención

La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero. 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. Art. 50 (Ley de Regimen tributario interno , 2023)

Personas naturales

Son las personas nacionales o extranjeras que realizan actividades económicas lícitas y pueden o no estar obligados a llevar contabilidad. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Personas jurídicas

Son las sociedades; este grupo comprende a todas las instituciones del sector público, a las personas jurídicas bajo control de la Superintendencia de Compañías y de Bancos, las organizaciones sin fines de lucro, los fideicomisos mercantiles, las sociedades de hecho y cualquier patrimonio independiente de sus miembros. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Sociedades

Sociedad se refiere que es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios. Se rige por un directorio, estatuido en la misma ley, y por un director general que lo dirige y administra, nombrado por el presidente de la República.

Deberes formales de las instituciones de carácter privado sin fines de lucro

A efectos de la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, se entenderán como deberes formales, los siguientes:

- a) Inscribirse en el Registro Único de Contribuyente.
- b) Llevar contabilidad.
- c) Presentar la declaración anual del impuesto a la renta, en la que no conste impuesto causado si se cumplen con las condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno;
- d) Presentar la declaración del Impuesto al Valor Agregado en calidad de agente de percepción, cuando corresponda.
- e) Efectuar las retenciones en la fuente por concepto de Impuesto a la Renta e Impuesto al Valor Agregado y presentar las correspondientes declaraciones y pago de los valores Retenidos.
- f) Proporcionar información que sea requerida por la Administración Tributaria. Art. 20 (Reglamento Aplicacion de la ley de regimen tributario interno , 2023)

Exenciones tributarias

Es la exclusión o la dispensa legal de la obligación tributaria, establecida por razones de orden público, económico o social. Art. 31 (Codigo Tributario, 2023)

Registro Único de Contribuyentes (RUC)

Es el instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar esta información a la Administración Tributaria. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Contribuyentes obligados a llevar contabilidad

Todas las sucursales y establecimientos permanentes de compañías extranjeras y las sociedades definidas como tales en la Ley de Régimen tributario Interno, están obligadas a llevar contabilidad. (...)

Las personas naturales que, de acuerdo con el inciso anterior, hayan llevado contabilidad en un ejercicio impositivo y que luego no alcancen los niveles de capital propio o ingresos brutos anuales o gastos antes mencionados, no podrán dejar de llevar contabilidad sin autorización previa del director regional del Servicio de Rentas Internas. La contabilidad deberá ser llevada bajo la responsabilidad y con la firma de un contador legalmente autorizado.

Los documentos sustentatorios de la contabilidad deberán conservarse durante el plazo mínimo de siete años de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario como plazo máximo para la prescripción de la obligación tributaria, sin perjuicio de los plazos establecidos en otras disposiciones legales. Art. 37 (Reglamento Aplicacion de la ley de regimen tributario interno , 2023)

Declaración de impuesto

Una declaración es la comunicación que se hace a la administración tributaria detallando la naturaleza y circunstancia de la actividad económica. Es comunicar sobre estos hechos económicos que se han realizado durante un período determinado y por los que se debe pagar impuestos. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Plazos

Los plazos o términos a que se refieran las normas tributarias se computarán en la siguiente forma:

1. Los plazos o términos en años y meses serán continuos y fenecerán el día equivalente al año o mes respectivo.
2. Los plazos o términos establecidos por días se entenderán siempre referidos a días hábiles.

En todos los casos en que los plazos o términos vencieren en día hábil, se entenderán prorrogados hasta el primer día hábil siguiente. Art. 12 (Codigo Tributario, 2023)

Base imponible

La ley determina que para cada impuesto se debe establecer una base imponible, es decir, el impuesto se calcula aplicando un porcentaje o una tarifa a una magnitud denominada base imponible, que coincidirá casi siempre con el precio de los bienes y servicios objeto de la actividad económica. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Impuesto a la renta

El impuesto a la Renta se aplica sobre aquellas rentas que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades sean nacionales o extranjeras. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Base imponible del impuesto de la renta

En general, la base imponible está constituida por la totalidad de los ingresos ordinarios y extraordinarios gravados con el impuesto, menos las devoluciones, descuentos, costos, gastos y deducciones, imputables a tales ingresos. Art. 16 (Ley de Regimen tributario interno , 2023)

Retenciones a la fuente del Impuesto a la Renta

Toda persona jurídica o persona natural obligada a llevar contabilidad que pague o acredite en cuenta cualquier tipo de ingreso que constituya renta gravada para quien los

reciba, actuará como agente de retención del Impuesto a la Renta. Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Comprobantes de retención

Los comprobantes de retención son documentos que acreditan que al contribuyente se le ha realizado una retención de impuestos establecida en la Ley de Régimen Tributario y en su reglamento de aplicación. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Declaraciones de las retenciones en la fuente

Las declaraciones mensuales de retenciones en la fuente se efectuarán en los formularios u otros medios, en la forma y condiciones que, mediante Resolución defina el director general del Servicio de Rentas Internas.

Aunque un agente de retención no realice retenciones en la fuente durante uno o varios períodos mensuales, estará obligado a presentar las declaraciones correspondientes a dichos períodos. Art. 100 (Reglamento Aplicacion de la ley de regimen tributario interno , 2023)

Impuesto al valor agregado

Es un impuesto que grava al valor de las transferencias locales o importaciones de bienes muebles, en todas sus etapas de comercialización y al valor de los servicios prestados. (Servicio de Rentas Internas, 2023)

Declaración del Impuesto al Valor Agregado

Los sujetos pasivos del IVA declararán el impuesto de las operaciones que realicen mensualmente dentro del mes siguiente de realizadas, salvo de aquellas por las que hayan concedido plazo de un mes o más para el pago en cuyo caso podrán presentar la declaración en el mes subsiguiente de realizadas, en la forma y plazos que se establezcan en el reglamento.

Los sujetos pasivos que exclusivamente transfieran bienes o presten servicios gravados con tarifa cero o no gravados, así como aquellos que estén sujetos a la retención total del IVA causado, presentarán una declaración semestral de dichas transferencias, a menos que sea agente de retención de IVA. Art. 67 (Ley de Regimen tributario interno , 2023)

Comprobantes de venta

Son documentos autorizados previamente por el SRI, que respaldan las transacciones efectuadas por los contribuyentes en la transferencia de bienes o por la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos. (Cabrera, 2023)

Pago indebido

Se considerará pago indebido, el que se realice por un tributo no establecido legalmente o del que haya exención por mandato legal; el efectuado sin que haya nacido la respectiva obligación tributaria, conforme a los supuestos que configuran el respectivo hecho generador. En iguales condiciones, se considerará pago indebido aquel que se hubiere satisfecho o exigido ilegalmente o fuera de la medida legal. Art. 122 (Codigo Tributario, 2023)

Pago en exceso

Se considerará pago en exceso aquel que resulte en demasía en relación con el valor que debió pagarse al aplicar la tarifa prevista en la ley sobre la respectiva base imponible. La administración tributaria, previa solicitud del contribuyente, procederá a la devolución de los saldos en favor de éste, que aparezcan como tales en sus registros, en los plazos y en las condiciones que la ley y el reglamento determinen, siempre y cuando el beneficiario de la devolución no haya manifestado su voluntad de compensar dichos saldos con similares obligaciones tributarias pendientes o futuras a su cargo. Art. 123 (Codigo Tributario, 2023)

Multa

Los sujetos pasivos que, dentro de los plazos establecidos en el reglamento, no presenten las declaraciones tributarias a que están obligados, serán sancionados sin necesidad de resolución administrativa con una multa equivalente al 3% por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración, la cual se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración, multa que no excederá del 100% de dicho impuesto. Art. 100 (Ley de Regimen tributario interno , 2023)

Infracción tributaria

Constituye infracción tributaria, toda acción u omisión que implique violación de normas tributarias sustantivas o adjetivas sancionadas con pena establecida con anterioridad a esa acción u omisión. Art. 314 (Codigo Tributario, 2023)

Contravención tributaria

Son contravenciones tributarias, las acciones u omisiones de los contribuyentes, responsables o terceros o de los empleados o funcionarios públicos, que violen o no acaten las normas legales sobre administración o aplicación de tributos, u obstaculicen la verificación o fiscalización de los mismos, o impidan o retarden la tramitación de los reclamos, acciones o recursos administrativos. Art. 348 (Codigo Tributario, 2023)

Materiales y metodos

• Tipo de Investigación

Investigación documental. - La indagación ha sido realizada tomando en cuenta fuentes de información bibliográficas como las que se mencionan a continuación: tesis para realizar los antecedentes de la investigación y utilizando resultados de encuestas ya realizadas con fines de similitud al tema de esta investigación, libros y manuales para obtener el marco referencial y leyes y reglamentos para plasmar el marco conceptual.

• Métodos de Investigación

En esta investigación se empleó los siguientes métodos:

Método estadístico. En la investigación permitió el manejo de los datos obtenidos en la encuesta, por medio de la tabulación y la representación gráfica que ya están establecidos en una tesis ya realizada.

Método inductivo. Se hizo la utilización de este método con el fin de analizar y clasificar la información obtenida durante la indagación bibliográfica, en lo que respecta al cumplimiento de las obligaciones fiscales lo que derivó en la emisión de conclusiones y recomendaciones razonables.

• Técnicas

Encuesta

Este trabajo es de carácter bibliográfico y la cual también se pudo evidenciar en la tesis de referencia que se aplicó esta técnica de encuestas que fue dirigida a los miembros del Directorio de la Corporación Agropecuaria Jóvenes Emprendedores del Sur de Manabí, por lo que la información recabada es relevante.

- **Población y muestra**

Población

La población que se usa de referencia de la tesis se evidencio que el objeto de estudio, son los integrantes de la Corporación Agropecuaria Jóvenes Emprendedores del Sur de Manabí.

Muestra

La muestra que utilizaron en la investigación bibliográfica se utilizó el muestreo intencional o de conveniencia, ya que se seleccionó de manera directa o intencional a los individuos de la población, un total de 12 personas.

Por lo tanto, se tomó como muestra a los integrantes del Directorio de la Corporación Jóvenes Emprendedores del Sur de Manabí, que es el Organismo Directivo de la Corporación, y está integrado por: El presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, síndico, tres vocales principales con sus respectivos suplentes. Además, a la contadora contratada para el manejo contable y económico del proyecto: “Centro de procesamiento y comercialización de frutas en el cantón 24 de Mayo, de la provincia de Manabí”.

De acuerdo al muestreo seleccionado para investigación, se realizó la siguiente encuesta en donde se obtuvo los siguientes resultados:

1. ¿Conoce usted que es una auditoría tributaria?

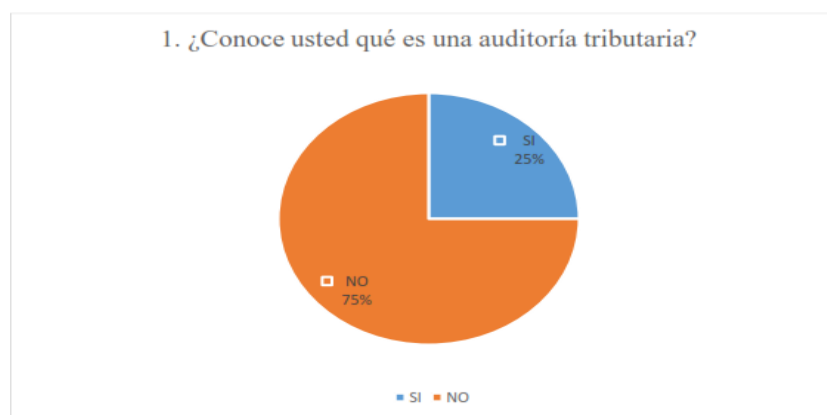
Tabla 1

Conocimiento de auditoría tributaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Gráfico 1

Conocimiento de auditoría



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

Entre los integrantes del consejo de la Corporación Agropecuaria, el 25% indicó estar familiarizado con el concepto de auditoría tributaria, mientras que el 75% afirmó no tener conocimiento sobre lo que implica una auditoría tributaria.

2. ¿La Corporación ha sido sujeta a una auditoría tributaria en los últimos tres años?

Tabla 2

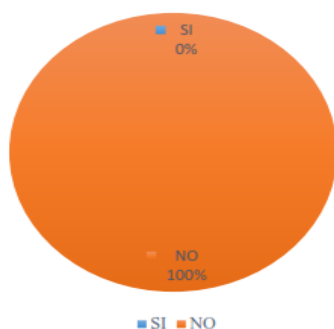
Auditorías tributarias realizadas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	12	100%
TOTAL	12	100%

Gráfico 2

Auditorías tributarias realizadas

2. ¿La Corporación ha sido sujeta a una auditoría tributaria en los últimos tres años?



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

Los miembros del consejo de la Corporación Agropecuaria, en su totalidad, es decir, el 100%, indicó que la entidad no ha sido objeto de una auditoría tributaria en los últimos tres años.

3. ¿Sabe cuáles son las obligaciones tributarias de la Corporación?

Tabla 3

Obligaciones tributarias

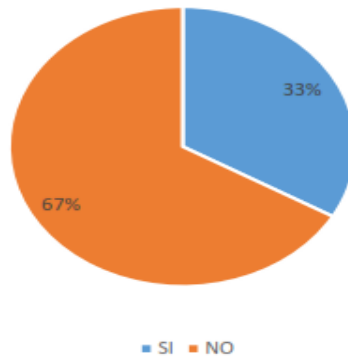
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

Gráfico 3

Obligaciones tributarias

Fuente: (Choez Yismer)

3. ¿Sabe cuáles son las obligaciones tributarias de la Corporación?



Análisis e interpretación

Los miembros del directorio de la Corporación Agropecuaria, el 33% expresó tener conocimiento de las obligaciones tributarias de la corporación, mientras que el 67% indicó no estar al tanto de cuáles son dichas obligaciones tributarias.

4. ¿Conoce cuál es la normativa que rige a los tributos en el Ecuador?

Tabla 4

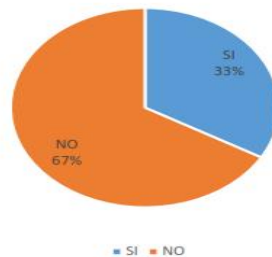
Normativa tributaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

Gráfico 4

Normativa Tributaria

4. ¿Conoce cuál es la normativa que rige a los tributos en el Ecuador?



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

Entre los miembros del directorio de la Corporación Agropecuaria, el 33% indicó tener conocimiento de la normativa que regula los tributos en Ecuador, mientras que el 67% expresó no estar familiarizado con dicha normativa.

5. ¿La Corporación declara los impuestos dentro del plazo establecido por la ley?

Tabla 5

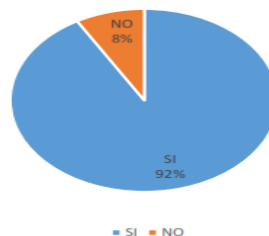
Plazo de declaración de impuestos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

Gráfico 5

Plazo de declaración de impuestos

5. ¿La Corporación declara los impuestos dentro del plazo establecido por la ley?



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

Los integrantes del consejo de la Corporación Agropecuaria, el 92% afirmó que la organización presenta sus declaraciones de impuestos dentro del plazo legal establecido, en contraste con el 8% que indicó que no lo hace dentro de dicho plazo.

6. ¿Los registros contables son sustentados con sus respectivos comprobantes?

Tabla 6

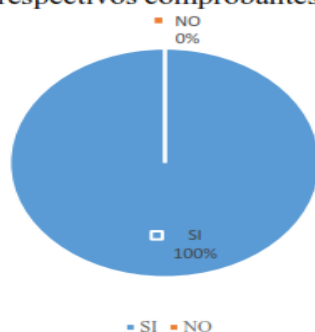
Comprobantes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 6

Comprobantes

8. ¿Los registros contables son sustentados con sus respectivos comprobantes?



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

La totalidad de los miembros del directorio de la Corporación Agropecuaria afirmó que los registros contables están respaldados con sus correspondientes comprobantes.

7. ¿El representante legal de la Corporación revisa y aprueba las declaraciones y soportes entregados por contabilidad con las respectivas firmas de responsabilidad?

Tabla 7*Firmas de responsabilidad*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 7*Firmas de responsabilidad***Fuente:** (Choez Yismer)**Análisis e interpretación**

El 100% de los miembros del Directorio de la Corporación Agropecuaria afirmó que el representante legal de la entidad examina y aprueba las declaraciones, adjuntando las respectivas firmas de responsabilidad.

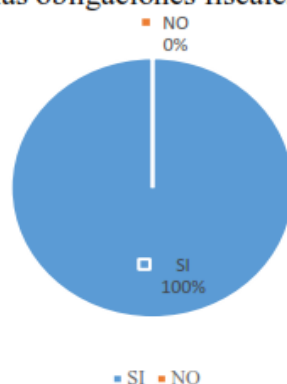
8. ¿Cree usted que una auditoría tributaria ayudaría a mejorar el control interno de la Corporación con respecto a las obligaciones fiscales?

Tabla 8*Auditoría y control*

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 8

11. ¿Cree usted que una auditoría tributaria ayudaría a mejorar el control interno de la Corporación con respecto a las obligaciones fiscales?



Análisis e interpretación

La totalidad de los encargados del cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Corporación Agropecuaria expresó la opinión de que una auditoría tributaria sería beneficiosa para mejorar el control interno de la entidad en relación con las obligaciones fiscales.

9. ¿Considera usted que una auditoría tributaria puede detectar errores u omisiones en la parte contable lo que afecta al pago de los tributos?

Tabla 9

Errores u omisiones

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 9

Errores u omisiones

12. ¿Considera usted que una auditoría tributaria puede detectar errores u omisiones en la parte contable lo que afecta al pago de los tributos?



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

La totalidad de los miembros del directorio de la Corporación Agropecuaria expresó la opinión de que una auditoría tributaria tiene la capacidad de identificar posibles errores u omisiones en la contabilidad, lo cual podría afectar el cumplimiento adecuado de los pagos tributarios.

10. ¿Cree usted que una auditoría tributaria permitirá contribuir al correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales?

Tabla 10

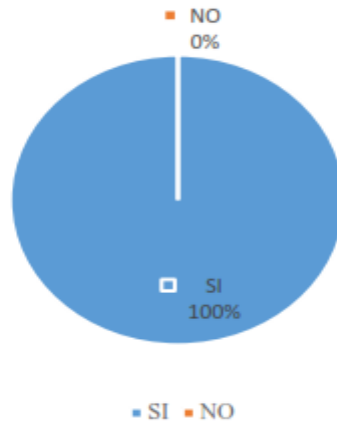
Auditoría tributaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Gráfico 10

Auditoría tributaria

13. ¿Cree usted que una auditoría tributaria permitirá contribuir al correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales?



Fuente: (Choez Yismer)

Análisis e interpretación

El 100% de los miembros del directorio de la Corporación Agropecuaria, manifestaron que creen que una auditoría tributaria permitirá contribuir al cumplimiento de las obligaciones Fiscales.

Discusión

En esta investigación los hallazgos que se obtuvieron al término de la auditoria fueron debido al desconocimiento de la norma tuvieron errores en la parte contable y tributaria de la empresa lo cual da como resultado una mala contabilidad que puede perjudicar a las finanzas de la institución y durante el tiempo que esta allá cometido dichos errores. La Auditoria tributaria comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de saldos y relevaciones presentadas en las cuentas relacionadas con la declaración de impuestos de las distintas obligaciones que se presentan a la administración tributaria. (Lucio Pillasagua, 2017).

De tal manera que al implementar la Auditoria Tributaria de manera preventiva es una buena alternativa para el diagnóstico oportuno de alguna falencia que pueda existir de esta manera se determinara en que parte se está cometiendo el error para evitar las sanciones tributarias que rigen en el país, ya que al no aplicarse de manera correcta las normas que están en vigencia dependiendo del sector que se pertenezca afectara su proceso contable.

El error en los datos contables tuvo mayor impacto debido a que la contadora hizo una incorrecta declaración de sus impuestos conforme a los valores reales que se registraban

y también a que parte de su información sobre los socios accionistas y representantes hacía falta ya que faltaban el nombre de más socios.

Conclusión

La entidad no ha pasado por un proceso de auditoría tributaria, por lo tanto, la mayoría de los miembros del directorio no conocen lo que es dicho examen, sin embargo, consideran que es de importancia su realización.

Un contador siempre tiene que estar actualizado con las reformas y leyes tributarias de cada año, pero en este caso la contadora no actualizo sus conocimientos en el área que labora puesto que presento anexos de manera incorrecta lo que le provoco una multa a la institución como una medida correctiva por dicho error.

Que las Asociaciones Agropecuarias lleva sus registros de manera adecuada y realiza sus declaraciones dentro del plazo establecido por la ley bajo la autorización del representante legal. Sin embargo, una tercera parte de los miembros del directorio no conocen las obligaciones fiscales de la Asociación ni la ley que las rige, lo que denota debilidades en el control interno por una inadecuada supervisión de los procesos para llevar a cabo el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Bibliografía

(2019). Yismer Choez. Obtenido de file:///C:/Users/e/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/M3ODUVAZ/tesis%20auditoria%20tributaria[1].pdf

Acceso a la Justicia . (2023). Obtenido de <https://accesoalajusticia.org/glossary/agentes-de-retencion/#:~:text=Aquellas%20personas%20designadas%20por%20la,la%20retenci%C3%B3n%20del%20tributo%20correspondiente>.

Cabia, D. L. (01 de Junio de 2020). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/obligacion-tributaria.html>

Cabrera, V. (2023). *SCRIBD*. Obtenido de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/328074638/Comprobantes-de-Venta>

Choez Yismer. (2019). *AUDITORÍA TRIBUTARIA Y SU INCIDENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES FISCALES DE LA CORPORACIÓN AGROPECUARIA JÓVENES EMPRENDEDORES DEL SUR DE MANABÍ*. Universidad Estatal Del Sur De Manabí. Jipijapa: Jipijapa-UNESUM. Recuperado el 30 de Noviembre de 2023, de <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/1935>

Codigo Tributario. (2023). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>

Código Tributario. (2023). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>

COOPORACIÓN CEPAL-ALEMANIA . (2023). Obtenido de <https://www.cepal.org/es/cooperation-topic/politica-fiscal>

Editorial Etecé . (11 de Septiembre de 2020). *concepto* . Obtenido de concepto : <https://concepto.de/impuestos/>

Equipo editorial, Etecé. (23 de Enero de 2023). *ENCICLOPEDIA HUMANIDADES* . Obtenido de ENCICLOPEDIA HUMANIDADES : <https://humanidades.com/auditoria/>

Galán, J. S. (01 de Mayo de 2020). *Economipedia* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>

Ley de Regimen tributario interno . (2023). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LRTI.pdf>

Lucio Pillasagua, A. (2017). LA AUDITORIA TRIBUTARIA Y EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS EN INSTITUCIONES DE LA IGLESIA CATOLICA CON ACTIVIDADES DE EDUCACION. *REVISTA UNESUM CIENCIAS*, 32.

Real Academia Española. (2023). Obtenido de <https://dle.rae.es/auditor%C3%ADa>

Reglamento Aplicacion de la ley de regimen tributario interno . (2023). Obtenido de Reglamento Aplicacion de la ley de regimen tributario interno : <https://www.ucsg.edu.ec/wp-content/uploads/transparencia/REGLAMENTO-APLICACION-DE-LA-LEY-DE-REGIMEN-TRIBUTARIO-INTERNO.pdf>

Ruano, S. (28 de Febrero de 2023). *Asesoría Contable* . Obtenido de Asesoría Contable : <https://verza.com.ec/obligaciones-tributarias-ecuador/#:~:text=En%20pocas%20palabras%2C%20son%20los,presentar%20informes%20y%20declaraciones%20tributarias.>

Servicio de Rentas Internas. (2023). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>

Sii. (2023). Obtenido de https://www.sii.cl/principales_procesos/auditoria_tributaria.htm#:~:text=La%20Auditor%C3%ADa%20Tributaria%20es%20un,obligaci%C3%B3n%20tributaria%20de%20los%20contribuyentes.

Software DELSOL. (2023). *Software DELSOL*. Obtenido de <https://www.sdelisol.com/glosario/tributo/>

Tributario, C. (2023). Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>

CAPITULO XI

Control Interno En La Gestión Financiera Al Gobierno Autónomo Descentralizado Del Cantón Paján

²⁴Rosales Merchan Liber Esmeli

²⁵Ing. Ginger Elizabeth Salazar Pin

Resumen

En la actualidad la responsabilidad de las entidades financieras es hacer frente al aumento de malas prácticas, por tal razón, han surgido un sin número de leyes y reglamentos que fortalecen la ejecución del control internos en la gestión financiera, así como la seguridad de los registros y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables y aplicados en los procesos, desde la aplicación del control interno en la gestión financiera para algunos autores es necesario que se consideren el control y análisis de todas las operaciones contables de la entidad, con la finalidad de saber utilizar de manera eficiente los recursos económicos disponibles, para la consecución de los objetivos comerciales de la entidad. Ante lo ya expuesto se presenta el trabajo con el tema “control interno en la gestión financiera al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Paján, donde se investigan las principales causas, se establecen en este estudio para el alcance de los objetivos dentro de la dirección financiera, un enfoque metodológico de análisis cuantitativa y cualitativa, deductivo e inductivo con método no probabilístico de revisión bibliográfica de las variables de gestión financiera, con el uso de instrumentos como la entrevista aplicada en algunos empleados del departamento de dirección financiera de GAD del Cantón Paján, dando como resultados una alta incidencia en la gestión financiera del área Financiera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Paján, a su vez de detallan las conclusiones en base a la elaboración del artículo científico.

Palabras Claves: GAD, Gestión, Municipal, Gobierno

²⁴ Rosales Merchán Liber Esmeli Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail: rosales-liber2735@unesum.edu.ec Orcid: <https://orcid.org/0009-0002-0663-2220>

²⁵ Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail: ginger.salazar@unesum.edu.ec Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1655-0229>

ABSTRACT

Currently, the responsibility of financial entities is to confront the increase in bad practices. For this reason, a number of laws and regulations have emerged that strengthen the execution of internal control in financial management, as well as the security of records. and compliance with the laws and regulations applicable and applied in the processes, from the application of internal control in financial management for some authors it is necessary to consider the control and analysis of all the accounting operations of the entity, with the purpose of knowing how to efficiently use the available economic resources to achieve the entity's commercial objectives. Given what has already been explained, the work is presented with the topic "internal control in financial management of the Decentralized Municipal Autonomous Government of Cantón Paján, where the main causes are investigated, established in this study to achieve the objectives within the financial management , a methodological approach of quantitative and qualitative, deductive and inductive analysis with a non-probabilistic method of bibliographic review of financial management variables, with the use of instruments such as the interview applied to some employees of the financial management department of GAD of Cantón Paján, resulting in a high incidence in the financial management of the Financial area in the Decentralized Municipal Autonomous Government of Cantón Paján, in turn detailing the conclusions based on the preparation of the scientific article.

Keywords: GAD, Management, Municipal, Government

INTRODUCCIÓN

El control interno a nivel mundial en las entidades financieras se ha convertido últimamente en uno de los pilares fundamentales en las organizaciones empresariales, ya que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan en las empresas.

En el Ecuador las normativas del control interno para las instituciones públicas constituyen de manera importante como guías generales establecidas por la Contraloría General del Estado, orientadas para hacer que se establezca de manera correcta los procesos de los recursos públicos del estado ecuatoriano.

En base a un conjunto de procesos que son necesarios para realizar para que las entidades puedan mitigar los riesgos mediante el mecanismo de control interno se previene la irregularidad de fondos, pérdidas de activos, incumplimientos de normas legales, fraudes, entre otros.

Por lo que respecta a la presente investigación a la Dirección Financiera de la Municipalidad del Paján, Manabí, Ecuador, su estudio tiene como principal objetivo “conocer la incidencia control interno en la gestión financiera al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Paján.

Mediante herramientas que reflejen la situación real en la dirección tales como la entrevista, encuesta y de esta manera constatar el rendimiento en sus funcionarios dentro de esta área, conociendo así, sus debilidades que no ayuden en el cumplimiento de los objetivos para poder satisfacer las necesidades de la ciudadanía con total normalidad en lo planteado y poder fortalecerlos.

DESARROLLO

CONTROL INTERNO

Para (Rivas Aldo, 2022) define que el control interno juega un rol preponderante en la consecución de los objetivos institucionales, pues permite evitar riesgos y fraudes, proteger y cuidar los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Con base a lo expuesto por el autor, es importante acotar que el control interno es considerado parte importante para las organizaciones, la misma que les logra permitir reconocer diferentes procesos que se estén incumpliendo dentro del área organizativa, al no cumplir con sus leyes o normas.

GESTIÓN FINANCIERA

Para el autor (Martin Montesdeoca, 2020) nos menciona que la gestión financiera; En las fases operativas en el ámbito administrativo se destaca en la eficiencia, adoptando las medidas y los ajustes e las sub gestiones en todas las actividades financieras.

CICLO PRESUPUESTARIO

Según estudios del ministerio de economía y finanzas del Ecuador es el inicio y el final de diversas actividades, es decir un inicio en la programación y un final en la clausura y liquidación presupuestaria. Sin embargo, el ciclo presupuestario tiene varias etapas, que son: Programación, Formulación, Aprobación, Ejecución, Seguimiento y Control, Clausura y Liquidación.

ELEMENTOS DEL CONTROL INTERNO

Para el autor (Gonzales Rafael, 2023) establece según su naturaleza pueden ser preventivas y de además su detección puede abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

La gestión financiera se puede analizar en diferentes etapas:

Definir la necesidad: La empresa primero debe estimar cuántos recursos o el presupuesto que requiere para sus operaciones.

Modo de financiamiento: Se define la estructura financiera de la empresa, es decir, cuánto se financiará con recursos propios y cuánto con fondos de terceros.

Método de financiamiento: Sobre los recursos externos, se debe elegir el método de financiación más conveniente. Se puede recurrir a un crédito bancario o al mercado de capitales emitiendo bonos u otro tipo de instrumento. En este punto, es muy importante el tipo de interés, el plazo de endeudamiento y demás condiciones de financiamiento. Asimismo, la firma puede decidirse a captar capital de nuevos socios, emitiendo acciones.

INDICADORES FINANCIEROS PARA LA GESTIÓN FINANCIERA

Los indicadores financieros son las herramientas con las que las empresas pueden establecer análisis financiero de la situación económica de una entidad, a su vez se puede determinar mediante periodos un análisis comparativo la cual ayuda a realizar comparativos y tomar decisiones y estrategias en el ámbito económico y financiero.

RESULTADOS Y METODOS

El cantón Paján se encuentra ubicado en la zona sur de la Provincia de Manabí en la costa litoral ecuatoriano, al Noroeste al noroeste con el cantón Jipijapa y Olmedo, y al sur y sureste con la provincia del Guayas Nace de una altura de latitud sur a 450 Km. de la ciudad de Quito Capital de Ecuador. Esta población es prehispánica. Se habla de ella en la expedición de Alvarado en 1534, dándole el nombre de “las Golondrinas”, ya que en esta época nuestra tierra era el paraíso de estas aves. Tuvo este nombre hasta 1739 cuando pasó a ser recinto "Las Gaviotas", en honor a las aves que existían en el lugar. Cuando pasó a ser Parroquia de Portoviejo, se llamó "Pueblo de los Pajonales", debido a que en todas partes había potreros que alcanzaban hasta 4 metros de altura. En la Colonia se llamó “San Juan Bautista de Paján” y se dice que en 1804 tenía 300 habitantes por lo que se le proveyó de un Teniente Pedáneo para la tramitación de juicios en lo Civil y Penal. Simón Bolívar creó la provincia de Manabí con dos Cantones: Portoviejo y Montecristi. Paján y Jipijapa fueron parroquias de Portoviejo. Así permaneció más de un siglo hasta que en el año 1951 fue elevado a la categoría de cantón, con 4 parroquias que son: Guale, Lascano, Campozano, y Paján, siendo esta última cabecera cantonal. Después de 18 años se creó otra parroquia a la que le pusieron el nombre de Cascol.

El análisis situacional que se realiza se apoya en las observaciones que se hacen en toda la organización la que requiere ser estudiada como un sistema.

Estructura organizacional del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Paján.

se pudo realizar una evaluación al control interno en el área financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Paján para poder verificar todas las operaciones que se llevan a cabo del Gad, y así determinar si se cumplen con los objetivos establecidos.

Mediante procesos de control interno y el análisis de gestión financiera de la entidad se establece una inadecuada aplicación en los objetivos del control interno dentro del área financiera.

En el área no cuenta con un manual de control interno esto ocasiona que se presenten fraudes dentro de los estados financieros.

Aplican los siguientes valores en el departamento financiero del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Paján.

TRABAJO EN EQUIPO

A través de la encargada del área financiera del GAD realiza sus labores en equipo con dinamismo y creatividad y comparten con las autoridades, funcionarios para lograr una sostenida y equilibrada participación.

EQUIDAD

La participación por parte del personal que labora en el área financiera hacia las autoridades municipal garantiza los derechos de todos los cuídanos/as sin ninguna discriminación de género, raza, sexualidad.

HONESTIDAD

La responsabilidad diaria dentro del are financiera cumpliendo con las funciones y atribuciones diarias será percutada por parte de los servidores y trabajadores del Municipio.

RESULTADOS DE LA DISCUSIÓN

La presente investigación esta dirigida en analizar las falencias detectadas en base de estudios métodos y técnicas mediante encuesta realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Paján. Em cuanto a la incidencia del control interno y de la gestión financiera donde se percibió las debilidades y falencias.

De acuerdo a Los gobiernos autónomos descentralizados (GAD) son instituciones que conforman la organización territorial del estado y están regulados por la Constitución De La Republica De Ecuador y el código orgánico de organización territorial, autonomías y descentralización (COOTAD).

En el Ecuador las normativas del control interno para las instituciones públicas constituyen de manera importante como guías generales establecidas por la Contraloría General del Estado

CONCLUSIONES

Una vez concluido el trabajo de investigación se plantean las siguientes conclusiones:

- Se establecieron los fundamentos teóricos que establecieron un aporte fundamental para la dirección financiera y la incidencia que existe en la gestión financiera, por el cual esto influye en las correctas verificaciones del área administrativa.
- El estudio del diagnóstico realizado de la situación actual, se comprobó que en las falencias que se pueden encontrar dentro del área financiera del Gad es de conocimiento en base a importancia de contar con una buena gestión financiera y un buen manejo de control interno en las áreas de la entidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

Ramiro Rolando. (2023). La Gestión Financiera del Gobierno Autónomo del cantón Riobamba y su Incidencia de la cartera vencida en el presupuesto periodo 2022. Obtenido de

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11364/1/Amores%20Castillo%2C%20B.%200%282023%29%20La%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%20del%20Gobierno%20Aut%C3%B3nomo%20del%20cant%C3%B3n%20Riobamba%20y%20su%20Incidencia%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20el%20pres>

Rodríguez Mary. (2022). “EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO PARROQUIAL RURAL PEDRO PABLO GÓMEZ”. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4706/1/Rodr%C3%adguez%20Rodr%C3%adguez%20Mary%20Cruz.pdf>

Álvarez Luzgarda. (2021). LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “BOLA AMARILLA”, DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/13003/1/TUAEXCOMCYA012-2021.pdf>

Arias, J. (2020). Tecnicas e instrumentos de investigacion cientifica. Peru. Obtenido de file:///C:/Users/CDHTN/Downloads/AriasGonzales_TecnicasElInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

Audit Consulting. (2020). Contenido adicional al informe de auditoria externa . Obtenido de https://fiducia.com.ec/wp-content/uploads/2021/05/suple_20_Pinsaqui.pdf

Ceupe Magazine . (2022). Definicion de la gestion financiera . Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-gestion-financiera.html>

Ceupe Magazine . (14 de julio de 2023). Finanzas. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/decisiones-financieras.html>

Colonche Flor . (2021). Importancia del control interno en la gestion administrativa de la empresas Ferreteras en la ciudad de Chota-2020. Obtenido de file:///C:/Users/CDHTN/Downloads/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf

Coopers& Lybrand. (2022). Los nuevos conceptos del control interno . Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Damaris Cahuana y Luz Soncco. (2022). Obtenido de “El control interno y su incidencia en la gestión financiera de las Mipymes del sector textil, Arequipa 2020”: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5395/D.Cahuana_L.Soncco_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

economipedia. (2021). El proceso de gestión financiera. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>

Economipedia. (2023). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-presupuestario.html>

Fira . (2023). Objetivos del sistema de control interno y lineamientos para su implementación. Obtenido de file:///C:/Users/CDHTN/Downloads/32741_Objetivos%20y%20lineamientos%20Control%20Interno_COMPLETO.pdf

Gonzales Rafael. (2023). Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Guerra, S. (2021). Beneficios en la implementacion del sistema de control interno en entidades sin animo de lucro . Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/4232/Grupo%20-Beneficios%20en%20la%20implementaci%C3%B3n%20de%20sistema%20de%20cont>

rool%20interno%20en%20entidades%20sin%20animo%20de%20lucro.pdf?sequence=1
&isAllowed=y

Ingrid Flores; Jemimah Viteri. (2022). El control interno en el area contable y su relacion con la eficiencia de las operaciones financieras empresa Expair Cargo Ecuador CIA.LTDA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21741/1/UPS-GT003578.pdf>

Jeniffer Velez. (2020). “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA EMPRESA OLIOJOYA CÍA LTDA”. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2095/1/V%C3%89LEZ%20ACOSTA%20JENIFFER.pdf>

Juan Choquecota. (31 de Agosto de 2023). El control interno para una adecuada gestion de inventarios en un municipio provincial. Obtenido de <file:///C:/Users/CDHTN/Downloads/3660-Texto%20del%20art%C3%ADculo-5188-1-10-20230428.pdf>

Katherine Quimis . (2021). TRATAMIENTO CONTABLE DE LA MEDICIÓN DE LOS INVENTARIOS POR EL VALOR NETO REALIZABLE Y SU PRESENTACIÓN EN EL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA . Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5725/1/UPSE-TCA-2021-0003.pdf>

Letty Huacchillo et al. (2019). La gestion financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras . Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4702/1/REYES%20OSTAIZA%20MADERLING%20MAGDALENA.pdf>

Magali Domínguez. (Abril de 2022). Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3591/1/77876.pdf>

Martin Montesdeoca. (2020). INFORME ANUAL DE GESTIÓN Y ESTADOS FINANCIEROS. Obtenido de <https://ruminahui-faenamiento.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/Informe-Gestion-2020-VF.pdf>

Ministerio de Economia y Finanzas . (13 de Agosto de 2021). Obtenido de <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/7-Programacion-Fiscal.pdf>

Mundi Finanzas. (2022). Obtenido de <https://mundi.io/finanzas/indicadores-financieros-para-empresas/>

Orozco, J. (2023). Gestion Financiera. Guayaquil. Obtenido de <https://drive.google.com/file/d/1h19n5ZMBel6ItcArQAVcct4H6tZwnv-l/view?pli=1>

Pacheco Barreto. (2022). Control interno y la gestión administrativa, Una revisión sistemática del 2020 al 2022. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918/7471>

Pedro Zapata . (2021). Obtenido de <https://biblioteca.ceves.edu.mx/themes/default/resources/js/pdfjs/web/viewer.html?file=/eBooks/2020/December/5fe639ec887a3/Contabilidad%20General%20-%20Pedro%20Zapata%20S%C3%A1nchez.pdf>

Presupuesto General del Estado . (2020). Obtenido de <https://www.epemapar.gob.ec/wp-content/uploads/lotaip/2021/octubre/literalg/liquidacion.pdf>

Puente et al. (2022). Fundamento de gestion financiera. Riobamba. Obtenido de http://obsinvestigacion.unach.edu.ec/obsrepositorio/libros/portadas/108/fundamentos_de_gestion_financiera.pdf

Reyes Maderling. (2022). CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN FINANCIERA. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4702/1/REYES%20OSTAIZA%20MADERLING%20MAGDALENA.pdf>

Ricardo Aguirre; Jose Rivera . (2023). La importancia del estudio y evaluacion del control interno en las empresas . Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no72/55b_-_la_importancia_del_control_interno_figurasx.pdf

Rivas Aldo. (23 de julio de 2022). Control interno en empresas comerciales nacientes en Ecuador. Obtenido de [file:///C:/Users/CDHTN/Downloads/4578-24008-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/CDHTN/Downloads/4578-24008-1-PB%20(2).pdf)

Santander Universidades. (2022). control financiero: que es, objetivos e implementación. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/control-financiero.html>

Selena Bueñaño. (2020). Evaluación del control interno para la gestión de inventarios de la empresa Aserradero Moderno. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3073/1/77245.pdf>

SEPS. (2023). Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/institucion/que-es-la-seps/>

Suany Farias . (22 de julio de 2023). Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/763/1757>