



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio

Carrera de Auditoría Control y Gestión

PROYECTO DE SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O INTERVENCIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN AUDITORIA Y CONTROL DE GESTIÓN

TÍTULO:

Sistematización de Experiencias Prácticas y/o Intervención en los Procesos Administrativos
Financieros de la Escuela de Conducción EP-ULEAM de Manta Período 2024-2025.

Autora: Ruth Maribel Obando Reyes

Tutor: Ing. Isacc Gabriel Murillo Delgado, Mg.

Manta – Manabí – Ecuador

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE TITULACIÓN	REVISIÓN: 1
		Página I de 66

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, carrera de Auditoría y Control de Gestión de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de titulación bajo la autoría de la estudiante **Ruth Maribel Obando Reyes**, legalmente matriculado/a en la carrera de Auditoría Y Control de Gestión, período académico 2026-2027, cumpliendo el total de **240** horas, cuyo tema del proyecto es **"Sistematización De Experiencias Practicas Y/O Intervención en los Procesos Administrativos Financieros de la Escuela de Conducción EP-ULEAM de Manta Periodo 2024-2025"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 24 de agosto de 2026.

Lo certifico,



Ing. Isaac Gabriel Murillo Delgado
Docente Tutor(a)
Área: Auditoría y Control de Gestión

DECLARACIÓN DE LA AUTORA

Yo, **Ruth Maribel Obando Reyes**, declaro que el presente informe de titulación con el tema **Sistematización de Experiencias Prácticas y/o Intervención en los Procesos Administrativos Financieros de la Escuela de Conducción EP-ULEAM de Manta Período 2024-2025**, es el resultado de mi propio trabajo, para la obtención del título de Licenciada en **Auditoría y Control de Gestión**.

Las referencias bibliográficas empleadas han sido citadas, de conformidad con las normativas académicas y de investigación vigentes.

Manta, 24 de agosto de 2026



Ruth Maribel Obando Reyes

131559928-0

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR TRIBUNAL

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Facultad de ciencias Administrativas, Contables y Comercio

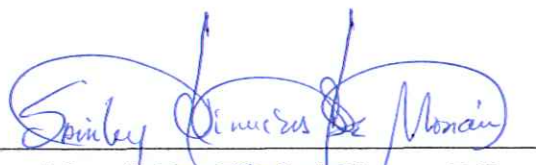
Carrera de Auditoría y Control de Gestión

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de grado aprueban del proyecto de investigación presentado por la Srta. Ruth Maribel Obando Reyes; de acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí “.

Con el tema “Sistematización de Experiencias Prácticas y/o Intervención en los Procesos Administrativos Financieros de la Escuela de Conducción EP-ULEAM de Manta Período 2024-2025”.

Para constancia firman:



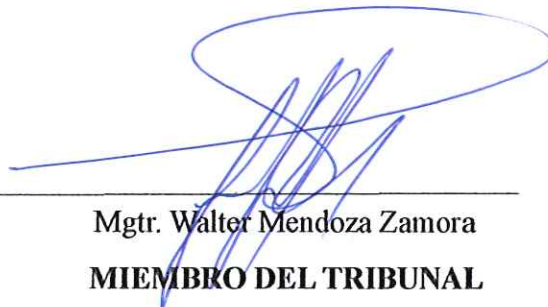
Mgtr. Shirley Elizabeth Vinueza Tello

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Mgtr. Silvia Valle Jaramillo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Mgtr. Walter Mendoza Zamora

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

*Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía,
mi fortaleza y la luz que ha iluminado cada paso de mi vida.*

*Gracias por darme la sabiduría, la salud y la perseverancia
necesarias para culminar esta importante etapa de mi formación profesional.*

*A mis padres, con profundo amor y gratitud, por ser el líder
Fundamental de mi vida. Gracias por cada sacrificio, por su apoyo,
incondicional, sus enseñanzas, sus consejos y por creer siempre
en mis capacidades, Este logro también les pertenece, porque sin su
esfuerzo, comprensión y confianza no habría sido posible alcanzar esta meta.*

*A mis hermanos, quienes han sido una fuente constante de
motivación, compañía y fortaleza, por sus palabras de aliento, su cariño y apoyo
han sido un impulso para continuar adelante y no renunciar a este sueño.*

A toda mi familia, por su presencia en cada mínimo detalle.

*A mis docentes y sobre todo a mi tutor de tesis, por compartir
sus conocimientos, experiencias y orientaciones.*

*A mí, por seguir incluso cuando pensé en detenerme, por las veces que
lloré en silencio y encontré dentro de mí la fuerza para continuar, por no dejar
Que el miedo apagara mis ganas y por creer, aunque fuera poquito, que podía
Lograrlo. Hoy me abrazo, porque sé que hice lo mejor que pude y eso también es*

Un triunfo

Con amor y admiración.

Maribel Obando Reyes

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía, darme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de culminar esta importante etapa de mi vida.

A mis padres, por su amor incondicional, por ser mi mayor ejemplo y por brindarme su apoyo en cada paso de este camino.

A mis hermanos y a toda mi familia, por su cariño, comprensión y por motivarme siempre a seguir adelante.

A mis abuelitos, que hoy descansan en el cielo, aunque ya no estén físicamente conmigo, su amor, sus enseñanzas y los recuerdos que dejaron viven siempre en mi corazón. Este logro también es para ustedes, porque sé que, desde donde estén, continúan guiando mis pasos y alegrándose por cada una de mis metas alcanzadas.

A mis mascotas, por su compañía incondicional, por su amor puro y por estar siempre a mi lado en los momentos de cansancio y estrés, brindándome alegría y motivación con cada mirada y cada gesto.

A una persona que, en algún momento de mi vida, formó parte de mi historia.

Gracias por cada experiencia vivida me permitió creer, aprender a valorarme y a convertirme en una persona más fuerte.

A la universidad, por brindarme los conocimientos y las herramientas necesarias para mi formación profesional.

A mi docente tutor, Ing. Isacc Gabriel Murrillo Delgado, por su orientación, paciencia, compromiso y valiosos conocimientos.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, estuvieron presentes durante este proceso, brindándome su apoyo, confianza y palabras de aliento para alcanzar esta importante meta

Con gratitud, respeto y profundo cariño.

Maribel Obando Reyes

RESUMEN

El presente informe de sistematización, realizado en la Escuela de Conducción de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí en el periodo 2024 – 2025. En contexto, durante los meses de abril y mayo se desarrollaron las prácticas con acompañamiento de docentes de la institución, culminando con un total de 112 horas prácticas en las cuales se aplicó conocimientos adquiridos en clases ante un escenario real, permitiendo de esta forma analizar los procesos administrativos y financieros en el sistema SAGAUNITY. La temática se centró en la planificación frente al área administrativa de la Escuela de Conducción EP-ULEAM, como los errores de digitación cometidos en los registros de ingresos y pagos, debilidad en el control interno de las operaciones financieras, soporte informático deficiente, que incide negativamente en el funcionamiento del sistema SAGAUNITY y por último deficiencias en la actualización de los registros en la matriz de las cuentas por cobrar, y así mismo se abordó una metodología mixta con enfoque cualitativo, revisión bibliográfica para analizar los métodos deductivo, analítico y descriptivo. El resultado fue un modelo sencillo pero funcional, se plantearon procedimientos administrativos, el fortalecimiento del mecanismo de control interno, la actualización eficiente de los registros financieros y las implementaciones estrategias que garanticen que la información sea confiable, transparente y oportuna para la toma de decisiones.

Palabras claves: Procesos administrativos, Control interno, Registros financieros, Planificación administrativa.

SUMMARY

This systematization report was prepared at the Driving School of the Public Production and Development Company of the Eloy Alfaro Lay University of Manabi during the period 2024-2025. During April and May, practical training was conducted with the support of faculty members, culminating in a total of 112 hours of practical experience. This training allowed for the application of classroom knowledge to a real-world scenario, enabling the analysis of administrative and financial processes within the SAGAUNITY system. The report focused on planning within the administrative area of the EP-ULEAM Driving School, including issues such as data entry errors in income and payment records, weaknesses in internal controls of financial operations, deficient IT support negatively impacting the SAGAUNITY system's performance, and shortcomings in updating accounts receivable records. A mixed methodology was employed, incorporating a qualitative approach, a literature review, and deductive, analytical, and descriptive methods. The result was a simple yet functional model, outlining administrative procedures, strengthening internal control mechanisms, efficiently updating financial records, and implementing strategies to ensure that information is reliable, transparent, and timely for decision-making.

Keywords: Administrative processes, Internal control, Financial records, Administrative planning.

Índice de Contenido

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	I
DECLARACIÓN DE LA AUTORA.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
SUMMARY	VII
Índice de Contenido.....	VIII
Índice de Tablas	XI
Índice de Ilustraciones	XI
Introducción.....	12
CAPÍTULO I	16
1. Marco Teórico y Legal.....	16
1.1. Marco Teórico.....	16
1.1.1. Sistematización de Experiencias.....	16
1.1.2. Prácticas Preprofesionales	16
1.1.3. Administración Financiera.....	17
1.1.4. Auditoría	18
1.1.5. Registros Contables	19
1.1.6. Sistema Financiero.....	20
1.1.7. Toma de Decisiones	20
1.1.8. Procesos Administrativos.....	21
1.1.9. Proceso Financiero.....	21
1.1.10. Control Interno.....	22

1.1.11.	Gestión Financiera	22
1.1.12.	Procedimientos Contables	23
1.1.13.	Procedimientos Administrativos	23
1.2.	Marco legal	24
1.2.1.	Ley Orgánica de Empresa Pública (LOEP)	24
1.2.2.	Código Orgánico Administrativo.....	24
1.2.3.	Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)	25
1.2.4.	Reglamento Interno de Régimen Académico de la ULEAM	25
1.2.5.	Presentación Estados Financieros NIC 1	26
1.2.6.	ISO 31000- Gestión de Riesgos.....	27
CAPÍTULO II.....		28
2.	Detalles de la Mediación	28
2.1.	Introducción de la Empresa	28
2.2.	Contexto de la Experiencia	29
2.2.1.	Presentación del problema en estudio.....	30
2.2.2.	Alcance	31
2.3.	Objetivos.....	31
2.3.1.	Objetivo General.....	31
2.3.2.	Objetivos Específicos	31
2.4.	Metodología de Sistematización.....	31
2.4.1.	Metodología utilizada	32
2.4.2.	Modalidad de investigación.....	33
2.4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de información	34
2.5.	Descripción de las actividades.....	34
2.6.	Reconstrucción de la experiencia	36

2.6.1.	Relación de la práctica con la carrera auditoría control y gestión.....	38
2.6.2.	Reflexión crítica.....	39
CAPÍTULO III.....		40
3.	PROPUESTA.....	40
3.1.	Título de la propuesta	40
3.2.	Justificación.....	40
3.3.	Objetivos.....	41
3.3.1.	Objetivo General.....	41
3.3.2.	Objetivos Específicos	41
3.4.	Descripción de la propuesta.....	41
3.5.	Descripción de los beneficiarios.....	42
3.6.	Factibilidad de su aplicación.	43
3.7.	Recursos.....	43
3.7.1.	Recursos humanos	43
3.7.2.	Recursos materiales	43
3.7.3.	Recursos tecnológicos	44
3.8.	Presupuesto estimado.....	44
3.9.	Riesgos generales y medidas de control	44
3.9.1.	Riesgos generales.....	44
3.9.2.	Medidas de control	45
3.10.	Compromiso institucional.....	45
3.11.	Plan de acción.....	45
3.12.	Flujograma.....	47
3.12.1.	Flujograma del Procedimiento de Ingresos	47
3.12.2.	Flujograma del Procedimiento de Pagos	51

3.12.3. Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Cobrar.....	54
4. Conclusiones.....	58
5. Recomendaciones	59
6. Bibliografía	59
7. Anexos	65

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de prácticas</i>	37
Tabla 2. <i>Plan de acción</i>	46
Tabla 3. <i>Flujograma de Procesos de Ingresos</i>	50
Tabla 4. <i>Flujograma del Procedimiento de Pagos</i>	53
Tabla 5. <i>Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Cobrar</i>	55

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. <i>Organigrama de la institución</i>	29
Ilustración 2. <i>Árbol de la problemática</i>	30

Introducción

La gestión administrativa y financiera constituye un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de las organizaciones, debido a que permite planificar, organizar, ejecutar y controlar los recursos disponibles, así como generar información útil para el desarrollo de las actividades institucionales y la toma de decisiones. En este contexto, los procedimientos administrativos, los mecanismos de control interno y la adecuada organización de la información financiera contribuyen a fortalecer la eficiencia, transparencia y confiabilidad de las operaciones. Cuando estos elementos presentan deficiencias, pueden generarse errores en los registros, dificultades en el seguimiento de las operaciones, desorganización documental y limitaciones para disponer de información oportuna.

La presente sistematización se desarrolló a partir de las prácticas preprofesionales realizadas en la Escuela de Conducción de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, durante los meses de abril y mayo de 2025, con un total de 112 horas. La experiencia permitió establecer un vínculo entre los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la carrera de Auditoría y Control de Gestión y las situaciones reales que se presentaron en el ámbito administrativo y financiero de la institución. La motivación académica surgió de la oportunidad de aplicar los conocimientos relacionados con contabilidad, auditoría, control interno y gestión administrativa en un escenario real, mientras que desde el ámbito personal la experiencia representó una oportunidad para fortalecer las competencias profesionales, la responsabilidad y la capacidad de análisis frente a situaciones concretas de una organización.

Durante el desarrollo de las prácticas se identificaron diversas situaciones que incidían en los procesos administrativos y financieros, principalmente en el registro de ingresos y pagos mediante el sistema SAGAUNITY. Entre las principales dificultades se encontraron errores de digitación, deficiencias en la actualización de los registros de la matriz de cuentas por cobrar, dificultades en el control de los pagos y diferencias entre la documentación física y digital. Asimismo, se evidenció un soporte informático deficiente que incidía en el funcionamiento del sistema SAGAUNITY. Estas situaciones dificultaban el seguimiento de las operaciones y podían afectar la disponibilidad de información confiable y oportuna para la gestión institucional.

Para el desarrollo de las actividades se contó con recursos humanos, tecnológicos, documentales y administrativos. En cuanto a los recursos humanos, se contó con el acompañamiento y supervisión del personal responsable del área de conducción, así como con la orientación académica correspondiente. Los recursos tecnológicos estuvieron representados principalmente por el sistema SAGAUNITY y la herramienta Microsoft Excel, utilizados para la revisión, registro y actualización de la información. Los recursos documentales comprendieron comprobantes de pago, registros financieros, matrices de control, órdenes administrativas y demás documentación de respaldo de las operaciones. Por su parte, los recursos administrativos estuvieron relacionados con los procedimientos, funciones y actividades propias del área, los cuales permitieron conocer la forma en que se desarrollaban los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar.

En función de las necesidades identificadas durante la experiencia, se planteó como propósito sistematizar las experiencias prácticas preprofesionales relacionadas con los procesos de registro en el sistema SAGAUNITY en la Escuela de Conductores Profesionales de la ULEAM EP-ULEAM, con la finalidad de aportar a la eficiencia de la gestión administrativa. Para alcanzar este propósito, se desarrolló un instructivo de procedimientos aplicados al registro y control de las operaciones; se analizaron las debilidades relacionadas con los errores de digitación, la desactualización de las matrices, los registros de pagos y la documentación; y se diseñaron esquemas de procesos e instrucciones orientados a favorecer la actualización y confiabilidad de la información financiera.

En este sentido, el objetivo general se alcanzó mediante la reconstrucción, análisis y reflexión crítica de las actividades desarrolladas durante las prácticas. Se realizaron actividades de actualización de matrices de pagos y cuentas por cobrar, verificación de información financiera en el sistema SAGAUNITY, registro de pagos de servicios institucionales, revisión documental y elaboración de herramientas de control en Excel. Estas actividades permitieron relacionar los conocimientos adquiridos durante la formación académica con las necesidades observadas en el entorno institucional y, a partir de ello, identificar oportunidades de mejora en los procesos administrativos y financieros.

La sistematización se desarrolló mediante un enfoque cualitativo y descriptivo, orientado al análisis y reflexión de la experiencia práctica. Para la recopilación de información se emplearon

técnicas como la observación directa y la revisión documental, además de instrumentos para organizar la información obtenida. También se utilizaron las modalidades de investigación de campo y bibliográfica. La investigación de campo permitió conocer directamente las actividades y procedimientos desarrollados en la institución, mientras que la modalidad bibliográfica permitió sustentar los conceptos y fundamentos relacionados con la gestión administrativa y financiera, el control interno, los procedimientos administrativos y demás categorías vinculadas con el objeto de estudio.

El sustento teórico se fundamentó en conceptos relacionados con la administración financiera, auditoría, registros contables, procesos administrativos y financieros, control interno, gestión financiera y procedimientos administrativos. Estos elementos permitieron interpretar las situaciones observadas durante la experiencia y comprender la importancia de mantener procesos organizados, información confiable y mecanismos de control que contribuyan a reducir riesgos y mejorar la gestión institucional. De igual manera, el estudio consideró el marco legal aplicable, entre cuyos referentes se encuentran la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código Orgánico Administrativo, la Ley Orgánica de Educación Superior, el Reglamento Interno de Régimen Académico de la ULEAM, la NIC 1 y la ISO 31000 relacionada con la gestión de riesgos.

La importancia institucional de esta sistematización radica en que permitió identificar debilidades concretas en los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar y, a partir de la experiencia, plantear herramientas orientadas a fortalecer el control interno y mejorar la organización de la información. En particular, la elaboración del instructivo de procedimientos administrativos y de los flujogramas constituyó una propuesta de apoyo para estandarizar las actividades, definir responsabilidades, organizar la documentación y favorecer el seguimiento de los procesos financieros. De esta manera, la experiencia no se limitó al cumplimiento de un requisito académico, sino que permitió generar una propuesta vinculada con las necesidades observadas en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM.

El documento se encuentra estructurado en tres capítulos. En el Capítulo I, Marco Teórico y Legal, se presentan los fundamentos conceptuales relacionados con la sistematización de experiencias, prácticas preprofesionales, administración financiera, auditoría, registros contables, procesos administrativos y financieros, control interno, gestión financiera y procedimientos administrativos, así como el marco legal que sustenta el estudio. En el Capítulo II, Detalles de la

Mediación, se describe la institución, el contexto de la experiencia, la problemática identificada, los objetivos, la metodología utilizada, las actividades desarrolladas, la reconstrucción de la experiencia, su relación con la carrera de Auditoría y Control de Gestión y la reflexión crítica derivada de las prácticas. En el Capítulo III, Mejorar el instructivo de procedimientos administrativos, su justificación, objetivos, descripción, beneficiarios, factibilidad, plan de acción y los flujogramas correspondientes a los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas de la experiencia sistematizada.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico y Legal

1.1.Marco Teórico

1.1.1. Sistematización de Experiencias

La sistematización de experiencias prácticas es un proceso metodológico el cual permite evaluar, de acuerdo con Echeverry y Prada (2020), la sistematización de experiencias permite ordenar, reconstruir e interpretar de forma crítica las actividades desarrolladas durante una práctica o intervención. Este proceso facilita identificar los aprendizajes, fortalezas y aspectos de mejora a partir del análisis de la experiencia vivida. Además, considera el contexto y la participación de los actores involucrados para comprender los resultados obtenidos. De esta manera, genera conocimientos que contribuyen al mejoramiento continuo y a la toma de decisiones futuras.

De la misma manera, Mera (2019) indica que esta terminología es una consideración analítica y colaborativa sobre la experiencia vivida, que forma las realidades de los individuos o participantes principales del proceso de enseñanza en la contabilidad, y posee el poder de cambiar dicho proceso, basado en sus requerimientos.

Mientras Echeverry y Prada (2020) destacan principalmente la reconstrucción, interpretación y generación de aprendizajes a partir de la experiencia, Mera (2019) resalta el carácter reflexivo y participativo de este proceso. Ambos planteamientos coinciden en que sistematizar no significa únicamente describir las actividades realizadas, sino analizarlas para obtener aprendizajes que permitan comprender y mejorar la práctica. En este contexto, la sistematización de experiencias permitió analizar de manera ordenada las actividades desarrolladas durante las prácticas preprofesionales en la Escuela de Conducción EP-ULEAM. Su aplicación, permitió identificar aspectos relacionados con los registros, pagos, cuentas por cobrar y control de la información en el sistema SAGAUNITY.

1.1.2. Prácticas Preprofesionales

De acuerdo con Chavez et al. (2020) las experiencias es una motivación a los estudiantes a desarrollar de manera satisfactoria todas las habilidades adquiridas durante sus años de estudios, como influyen mucho en la formación del perfil profesional de una persona. De igual manera,

(Valverde 2019, citado por Arevalo et al., 2024) “resalta que las prácticas contribuyen a la adquisición de habilidades adaptativas, tales como la capacidad de innovación y la resiliencia ante desafíos profesionales”.

Ambos planteamientos coinciden en que las prácticas preprofesionales constituyen un espacio de aprendizaje que permite al estudiante trasladar los conocimientos adquiridos durante su formación académica hacia situaciones reales del entorno laboral. Sin embargo, Chávez et al. (2020) enfatizan principalmente su aporte al desarrollo de las habilidades y al fortalecimiento del perfil profesional, mientras que Valverde (2019, citado por Arévalo et al., 2024) destaca la capacidad del estudiante para adaptarse y responder ante diferentes situaciones profesionales.

Desde la experiencia desarrollada en la Escuela de Conducción EP-ULEAM, las prácticas preprofesionales permitieron aplicar conocimientos relacionados con contabilidad, auditoría, control interno y gestión administrativa en actividades reales. La participación en la actualización de registros, revisión de pagos, control de cuentas por cobrar y manejo del sistema SAGAUNITY permitió identificar situaciones que requerían atención, organización y capacidad de análisis. De esta manera, la experiencia contribuyó al fortalecimiento de las competencias profesionales y permitió comprender la importancia de aplicar los conocimientos académicos de acuerdo con las necesidades de la institución.

1.1.3. Administración Financiera

Para Gutiérrez et al. (2025), la administración financiera es una disciplina encargada de planificar, organizar y controlar los recursos económicos de una empresa para garantizar su uso eficiente, por lo tanto, el fin consiste en mantener un equilibrio entre la rentabilidad y la liquidez, de esta manera permite que la institución tenga beneficios que no comprometan el cumplimiento de las obligaciones. Además, permite una mejora toma de decisiones en relación con el financiamiento o en general del rubro financiero, por lo tanto, dichas actividades son supervisadas por el jefe del departamento.

Por otro lado, (Katz citado por Chiavenato, 2006) “el éxito de un administrador depende más de su desempeño y de cómo trata a las personas y las situaciones, según sus características de personalidad; depende de lo que el administrador tiene y utiliza” (p. 30). Una habilidad es la capacidad de transformar conocimiento de acción, que resulta en un desempeño esperado.

Gutiérrez et al. (2025) plantean que la administración financiera se orienta a planificar, organizar y controlar los recursos económicos para garantizar su uso eficiente y contribuir a una adecuada toma de decisiones. Por su parte, (Katz citado por Chiavenato, 2006) destaca la importancia de las habilidades del administrador para aplicar sus conocimientos frente a las diferentes situaciones de la organización. Ambos planteamientos coinciden en que una adecuada administración requiere tanto del manejo eficiente de los recursos como de la capacidad para responder a las necesidades institucionales.

Por ende, la administración financiera fue fundamental durante las prácticas en la Escuela de Conducción EP-ULEAM, debido a que las actividades realizadas estuvieron relacionadas con el manejo y control de información financiera. La actualización de registros, revisión de pagos y seguimiento de cuentas por cobrar permitieron comprender la importancia de mantener información organizada y confiable. Por ello, una adecuada administración financiera contribuye al desarrollo eficiente de los procesos institucionales.

1.1.4. Auditoría

Para Arias et al. (2023), la auditoría puede entenderse como un proceso sistemático que permite revisar y evaluar la información, los registros y las actividades de una organización para comprobar su veracidad y eficiencia. Su finalidad es obtener evidencias que respalden la toma de decisiones y promuevan mejoras en los procesos. Con el paso del tiempo, ha evolucionado hasta convertirse en una herramienta esencial para fortalecer el control y la transparencia institucional.

A partir de lo anterior, se comprende que la auditoría es un proceso sistemático para verificar el propósito de la economía dentro de la empresa, así mismo los principios fundamentales como la ética, integridad, legalidad y transparencia son esenciales para la auditoría.

Ética: esta terminología se centra en estudiar el comportamiento humano, específicamente si algo que se esté haciendo sea bueno o malo, pero no solo ello que cuenta con un trasfondo que va de la mano con la moral, de acuerdo con Buganza (2023) la ética se refiere al origen de los actos humanos, es decir que esta estudia la bondad o la maldad.

Integridad: de acuerdo con Sánchez (2020), es prácticamente vista como relación profunda con la conciencia, la cual impulsa a actuar de forma coherente y con dedicación hacia lo que es correcto y justo, visualizando también como característica de la persona que es honesta y

que no busca un interés propio, tal así que, refiriéndose al mundo empresarial, la integridad asegura acciones responsables como personas.

Legalidad: el concepto de la legalidad hace a la adherencia de normativas o leyes en sí, en donde las autoridades competentes deben sí o no actuar conforme a lo rigen las mismas por lo que todas sus acciones deben de respetar las normas legales implicadas en el ámbito que se tratando (Roncancio y Restrepo, 2021).

Transparencia: Es esencial para construir sociedades justas y responsables, para esto Gilli (2017), expresa que las misma actúa como el medio más eficaz para prevenir la corrupción y fortalecer la confianza con los ciudadanos en sus autoridades e instituciones, así mismo la transparencia implica cada que se realice, en este sentido la transparencia obliga a empresarios y líderes a actuar con lógica y responsabilidad.

1.1.5. Registros Contables

Según Farfán y Alvario (2026), el registro es el proceso mediante el cual se documentan las operaciones económicas de una entidad, transformándose en información útil para su análisis e interpretación. De acuerdo Herz (2018) el registro contable inicia en el libro diario, donde cada transacción se justifica de forma cronológica empleando la partida doble. Este proceso certifica claridad, sustentación y exactitud en los movimientos financieros conseguidos.

Los registros contables constituyen una herramienta fundamental para organizar y respaldar la información económica de una organización. Herz (2018) aborda los registros contables como parte de la contabilidad financiera, mientras que Farfán y Alvario (2026) destacan su importancia como soporte de información para la toma de decisiones. Ambos planteamientos coinciden en que los registros deben contener información organizada y confiable, aunque el primero se relaciona con el tratamiento de la información financiera y el segundo resalta su utilidad para la gestión y toma de decisiones.

Por lo tanto, los registros contables fueron importantes durante las prácticas realizadas en la Escuela de Conducción EP-ULEAM, debido a que permitieron organizar y verificar información relacionada con pagos, ingresos y cuentas por cobrar. La revisión de estos registros permitió identificar errores de digitación y retrasos en la actualización de las matrices. Por ello, mantener

registros actualizados y confiables contribuye a mejorar el control de la información financiera y facilita la toma de decisiones institucionales.

1.1.6. Sistema Financiero

Según Ordóñez et al. (2020) el sistema financiero ecuatoriano al igual que otros está compuesto por instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, cuyo objetivo es vigilar, normas y controlar el desarrollo y trabajo que las instituciones financieras realizan con los flujos financieros procedentes de los ahorradores o unidades excedentarias, que integran el sistema financiero y a su vez son canalizados hacia unidades deficitarias o prestatarias, que necesitan de esos recursos financieros. La canalización de estos permite que la actividad económica de un país se desarrolle.

De acuerdo con Ortega et al. (2022), sostienen que el sistema financiero asume un rol importante de acuerdo a las necesidades de financiamiento mismas que impactan el rubro económico y social. Por lo tanto, las instituciones financieras tienen una función crucial en la economía del país, debido a que mediante ellas se asigna el proceso de recursos a los agentes económicos de una nación, fomentando el desarrollo social y financiero, por lo que la correcta distribución debe ser de forma equitativa.

Ambos autores coinciden en que el sistema financiero facilita la movilización y utilización de recursos, aunque Ordóñez et al. (2020) enfatizan su estructura y funcionamiento, mientras que Ortega et al. (2022) destacan su aporte al desarrollo económico y social. Por lo tanto, el sistema financiero se relaciona con la experiencia desarrollada en la EP-ULEAM porque las actividades realizadas involucraron el manejo y control de recursos financieros. La correcta organización de los registros de ingresos, pagos y cuentas por cobrar permitió comprender la importancia de mantener información actualizada para un adecuado control financiero.

1.1.7. Toma de Decisiones

Según Nuñez et al. (2023), la toma de decisiones constituye el núcleo de la responsabilidad administrativa, ya que los administradores deben constantemente determinar qué acciones llevar a cabo, quien realizarlas, cuando y donde. Esta tarea adquiere una gran relevancia en las empresas de servicios técnicos, donde se coordina el trabajo de un grupo de individuos con el objetivo de ejecutar actividades o procedimientos específicos. Por lo tanto, el núcleo de la planeación es la

toma de decisiones, Koontz et al. (2012) la define como “la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación” (p. 152).

Ambos autores coinciden en que la toma de decisiones implica elegir acciones que orienten el funcionamiento de la organización, aunque Nuñez et al. (2023) enfatizan la responsabilidad administrativa, mientras que Koontz et al. (2012) destacan la selección entre alternativas. Es decir que, la toma de decisiones se relacionó con la experiencia desarrollada en la EP-ULEAM, debido a que la información registrada y revisada permitió disponer de elementos para orientar las actividades administrativas y financieras.

1.1.8. Procesos Administrativos

Como señalan Gutiérrez et al. (2025), la administración se consolida como un proceso mediante el cual se busca calidad en el funcionamiento de una entidad social, al utilizar de manera adecuada sus recursos, con el propósito de alcanzar objetivos predefinidos. De acuerdo Montufar (2021), esta se fundamenta al ser un soporte administrativo para distintos procesos de la empresa, de todas las áreas de las empresas, con el objeto de obtener un resultado efectivo teniendo mayores ventajas competitivas que se verán reflejadas en los estados financieros.

De acuerdo con lo expresado por los autores, los procesos administrativos son esenciales para organizar y aprovechar eficientemente los recursos de una empresa, así mismo su correcta aplicación facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.1.9. Proceso Financiero

Según Párraga et al. (2021) el proceso financiero se encarga de aquellas funciones del área financiera cuya función es planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades en el rubro económico que conforma los flujos de efectivo, es decir, esto es resultado de las inversiones y financiamiento para este componente, por lo tanto, las decisiones que toman en un tiempo determinado más corto tienen la función de equilibrar el riesgo y la rentabilidad. Como menciona Ordóñez et al. (2020) este proceso establece los criterios y actividades específicas para que los entes económicos optimizan de forma eficiente la obtención y el uso de los recursos durante su operatividad diaria. Ambos autores coinciden en que el proceso financiero requiere una adecuada organización y control de los recursos.

En términos simples, el proceso financiero se relacionó directamente con las actividades desarrolladas en la EP-ULEAM, especialmente en el registro de pagos, actualización de cuentas por cobrar y control de la información financiera. Estas actividades permitieron comprender la importancia de ejecutar los procesos de manera organizada y mantener información actualizada para favorecer el control de los recursos institucionales.

1.1.10. Control Interno

Para Cruz (2021) el control interno es considerada como una herramienta esencial que debe ser adoptada por las entidades, puesto que aporta a la disminución de riesgos existentes misma que imposibilitan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, además implica un cambio radical para la mejora en la parte administrativa, como la operativa y financiera. Adicional el control interno no establece o indica una buena ejecución de los procedimientos o procesos, tampoco el cumplimiento de los objetivos en su totalidad, desde esta perspectiva indica que brinda seguridad razonable, esto en base a que en muchos errores son causados por humanos o la evasión de controles, originando fraudes o hechos ilícitos en la empresa.

Bajo lo expuesto en las citas mencionadas se entiende que, el control interno es la gestión organizacional, ya que permite prevenir los riesgos, proteger los recursos y fortalecer las adecuadas implementaciones proporciona una base sólida para mejorar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de las operaciones empresariales.

1.1.11. Gestión Financiera

Para Burga (2023) la gestión financiera es la representación de estrategias diseñadas para una correcta administración en relación de los recursos económicos, así como también el fin es poder maximizar la rentabilidad y fomentar que la organización mantenga un crecimiento y decisiones acorde a su realidad. Según Huacchillo et al. (2020), la gestión financiera tiene un rol en cuanto a las decisiones empresariales gracias a la información obtenida de los riesgos y recursos que tiene la empresa, cuyo fin es identificar las oportunidades para un buen manejo de capital de la institución.

Desde esta base, ambos autores coinciden en que una adecuada gestión financiera permite administrar eficientemente los recursos y apoyar la toma de decisiones, aunque Burga (2023) enfatiza la administración y el crecimiento, mientras que Huacchillo et al. (2020) resaltan el uso

de la información para identificar oportunidades y riesgos. Por lo tanto, la gestión financiera se relacionó con las actividades desarrolladas en la EP-ULEAM, especialmente con la revisión de pagos, actualización de cuentas por cobrar y control de los registros financieros. Estas actividades permitieron reconocer la importancia de disponer de información actualizada para administrar adecuadamente los recursos institucionales y apoyar la toma de decisiones.

1.1.12. Procedimientos Contables

Torres (2019) establece que el rubro contable es la representación en cuanto a las obligaciones tanto fiscales como mercantiles, indicando que es una necesidad de control en cuanto al patrimonio, además de indicar que es una fuente que proporciona información del área de finanzas que permite que la institución tome decisiones de manera confiable. Por ello, (León 2019, citado por Cedeño, 2020) establece que “la importancia del proceso contable radica en el hecho de ser el medio de comunicación entre la empresa y todo aquel usuario que tiene derecho razonable a disponer de ella para utilizarla en la toma de sus decisiones” (p. 6).

Ambos planteamientos coinciden en que los procedimientos contables contribuyen a generar información organizada y confiable. A partir de lo anterior, los procedimientos contables fueron importantes en la experiencia desarrollada en la EP-ULEAM, debido a que las actividades realizadas requirieron revisar y registrar información relacionada con pagos, ingresos y cuentas por cobrar. La aplicación ordenada de estos procedimientos permite reducir errores y mantener información financiera confiable para el control de las operaciones institucionales.

1.1.13. Procedimientos Administrativos

Según Rodríguez y Castro (2023), los procesos administrativos se caracterizan por ser etapas continuas por medio de las cuales se puede efectuar la administración y además estas se encuentran relacionadas entre sí formando de esta forma un proceso integral. De acuerdo con Auquilla (2022), el procedimiento administrativo es una guía de acciones sistemáticas que orienta la ejecución de tareas y procesos organizacionales para garantizar orden y control en las actividades.

Por ende, los autores coinciden en que los procedimientos administrativos permiten organizar y orientar las actividades institucionales. Desde este enfoque, los procedimientos administrativos fueron importantes durante las prácticas en la EP-ULEAM, porque permitieron

comprender cómo se organizaban las actividades relacionadas con los procesos financieros y documentales. Su aplicación ordenada contribuye a reducir errores, definir responsabilidades y facilitar el control de las operaciones. Por ello, su fortalecimiento resulta necesario para mejorar la eficiencia de los procesos institucionales.

1.2.Marco legal

1.2.1. Ley Orgánica de Empresa Pública (LOEP)

De acuerdo a lo establecido por la Asamblea Nacional (2017) en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, título I del ámbito, objetivos y principios en el artículo 1 indica que: “Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local” (p. 3).

De la misma manera establece la Asamblea Nacional (2017) en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, título II de la definición y constitución de las empresas públicas. en el artículo 4 indica que: “Las empresas filiales son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada” (p. 4).

Esta normativa se relaciona con la experiencia desarrollada debido a que establece el marco general para la organización y funcionamiento de las empresas públicas, dentro del cual se desarrollan las actividades administrativas de la EP-ULEAM. Su consideración permitió comprender la importancia de que los procesos institucionales se ejecuten de manera organizada y conforme a las disposiciones aplicables.

1.2.2. Código Orgánico Administrativo

La Asamblea Nacional (2017) estableció en el Código Orgánico Administrativo COA, en el capítulo segundo de Principios de la Actividad Administrativa en relación con las personas, el artículo 20 indica que:

Principio de Control. - Los órganos que conforman el sector y entidades públicos competentes velaran por el respeto del principio de jurídico, sin que esta actividad implique

afectación o menoscabo en el ejercicio de las competencias asignadas a los órganos y entidades a cargo de los asuntos sometidos a control.

Los órganos y entidades públicas, con competencias de control, no podrán sustituir a aquellas sometidos a dicho control, en el ejercicio de las competencias a su cargo.

Las personas participaran en el control de las actividades administrativas a través de los mecanismos previstos (p. 4).

El Código Orgánico Administrativo se relaciona directamente con la experiencia debido a la importancia del control en las actividades administrativas. Esto guarda relación con las situaciones identificadas durante las prácticas, especialmente con los errores en los registros, la actualización de la información y el seguimiento de las operaciones financieras.

1.2.3. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

La ley orgánica de educación superior constituye el marco jurídico que orienta y regula el sistema de educación superior en el Ecuador. Esta ley establece las normas para el funcionamiento de las instituciones del sector, define los derechos y responsabilidades de sus miembros y garantiza una formación gratuita, inclusiva y de alta calidad hasta el tercer nivel. Su fundamento se apoya en valores como autonomías responsables, el cogobierno, la relevancia y la diversidad cultural.

Así mismo, la normativa asegura el financiamiento estatal, promueve una gestión institucional responsable y exige evaluaciones periódicas, fortaleciendo la investigación, la innovación y la vinculación con la sociedad como funciones esenciales de la educación superior (Asamblea Nacional, 2018). La LOES se relaciona con la sistematización porque establece el marco que regula la educación superior y sustenta el desarrollo de actividades de formación profesional. En este contexto, las prácticas preprofesionales permitieron aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera en una situación real de la institución.

1.2.4. Reglamento Interno de Régimen Académico de la ULEAM

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (2024) establece en el reglamento interno de Régimen Académico de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, en el apartado de aspectos generales, Capítulo I ámbito, objeto, funciones sustantivas y enfoque de derechos en el artículo 3 lo siguiente:

Objetivos. - Los objetivos del régimen académico de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí son:

Garantizar una formación de calidad, excelencia y pertinencia que propenda al cumplimiento de la visión y misión de la universidad, sus fines y los objetivos declarados en el Reglamento de Régimen Académico expedido por el Consejo de Educación Superior; (p. 4)

De la misma manera La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (2024) establece en el reglamento interno de Régimen Académico de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, en el Capítulo III sistema de créditos y períodos académicos el artículo 12 indica que:

Actividades complementarias para la formación profesional. - Tanto en los periodos ordinarios como extraordinarios los estudiantes pueden realizar actividades complementarias de formación. Estas actividades responderán al Modelo Educativo de la Universidad y serán autorizadas por el consejo académico previo presentación y aprobación de un proyecto técnico. Las actividades complementarias integraran acciones deportivas, recreativas, culturales y/o artísticas ofertadas por una unidad académica de la Universidad. (p. 9)

Establece directrices que rigen el ámbito educativo de la institución, buscando ofrecer una educación integral, de calidad, inclusiva y alineada con la normativa del sistema educativo superior en Ecuador.

Aspectos fundamentales para la estructura curricular, las modalidades de estudios, la evaluación del aprendizaje y los procesos de titulación además fomenta la conexión con la comunidad y el respeto por la autonomía universitaria, garantizando la movilidad académica, el desarrollo de habilidades profesionales y requisitos para graduarse. Esta normativa se relaciona con el desarrollo de las prácticas preprofesionales, ya que establece disposiciones académicas aplicables dentro de la ULEAM. Su inclusión permite sustentar normativamente la realización de la experiencia práctica y su relación con el proceso de formación profesional.

1.2.5. Presentación Estados Financieros NIC 1

La NIC 1, proporciona los lineamientos fundamentales para crear estados financieros a fines generales, buscando así garantizar que pueden ser comparados a través de destinados periodo

y organizaciones. Así mismo, esta norma establece la forma, el contenido mínimo y las características cualitativas que deben ser seguidas, presentación educativa, el principio de devengo y la consistencia.

Finalmente, fomenta la claridad, la adecuada divulgación de las políticas contables y una explosión precisa de la información que es importante para quienes toman decisiones económicas. La NIC 1 se relaciona con el trabajo debido a la importancia de que la información financiera sea presentada de manera clara, consistente y útil para quienes toman decisiones. Esta perspectiva se vincula con la necesidad identificada durante las prácticas de mantener registros financieros organizados y actualizados.

1.2.6. ISO 31000- Gestión de Riesgos

La norma internacional ISO 31000 – Gestión de Riesgo, proporciona principios y directrices para identificar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, debido a que su aplicación permite fortalecer la toma de decisiones, mejorar el control interno y minimizar posibles impactos negativos en los procesos administrativos, financieros y operativos. Finalmente, la ISO 31000 facilita la mejora continua y el fortalecimiento de la transparencia organizacional, garantizar la sostenibilidad y eficiencia institucional (Secretaría Central de ISO, 2018).

La ISO 31000 guarda relación con la experiencia debido a que permite comprender la importancia de identificar y gestionar riesgos que pueden afectar los procesos institucionales. En la EP-ULEAM se identificaron situaciones como errores de digitación, registros desactualizados y debilidades en el control de las operaciones financieras, por lo que esta norma aporta un enfoque relacionado con la prevención y tratamiento de dichos riesgos.

CAPÍTULO II

2. Detalles de la Mediación

2.1. Introducción de la Empresa

- Institución: Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM.
- Ubicación: ULEAM.
- Móvil: 095851061

La institución se dedica a la prestación de servicios en cuanto a consultoría, capacitación, investigación y ejecución de proyectos estratégicos, sus actividades están orientadas al fortalecimiento académico productivo y administrativo, gestión institucional, como cursos de formación continua dirigido a profesionales y estudiantes, buscando eficiencia administrativa y sostenibilidad

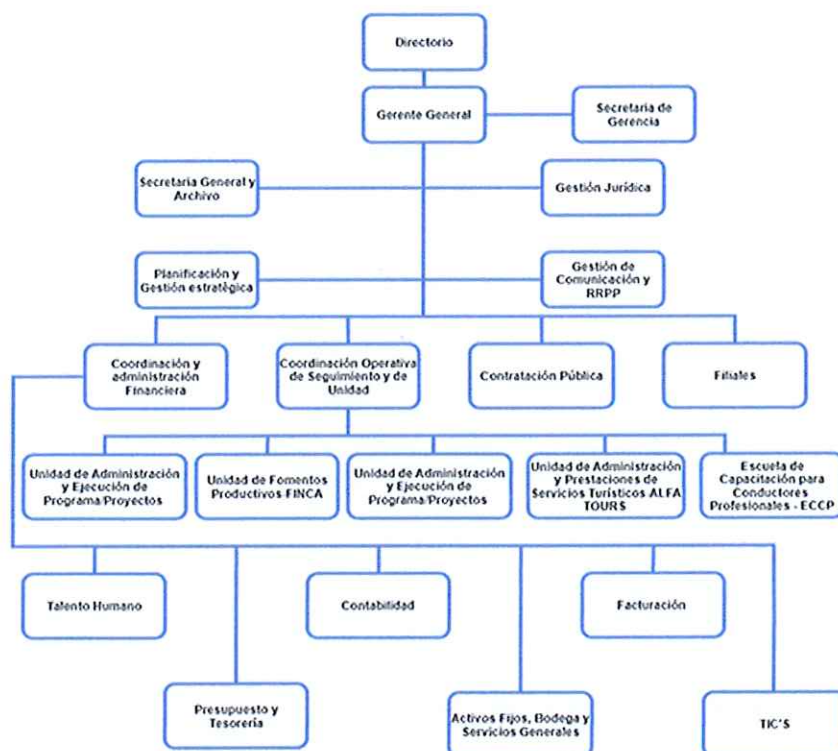
La Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico (2024) establece como visión: “Ser reconocidos como la empresa pública universitaria líder en brindar servicios de investigación, capacitación, consultoría y producción de calidad por su gestión eficaz, eficiente y proactiva en el Ecuador”

Por consiguiente, la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico (2024) establece como misión: “Brindar servicios de excelencia en el ámbito de consultorías, asesorías, ejecución y/o administración en proyectos de producción, capacitación, investigación, inversión y demás afines a la ULEAM”.

La Escuela de Conducción forma parte de la estructura de la Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico EP-ULEAM, constituyéndose en una de las áreas en las que se desarrollan actividades vinculadas con la formación y capacitación en conducción. En este contexto, las prácticas preprofesionales objeto de esta sistematización se realizaron específicamente en el área de la Escuela de Conducción, perteneciente a la EP-ULEAM, donde se desarrollaron las actividades administrativas y financieras analizadas en el presente trabajo.

Ilustración 1.

Organigrama de la institución



Nota. Organigrama del departamento presupuestaria. Fuente: (Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico, 2024)

2.2.Contexto de la Experiencia

Las experiencias prácticas preprofesionales se realizaron en el departamento del área de conducción en la EP-ULEAM, establecida en el cantón Manta de la provincia de Manabí, las mismas realizadas en el periodo comprendido desde el 21 de abril del 2025 durante 112 horas, en el que intervinieron por parte de la entidad receptora Lcdo. Alejandro Macías encargado del área de conducción, que asesoró, orientó y supervisó las actividades encomendadas.

Desde la importancia de la experiencia práctica se logra resaltar que la sistematización trata no solo de un requisito académico, sino de una experiencia donde el estudiante aplica lo académico y se involucra en historias reales, decisiones y aprendizajes, logrando fortalecer la identidad profesional al entrelazar lo vivido con lo comprendido desde un campo ético y humano.

2.2.1. Presentación del problema en estudio

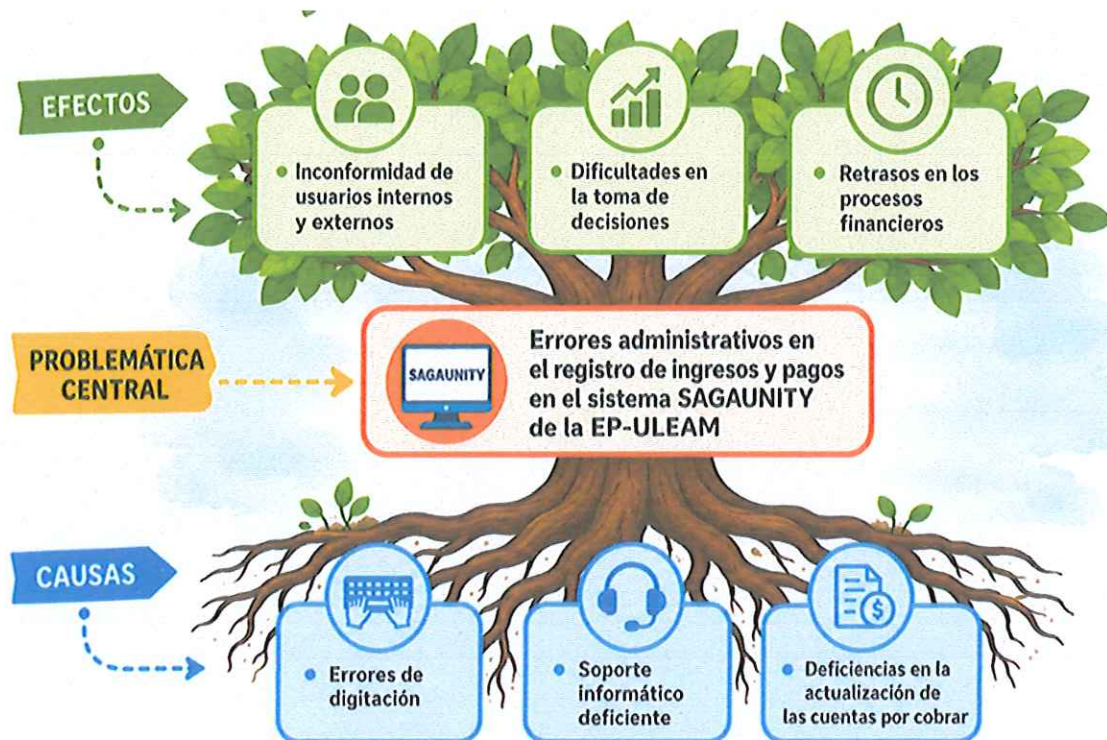
Durante el desarrollo de las prácticas preprofesionales en la EP-ULEAM, se evidencio la existencia de diversas deficiencias administrativas relacionadas con el registro de ingresos y pagos al sistema SAGAUNITY. Esta situación ha limitado la posibilidad de mantener un control efectivo de las cuentas de banco y cuentas por cobrar, generando inconformidad tanto en los usuarios internos y externos de la institución

Las principales problemáticas identificadas se resumen en los siguientes aspectos:

- Errores de digitación cometidos en los registros de ingresos y pagos.
- Soporte informático deficiente, que incide negativamente en el funcionamiento del sistema SAGAUNITY.
- Deficiencias en la actualización oportuna de los registros en la matriz de las cuentas por cobrar.

Ilustración 2.

Árbol de la problemática



Nota. Árbol de la problemática. Elaboración propia.

2.2.2. Alcance

- **Campo:** Ciencias Contable y Financiera.
- **Área:** Administrativa.
- **Eje temático:** Errores administrativos en el registro de ingresos y pagos en el sistema SAGAUNITY de la EP-ULEAM.
- **Ubicación:** ULEAM.
- **Tiempo:** Abril y mayo de 2025.

2.3.Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Sistematizar las experiencias prácticas preprofesionales en los procesos de registros en el sistema SAGAUNITY en la Escuela de Conductores Profesionales de la ULEAM EP-ULEAM, para aportar a la eficiencia de la gestión en el área administrativa.

2.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer las actividades y experiencias desarrolladas durante las practicas preprofesionales relacionadas con el registro y control de la información financiera en la Escuela de Conducción EP-ULEAM
- Determinar las principales debilidades evidenciadas en los procesos administrativos y financieras de ingresos, pagos y cuentas por cobrar
- Fortalecer la gestión administrativa, mediante la mejora de la actualizaciones y información financiera para los usuarios internos y externo.

2.4.Metodología de Sistematización

La sistematización se constituye en un enfoque cualitativo y descriptivo, permite analizar y reflexionar sobre las experiencias prácticas adquiridas durante el desarrollo de las prácticas preprofesionales en la Escuela de Conducción EP-ULEAM, así mismo, facilitó las actividades relacionadas con los procedimientos administrativos y financieros en el sistema SAGAUNITY.

De igual manera, la recolección de información se emplearon técnicas como la observación directa y revisión documental, permite identificar dificultades en los registros de ingresos, pagos y actualización de cuentas por cobrar. Además, se utilizaron fichas y matrices de registro para

organizar y sistematizar la información recopilada durante la experiencia; estos instrumentos se presentan como evidencias en los anexos correspondientes.

Finalmente, la metodología de sistematización permite organizar las experiencias vividas, obteniendo resultados para fortalecer los procesos administrativos financieros, contribuyendo a la mejora continua y una gestión eficiente dentro de la institución.

2.4.1. Metodología utilizada

2.4.1.1. Método descriptivo

Según Bavaresco (2013) la investigación descriptiva consiste en describir y analizar sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad de individuos y comunidades.

La investigación que se desarrolló permitió recopilar y analizar información relacionada con los procesos documentados dentro de la institución, el cual ayudó a la identificación de actividades y la gestión administrativa y financiera, facilitando el análisis de los procedimientos ejecutados en las operaciones.

2.4.1.2. Método deductivo

Como señala Espinoza (2023), el método deductivo está constituido por reglas y procesos, que facilitan la deducción de consecuencias y conclusiones finales a partir de premisas.

Esta permitirá la verificación de la gestión administrativa, controles internos y registros financieros para aplicarlos al análisis de las actividades desarrolladas durante la ejecución de las prácticas profesionales en la EP-ULEAM.

2.4.1.3. Método analítico

Por ello se realiza un profundo estudio de la información obtenida, logrando de esta forma identificar y conocer los elementos que integran el planteamiento del problema para, posteriormente proceder a la elaboración del esquema que permitirá el cumplimiento de los objetivos planteados (Bavaresco, 2013).

Este método es esencial en la investigación, debido a que permite examinar la información recopilada mediante la observación directa y revisión documental. De igual manera, facilitó el

análisis de las inconsistencias en los registros financieros y retrasos en los procesos administrativos.

2.4.1.4. Enfoque cualitativo

De acuerdo con Hernández et al. (2014) una investigación con enfoque cualitativo puede tener los alcances: tanto exploratorios, como descriptivos, además de correlacionales y explicativos. Todo depende del proceso y los resultados de la revisión de la literatura y de la perspectiva teórica del estudio para la construcción del marco teórico, de igual de los objetivos del investigador.

Permitirá analizar y reflexionar sobre las experiencias vividas durante las prácticas preprofesionales en la Escuela de conducción EP-ULEAM, ya que facilitó las actividades administrativas y financieras dentro del sistema SAGAUNITY y su incidencia en la gestión institucional.

2.4.2. Modalidad de investigación

2.4.2.1. Modalidad de campo

Según (Muñoz 2002, citado por Nájera y Paredes, 2017) indica que “los antecedentes de la investigación de campo se encuentran donde los pensadores e investigadores, aplicaron de manera consciente e intencionada algunas formas o modos de recabar información, tratarla, analizarla, interpretarla y aplicarla sobre algún fenómeno social” (p. 2).

Esto se realizará al momento que se escogen los datos de la empresa en modalidad presencial mediante la observación podemos cumplir los datos referentes a lo que se deberá cumplir en este informe.

2.4.2.2. Modalidad bibliográfica

De acuerdo con Carbajal (2020) destaca que la investigación documental hace énfasis en la obtención, además de la organización, el análisis y la interpretación acerca de la información sobre un tema utilizando fuentes documentales como libros, artículos y registros audiovisuales. Es generalmente común su uso en las ciencias sociales y en lo que es investigación cualitativa, aunque en todo tipo de investigación para conocer los antecedentes y el estado actual.

La modalidad bibliográfica se llevó a cabo con la recopilación de la información de diversas fuentes académicas como libros, artículos científicos, revistas, normativas y documentos académicos especializados, permitió obtener un marco sólido y actualizado sobre los temas del estudio.

2.4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Observación directa: permitió identificar y registrar las actividades desarrolladas durante las prácticas preprofesionales, principalmente las relacionadas con el manejo del sistema SAGAUNITY, actualización de matrices, verificación de pagos y seguimiento de cuentas por cobrar. Esta técnica permitió conocer directamente la forma en que se ejecutaban los procesos administrativos y financieros.

Revisión documental: se aplicó mediante la revisión de matrices, registros y documentación utilizada por la institución durante el desarrollo de las actividades. Esta técnica permitió contrastar la información disponible e identificar situaciones relacionadas con la actualización de registros, pagos y cuentas por cobrar.

Evidencia documental y fotográfica: como respaldo de las actividades desarrolladas se cuenta con fotografías de la estudiante durante la revisión del sistema SAGAUNITY y de las matrices utilizadas por la institución. Estas evidencias se incorporan en los anexos correspondientes, preservando la información institucional que pudiera ser confidencial.

2.5.Descripción de las actividades

Durante las prácticas profesionales en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM, se ejecutaron actividades en los procesos administrativos y financieros, en especial el manejo del sistema SAGAUNITY, actualización de registros y control de documentación, lo que permite fortalecer el control de pagos, cuentas por cobrar y organización de las matrices y así el uso de herramientas como Excel y registro digitales. Así mismo, cada procedimiento desarrollado contribuyó a comprender a tener la información organizada, actualizada y confiable para garantizar la eficiencia operativa y administrativa de la institución.

Durante las actividades asignada se evidenciaron diversas deficiencias administrativas relacionadas con errores digitales, retrasos en la actualización de matrices y dificultades en el control de pagos registrados dentro el sistema SAGAUNITY, estas inconsistencias ocasionaron

diferencias entre la documentación física y digital, generando inconvenientes en el seguimiento de cuentas por cobrar y retrasos en los procesos financieros, además, se observó que la falta de actualización de la información afectaba a la toma de decisiones y la atención eficiente a los usuarios internos y externos.

Dado a las actividades realizadas en el proceso de prácticas profesionales permitieron aplicar conocimientos adquiridos en asignaturas relacionadas con la contabilidad, auditoría, control interno y gestión administrativa, comprendiendo que cada procedimiento ejecutado influye directamente en la eficiencia. De esta manera, la experiencia permitió fortalecer los conocimientos adquiridos y así un análisis de información financiera, responsabilidad, organización de documentos y toma de decisiones. De acuerdo con lo anterior, se evidencio la importancia de mantener mecanismos de control interno eficiente para garantizar transparencia y confiabilidad en los registros administrativos y financieros.

De acuerdo con Zayas et al. (2024), el control interno constituye un elemento esencial dentro de las organizaciones, debido a que permite garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de normas, En este sentido, las actividades realizadas durante las prácticas estuvieron dentro del sistema SAGAUNITY, contribuyendo a mejorar el orden administrativo y la transparencia. Por ello Benitez y Lema (2025), destacan que la gestión administrativa comprende la coordinación eficiente de recursos y procedimientos para el cumplimiento de objetivos organizacionales, aspecto que se evidenció en las actividades desarrolladas dentro de la empresa EP-ULEAM.

La Asamblea Nacional (2018) establece en la LOES art. 87, acerca de los requisitos antes del grado “los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante programas, proyectos de vinculación con la sociedad, prácticas o pasantías preprofesionales con el debido acompañamiento pedagógico, en los campos de su especialidad” (p. 38).

De la misma manera en el Reglamento interno de la institución en el reglamento 3 hace énfasis en el fortalecimiento de investigación, mientras que el Art 12 establece el desarrollo de actividades orientadas a la formación profesional y práctica.

Finalmente, la experiencia adquirida durante las prácticas profesionales permite comprender la capacidad de análisis, adaptación y responsabilidad profesional, debido a que los

conocimientos teóricos proporcionaron una base esencial en el desarrollo en las actividades, las prácticas permitieron fortalecer las competencias técnicas y personales relacionadas a la organización administrativa, ética profesional y solución a problemas.

2.6.Reconstrucción de la experiencia

El inicio de las prácticas preprofesionales, el 21 de abril de 2025, marcó el primer acercamiento real al entorno administrativo y financiero de la EP-ULEAM, antes de ejecutar tareas específicas, fue necesario conocer la estructura organizacional de la institución, las funciones desarrolladas por el personal administrativo y las herramientas utilizadas para el registro y control de las informaciones. En esta etapa inicial se compartieron las actividades que realizaban, por ello los procesos relacionados con la gestión de pagos, cuentas por cobrar y manejo documental mediante el sistema SAGAUNITY y matrices de control elaboradas en Excel.

A medida que avanzaron las primeras semanas de prácticas, se asignaron actividades relacionadas con la elaboración y actualización de matrices de control de pagos y cuentas por cobrar correspondientes a distintos cursos de conducción desarrolladas durante el año 2024, esta actividad implica revisar la información registrada en el sistema SAGAUNITY, verificar comprobantes de pago y actualizar bases de datos en Excel para mantener información confiable y actualizadas. Por lo tanto, entre las actividades estuvo la verificación y registro de pagos, en particular los servicios de limpieza durante el período 2024-2025, desde esta perspectiva existe mayor revisión en la documentación de pagos, órdenes administrativas además de los registros financieros. Por lo tanto, como aprendizaje de esta experiencia concluyó que cada documento es un respaldo importante y esencial para los procesos administrativos de cada entidad.

Durante el mes de mayo, las actividades estuvieron orientadas al seguimiento de cuentas por cobrar de los cursos de conducción, por ello se participó en las actualizaciones de matrices, el control de obligaciones pendientes y él envió de mensajes a usuarios con valores por cancelar correspondientes a diferentes periodos académicos, lo cual permitió estar las matrices actualizadas en los pagos. El 22 mayo de 2025, concluyo oficialmente la práctica con los cumplimientos de las actividades operativas, las prácticas representaron una oportunidad para fortalecer competencias profesionales, así mismo aplicar los conocimientos adquiridos durante la formación académica.

Tabla 1.

Matriz de prácticas

Detalle	Descripción
¿Qué objetivos existían al iniciar las prácticas?	Adquirir experiencias prácticas en la gestión administrativa y financiera, aplicar conocimientos, así mismo fortalecer habilidades en el manejo de herramientas tecnológicas como Excel y el sistema SAGAUNITY para el control de pagos, cuentas por cobrar y la documentación. Además, aspiraba a comprender el funcionamiento de los procesos administrativos y financieros.
¿Cómo fue alcanzado, qué actividades y procesos concretizaron lo planificado?	Se comenzó alcanzando la participación en actividades de actualización de matrices de pagos y cuentas por cobrar, verificación de información financiera en el sistema SAGAUNITY, registros de pagos de servicios institucionales. Así mismo, la elaboración de matrices de maestrías para el control de cuentas por cobrar y revisión de documentación en Excel. Estas actividades permitieron vincular lo aprendido en clase con la realidad empresarial, consolidando el desarrollo profesional.
¿Cuáles fueron los momentos importantes durante la experiencia?	Del 21 al 30 de abril: presentación de la institución, elaboración de herramientas administrativas, además de la verificación de pagos en SAGAUNITY y finalmente las actualizaciones en cuanto a los registros de cursos de conducción. Del 01 al 09 de mayo: Registro de pagos, actualizar las herramientas administrativas, brindar soporte en cuanto a las cuentas por cobrar, así como también el envío de notificaciones de valores adeudados a los clientes.

Del 12 al 15 de mayo: Elaboración de herramienta de cobro, control de pagos y organización en cuanto a las maestrías.

Del 16 al 22 de mayo: Registros de actas de entregas, revisión documental de cursos de conducción y cierre de las prácticas preprofesionales.

Nota. La tabla presenta las prácticas identificadas en el proceso de gestión financiera, su situación actual, las oportunidades de mejora y las acciones propuestas para fortalecer el control y seguimiento de las operaciones. Elaboración propia.

2.6.1. Relación de la práctica con la carrera auditoría control y gestión

Las prácticas profesionales desarrolladas en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM permitiendo consolidar las competencias de mi carrera de Auditoría y Control de Gestión, especialmente relacionadas con el control, financiera y administrativa. La cual fue la verificación de pagos, actualización de registros en el sistema SAGAUNITY y elaboración de matrices de control fortaleciendo la capacidad de gestionar información de manera ordenada y confiable, aplicando los principios del control interno que garantiza la integridad y transparencia de los procesos de la institución.

De igual manera, la experiencia contribuyó al desarrollo de habilidades técnicas vinculadas con la evaluación y seguimiento de procesos financieros, la actualización de cuentas por cobrar, el control de pagos pendientes y la revisión de documentos administrativos permitiendo adquirir conocimiento de las asignaturas, a través de estas actividades fue importante mantener el mecanismo de control que permitieron detectar inconsistencias, reducir riesgos operativos. Por ello, el uso de herramientas tecnológicas como Excel facilitó la organización de información y mejor capacidad para analizar los datos de manera eficiente.

Finalmente, las prácticas permitieron fortalecer competencias profesionales relacionadas con el pensamiento crítico, ético y la responsabilidad en el manejo de la información. En este sentido, las prácticas preprofesionales representaron un espacio de aprendizaje que fortaleció significativamente el perfil profesional y los resultados de aprendizajes establecidos en la carrera.

2.6.2. Reflexión crítica

La experiencia desarrollada en la Escuela de Conducción EP-ULEAM, fue una oportunidad real para que lo aprendido en clase cobrara sentido, no como teoría aislada, sino como parte de un trabajo que exige atención, criterio y capacidad de adaptación. A lo largo de las actividades realizadas con las actualizaciones de matrices de maestrías y cursos y la verificación de pagos en el sistema SAGAUNITY, el control de cuentas por cobrar y la organización de documento permitieron comprender que la gestión administrativa y financiera requiere no solo conocimientos técnicos, sino también responsabilidad, organización y capacidad analítica.

Sin embargo, en comparación de los escenarios académicos donde los ejercicios suelen ser simulados en las prácticas representa un panorama real, es decir, aplicar la teoría de los conocimientos adquiridos no fue suficiente, sino que respetar los procedimientos establecidos en la institución, así como también entender la importancia del control administrativo para un correcto funcionamiento dentro de la empresa.

Esta experiencia permitió que no hagan falta grandes herramientas para mejorar algo, porque cuando se une lo aprendido en la universidad con una mirada atenta, los resultados empiezan a notarse en cosas simples que ordenan, agilizan y dan sentido al trabajo y así mismo a la carrera universitaria.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

Elaborar un instructivo de procedimientos administrativos para estandarizar y fortalecer los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar, mediante la definición de actividades, responsables y mecanismos de control que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa y la confiabilidad de los registros financieros de Escuela de Conducción de la EP-ULEAM.

3.2. Justificación

La presente propuesta surge de la necesidad de fortalecer el control administrativo en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM, debido a que durante el desarrollo de las prácticas preprofesionales se identificaron oportunidades de mejoras relacionadas con el seguimiento de cuentas por cobrar, la actualización de registros financieros y la organización de la información administrativa. Estas situaciones evidencian la importancia de contar con mecanismos de control que permitan garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información utilizada en los procesos institucionales.

En este contexto, la elaboración de un instructivo de procedimientos administrativos constituye una herramienta de apoyo para normalizar los procesos relacionados con los ingresos, pagos y cuentas por cobrar, mediante la definición ordenada de actividades, responsables, documentos de respaldo y controles aplicables a cada procedimiento. De igual manera, permitirá establecer formatos de seguimiento y verificación que faciliten el registro, control y consulta de la información financiera.

La propuesta contempla, además, la representación gráfica de los procedimientos mediante flujogramas, con la finalidad de facilitar la comprensión de la secuencia de actividades y de las responsabilidades que intervienen en cada proceso. La incorporación de controles y la identificación de posibles riesgos permitirá fortalecer las acciones de prevención y seguimiento, contribuyendo a disminuir errores, inconsistencias y deficiencias en la organización de la información.

Así mismo, el instructivo busca favorecer la organización documental y la disponibilidad de información confiable y oportuna para el desarrollo de las actividades administrativas y financieras. Su aplicación permitirá contar con una herramienta de consulta para el personal involucrado, facilitando la ejecución uniforme de los procedimientos y proporcionando información útil para el seguimiento y la toma de decisiones. En consecuencia, la propuesta responde a las necesidades identificadas durante la experiencia desarrollada en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM y busca contribuir al fortalecimiento del control administrativo mediante procedimientos claros, responsables definidos, documentación de respaldo, formatos de control y mecanismos de seguimiento.

3.3.Objetivos

3.3.1. *Objetivo General*

Diseñar un instructivo de procedimientos administrativos que permita estandarizar y fortalecer los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar de la EP-ULEAM, mediante la definición de procedimientos, responsables y mecanismos de control, con la finalidad de mejorar la confiabilidad de los registros financieros y optimizar la gestión administrativa y financiera institucional.

3.3.2. *Objetivos Específicos*

- Mejorar los flujogramas que permitan estandarizar los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar, facilitando el control y seguimiento de las actividades administrativas y financiera.
- Indagar en los procedimientos administrativos y financieros orientados a fortalecer el control interno y mejorar la confiabilidad de los registros.
- Determinar las funciones y responsabilidades del personal involucrado en la gestión de los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar.

3.4. Descripción de la propuesta

La actual propuesta radica en el diseño y elaboración de un instructivo de procedimientos administrativos orientado a normalizar los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar de los registros financieros en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM. Por ello, el instrumento tiene como finalidad establecer lineamientos claros y estandarizados que permitan mejorar el control

interno administrativo, optimizando la gestión financiera y fortalecer la confiabilidad de la información generada por la institución.

El instructivo contendrá la descripción detallada de los procedimientos relacionados con el registro de ingresos, la gestión de pagos y el control de cuentas por cobrar, definiendo las actividades que deben ejecutarse, los responsables de cada proceso, la documentación de respaldo requerida y los mecanismos de supervisión y seguimientos correspondientes. Además, incorporará flujogramas que permitan visualizar de manera ordenada de la secuencia de las actividades y faciliten su comprensión y aplicación por parte del personal administrativo.

Así mismo, la propuesta contempla el diseño de herramientas de control administrativo, tales como matrices de seguimientos de cuentas por cobrar, registros de control de pagos y procedimientos para la actualización de la información financiera, con el propósito de garantizar la integridad, oportunidad y exactitud de los registros institucionales. Es decir que, estas herramientas permitirán tener una mejor organización documental y fortalecerá el rubro de las cuentas que adeudan en la institución, de esta forma la información proporcionada será confiable para una correcta toma de decisiones.

En cuanto a la implementación del instructivo permitirá la optimización de procesos lo cual reducirá los errores de información financiera, así como también la adecuada asignación de responsabilidades en la EP-ULEAM, con la finalidad de contribuir a la mejora continua de los procesos internos de la institución.

3.5.Descripción de los beneficiarios.

Los beneficios directos de la propuesta serán las autoridades del área y el personal administrativo y financiero de la Escuela de conducción de la EP-ULEAM, quienes contarán con un instrumento técnico que facilitará la ejecución de sus actividades mediante procedimientos claramente definidos y estandarizados. Así mismo, el instructivo permite fortalecer la asignación de responsabilidades, mejorar el seguimiento de las cuentas por cobrar y optimizar el control de los ingresos y pagos institucionales.

Como beneficiarios indirectos se encuentran los estudiantes, usuarios y además grupo de interés relacionados con la institución, quienes se verán favorecidos por una gestión administrativa eficiente y organizada, reflejada en una mejor calidad del servicio y en la disponibilidad de

información financiera confiable y oportuna. De igual manera, la institución en su conjunto obtendrá beneficios relacionados con el fortalecimiento de su sistema de control interno, la mejora de los procesos administrativos y el cumplimiento eficiente de sus objetivos estratégicos.

3.6. Factibilidad de su aplicación.

La propuesta es factible desde el punto de vista técnico, administrativo y económico, la Escuela de conducción de la EP-ULEAM cuenta con la información necesaria sobre los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar, así como con el talento humano requerido para el levantamiento y aplicación de los procedimientos propuestos.

Desde el ámbito administrativo, existe la disposición de las autoridades y del personal para implantar mecanismo que permitan mejorar la gestión institucional y fortalecer el control interno. Así mismo, la propuesta no requiere la adquisición de equipos o tecnología de alto costo, ya que se fundamenta principalmente en la organización y documentación de los procesos existentes. La factibilidad económica, es la elaboración e implantación del instructivo demanda una inversión mínima, debido a que se utilizaran los recursos humanos y materiales disponibles en la institución, lo que permite su ejecución sin generar un impacto significativo en el presupuesto.

3.7. Recursos

3.7.1. Recursos humanos

La implementación de la propuesta contará con la participación del personal de las áreas involucradas en los procedimientos de ingresos, cuentas por cobrar y pagos, así como de los responsables de la supervisión y seguimiento de su aplicación.

Los recursos humanos considerados corresponden principalmente al personal institucional que participará en las actividades de socialización, capacitación, aplicación y seguimiento de los instructivos y procedimientos propuestos. Debido a que se trata de personal de la propia institución, su participación se considera dentro de las funciones que corresponden a sus cargos.

3.7.2. Recursos materiales

Para la implementación y socialización de la propuesta se consideran los siguientes recursos materiales:

- Resmas de papel bond.
- Cajas de esferográficos.
- Impresiones de instructivos y procedimientos.
- Impresiones de formatos de apoyo.
- Carpetas para organización de documentos.
- Materiales para las actividades de capacitación y socialización.

3.7.3. Recursos tecnológicos

- Computador para la elaboración, socialización y actualización de los documentos.
- Sistema o herramientas informáticas disponibles en la institución.
- Proyector o equipo audiovisual para las actividades de capacitación, cuando corresponda.
- Medios digitales para la distribución de los instructivos y formatos.

3.8. Presupuesto estimado

El presupuesto corresponde a una estimación de los recursos adicionales requeridos para la implementación de la propuesta. La participación del personal institucional se considera dentro de las funciones inherentes a sus cargos y, por tanto, no representa un costo adicional de contratación. A continuación, se detalla el presupuesto:

- Materiales de oficina: USD 20,00
- Impresión de instructivos, procedimientos y formatos: USD 30,00
- Materiales para capacitación y socialización: USD 25,00
- Reproducción de material de apoyo: USD 25,00
- Otros gastos administrativos: USD 40,00

Inversión estimada total: USD 140,00

3.9. Riesgos generales y medidas de control

3.9.1. Riesgos generales

La implementación de la propuesta puede estar expuesta a factores que dificulten su aplicación y sostenibilidad. Estos riesgos se relacionan principalmente con la participación del personal, la disponibilidad de recursos y la adopción de los procedimientos establecidos. Se consideran como riesgos generales los siguientes:

- Resistencia o limitada adaptación del personal a los procedimientos propuestos.
- Falta de seguimiento a la aplicación de los procedimientos.
- Incumplimiento de los procedimientos establecidos por parte de los responsables.

3.9.2. Medidas de control

Para reducir la incidencia de estos riesgos se plantea:

- Socializar los instructivos y procedimientos con el personal involucrado.
- Desarrollar actividades de capacitación antes de su implementación.
- Designar responsables para la aplicación y seguimiento de los procedimientos.
- Realizar evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de las actividades establecidas.
- Mantener actualizada la documentación cuando se produzcan cambios normativos o administrativos.
- Promover el respaldo de las autoridades institucionales para garantizar la continuidad de la propuesta.

3.10. Compromiso institucional

La implementación de la propuesta requiere el compromiso de la institución para facilitar la participación del personal involucrado, proporcionar los recursos disponibles y apoyar la aplicación y seguimiento de los instructivos y procedimientos propuestos. Este compromiso podrá formalizarse mediante un documento institucional, como un acta, memorando o carta de compromiso emitida por la autoridad competente.

3.11. Plan de acción.

A continuación, se presentó el plan de acción para la implementación de la propuesta, detallando las actividades, responsables, plazos, recursos necesarios e indicadores de logro:

Tabla 2.

Plan de acción

Etapas	Propósito	Acciones concretas	Responsable	Duración estimada
Diagnóstico de los procesos actuales	Identificar debilidades y necesidades existentes en los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar de la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM	las y mediante observación directa, revisar documentos, registros financieros y procedimientos	Investigador y personal administrativo	2 semanas
Levantamiento y análisis de la información	Determinar las actividades, responsables y documentos que intervienen en cada proceso administrativo y financiero	Clasificar la información obtenida, identificar las funciones del personal y detectar deficiencias en el control interno.	Autora de la propuesta y departamento financiero	1 semana
Diseño de los flujogramas de procesos	Representar de manera gráfica y secuencial procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar.	Elaborar diagramas que permitan claramente las actividades y responsables de cada procedimiento.	Autora de la propuesta	1 semana

Mejorar los procedimientos administrativos de	Mejorar los procesos financieros de la institución mediante la elaboración de un instructivo	Redactar políticas, normas, procedimientos, funciones, responsabilidades y formatos de control para cada proceso	Autora de la propuesta	2 semanas
Socialización de la propuesta	Mejorar el conocimiento y aplicación del instructivo mediante su socialización.	Presentar la propuesta a las autoridades y al personal administrativo financiero, explicando y la aplicación del instructivo	Autora de la propuesta y EP-ULEAM	1 semana
Aprobación y ajustes finales	Mejorar la propuesta mediante la revisión	Mediante la observación, se realizarán las correcciones del instructivo.	Autora de la propuesta y tutor de tesis.	1 semana
Entrega final	Entrega del instructivo final.	Entregar la documentación a los entes responsables de la EP-ULEAM.	Autora de la propuesta	1 semana

Nota. El plan de acción establece las actividades propuestas para el fortalecimiento de los procesos financieros, considerando los responsables, recursos, plazos y mecanismos de seguimiento correspondientes. Elaboración propia.

3.12. Flujograma

3.12.1. Flujograma del Procedimiento de Ingresos

3.12.1.1. Objetivo

Mejorar el proceso de ingresos generados por los servicios de la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM, mediante un registro y control oportuno que permita garantizar la confiabilidad, exactitud y actualización de la información.

3.12.1.2. Alcance

El procedimiento de ingresos comprende desde la identificación y generación de los ingresos hasta su recaudación, registro, control y conciliación, con el propósito de mejorar la eficiencia y el control del proceso. Su aplicación involucra a las áreas y servidores responsables de generar, recibir, registrar, verificar y controlar los ingresos institucionales, de acuerdo con sus competencias y con la normativa aplicable.

3.12.1.3. Políticas

- Todos los ingresos deberán registrarse en el sistema SAGAUNITY el mismo día de su recaudación.
- Los recursos financieros por concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros, contarán con el respaldo del comprobante respectivo remunerado en medio físico y/o electrónico.
- Ningún ingreso será contabilizado sin el comprobante de pago.
- Los ingresos deberán conciliarse y verificarse periódicamente por una persona distinta a la encargada de efectuar las recaudaciones y su registro contable, quien será designada por escrito por la autoridad competente.
- El personal que desempeñe funciones de recepción, inversión, control, administración y custodia de recursos públicos deberá prestar caución conforme la normativa vigente.

3.12.1.4. Responsables

- Área responsable de generar el ingreso: proporciona y verifica la documentación que sustenta los valores a recaudar.
- Responsable financiero/contable: registra y controla los ingresos generados y recaudados.
- Responsable de Escuela de conducción: verifica la correspondencia entre los valores registrados, recaudados y depositados.
- Autoridad competente: supervisa el cumplimiento del procedimiento y dispone las acciones correspondientes dentro de sus atribuciones.

3.12.1.5. Documentos

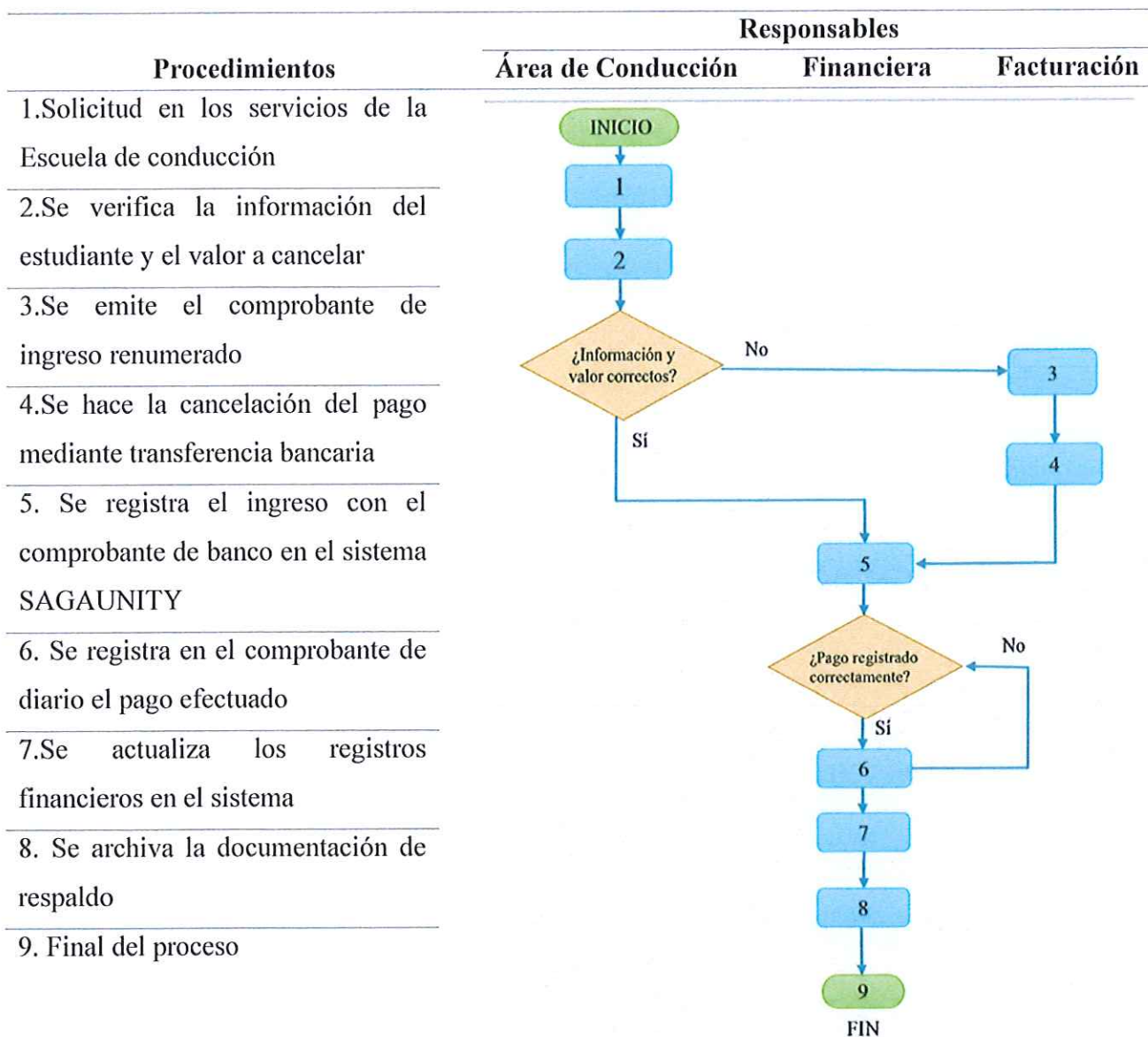
- Factura o comprobante de venta.
- Recibo de ingreso.

- Comprobante de ingreso.
- Comprobante de depósito bancario.
- Comprobante de transferencia bancaria.
- Nota de crédito, cuando corresponda.
- Nota de débito, cuando corresponda.
- Reporte de recaudación.
- Comprobante de retención, cuando corresponda.
- Comprobante contable del ingreso.

3.12.1.6. Descripción del procedimiento

Tabla 3.

Flujograma de Procesos de Ingresos



Nota. El flujograma representa la secuencia de actividades para la recepción, verificación, registro y archivo de los ingresos generados por la institución, identificando la participación de las áreas responsables en cada etapa del procedimiento. Elaboración propia.

3.12.1.7. Riesgos

- Registro incompleto o inoportuno de los ingresos.
- Errores en la determinación o registro de los valores recaudados.
- Diferencias entre los valores registrados y los efectivamente recaudados.
- Retraso en el depósito de los valores recibidos.
- Omisión de ingresos generados por la institución.
- Uso o manejo inadecuado de los valores recaudados.

3.12.2. Flujograma del Procedimiento de Pagos

3.12.2.1. Objetivo

Mejorar el proceso de pagos realizados por la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM, se efectúen de manera autorizada, oportuna, garantizando el uso eficiente acerca de los recursos conforme a las actividades y presupuesto aprobado por la institución.

3.12.2.2. Alcance

El procedimiento de pagos comprende desde la recepción y revisión de la documentación que sustenta la obligación de pago hasta la autorización, registro y ejecución con el propósito de mejorar el control, eficiente y cumplimiento de pagos. Su aplicación involucra a las áreas y servidores responsables de la gestión, revisión, autorización y registro de las operaciones de pago de la institución.

3.12.2.3. Políticas

- Todo pago debe deberá contar con la autorización del responsable financiero, será ordenado por la unidad responsable, dichas obligaciones se registrarán apropiadamente.
- Las obligaciones serán canceladas en la fecha convenida en el compromiso, aspecto que será controlado mediante conciliaciones, registro detallado y adecuados que permitirán su clasificación, sean estos a corto y largo plazo.
- Ningún pago será efectuado sin documentación de respaldo.
- Los pagos deberán registrarse inmediatamente en el sistema SAGAUNITY.
- Aquellos gastos adicionales cuyo origen sea por interés, multa o mora injustificada en el pago de las obligaciones con retraso, será de responsabilidad personal y pecuniaria de quien o quienes los hayan ocasionado, por acción u omisión.

3.12.2.4. Responsables

- Responsable del Escuela de conducción: entrega y sustenta la documentación correspondiente.
- Responsable financiero/contable: revisa la documentación, realiza los registros y gestiona el proceso de pago.
- Responsable de Facturación: ejecuta el pago conforme a la documentación y autorizaciones correspondientes.
- Autoridad competente: revisa y autoriza las operaciones de acuerdo con sus atribuciones.

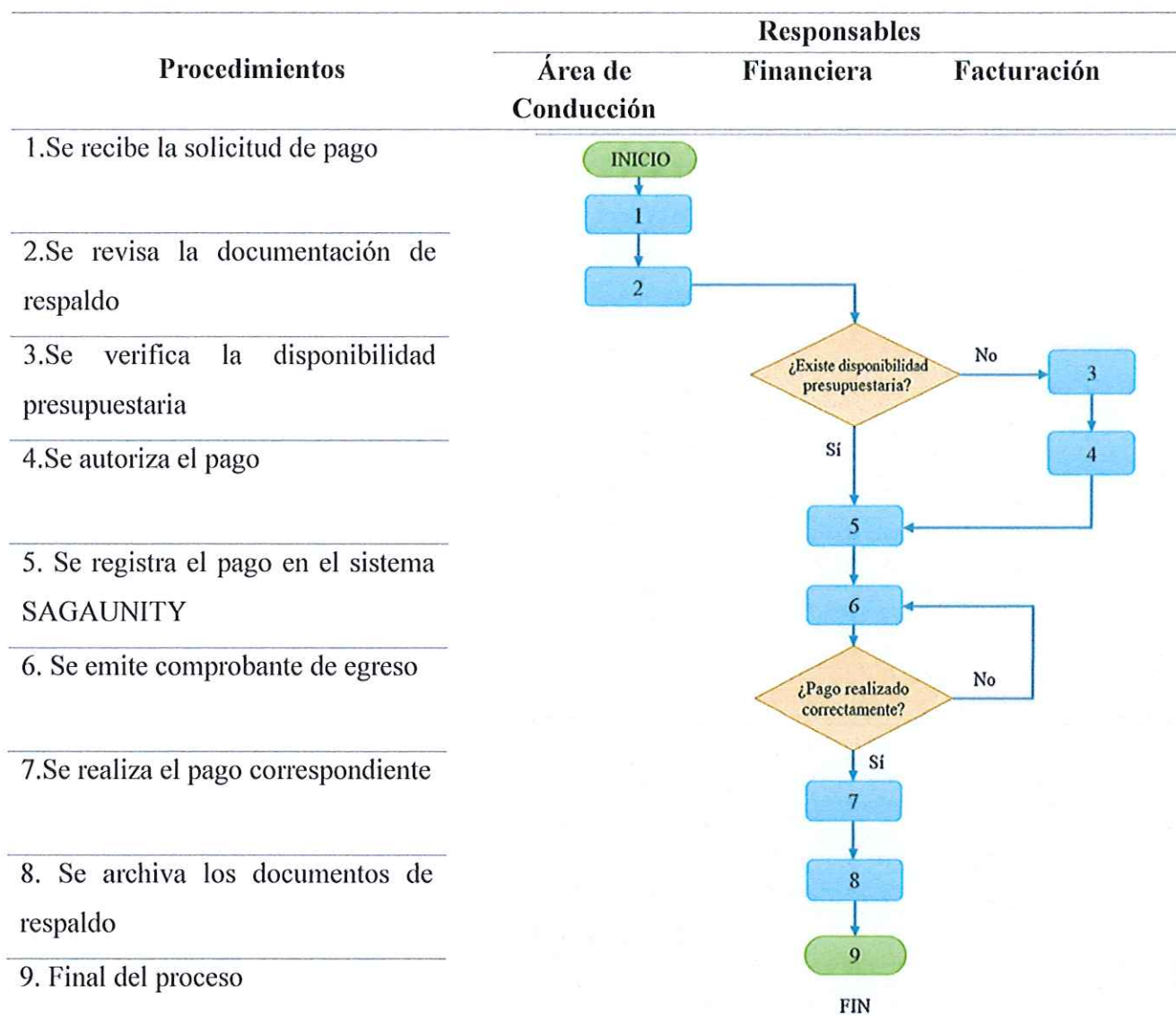
3.12.2.5. Documentos

- Solicitud de pago.
- Factura o comprobante de venta.
- Orden de compra, cuando corresponda.
- Contrato o convenio, cuando corresponda.
- Acta o informe de recepción del bien o servicio.
- Certificación presupuestaria.
- Comprobante de pago.
- Comprobante de transferencia bancaria.
- Comprobante de egreso.

3.12.2.6. Descripción del procedimiento

Tabla 4.

Flujograma del Procedimiento de Pagos



Nota. El flujograma representa la secuencia de actividades necesarias para gestionar los pagos institucionales, desde la recepción y revisión de la documentación de respaldo hasta la autorización, registro, ejecución y archivo del pago. Elaboración propia.

3.12.2.7. Riesgos

- Pago de obligaciones sin la documentación completa o válida.
- Errores en los valores registrados o pagados.

- Pagos duplicados.
- Incumplimiento de los requisitos y controles establecidos.
- Retraso en la ejecución de los pagos.
- Pago sin la correspondiente disponibilidad presupuestaria.

3.12.3. Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Cobrar

3.12.3.1. Objetivo

Mejorar el proceso de cuentas por cobrar generadas por los servicios de la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM, mediante un adecuado control y seguimiento que permita la recuperación oportuna de los valores y mantener actualizada la información financiera.

3.12.3.2. Alcance

El procedimiento comprende desde la identificación y registro de los valores pendientes de cobro hasta su recuperación, conciliación y actualización de saldos, con el propósito de mejorar el control, seguimiento y recuperación de las cuentas por cobrar. Su aplicación involucra a las áreas responsables de generar, registrar, controlar, gestionar y recuperar los valores pendientes de cobro

3.12.3.3. Políticas

- Las cuentas por cobrar se deben registrar oportunamente en el sistema desde el momento de la presentación del servicio.
- Se realizarán monitoreo y seguimiento periódicos a los deudores para promover el pago oportuno.
- Una persona que no se encuentre trabajando en la institución será encargada del registro financiera de la entidad como las conciliaciones en cuanto a los registros, lo que permitirá verificar de manera idónea los saldos auxiliares que concilien el saldo de la cuenta en general, con el fin de identificar aquellos saldos que respondan a las operaciones realizadas además que se encuentren registradas en la contabilidad.
- Análisis mensual y al cierre de cada ejercicio fiscal de aquellos valores pendientes, por parte del encargado de cobranzas y el gerente de la unidad de administración, así como también las gestiones de cobro realizadas.

- El responsable de la unidad de administración financiera, por lo menos una vez al año, enviará a los deudores los estados de cuenta acerca del movimiento para la correspondiente confirmación, con el fin de justificarlos.

3.12.3.4. Responsables

- Área que genera la obligación: proporciona la documentación que sustenta el valor pendiente de cobro.
- Responsable financiera: registra, controla y concilia las cuentas por cobrar.
- Responsable de Facturación: realiza el seguimiento y gestión de los valores pendientes.
- Autoridad competente: supervisa y dispone las acciones que correspondan dentro de sus atribuciones.

3.12.3.5. Documentos

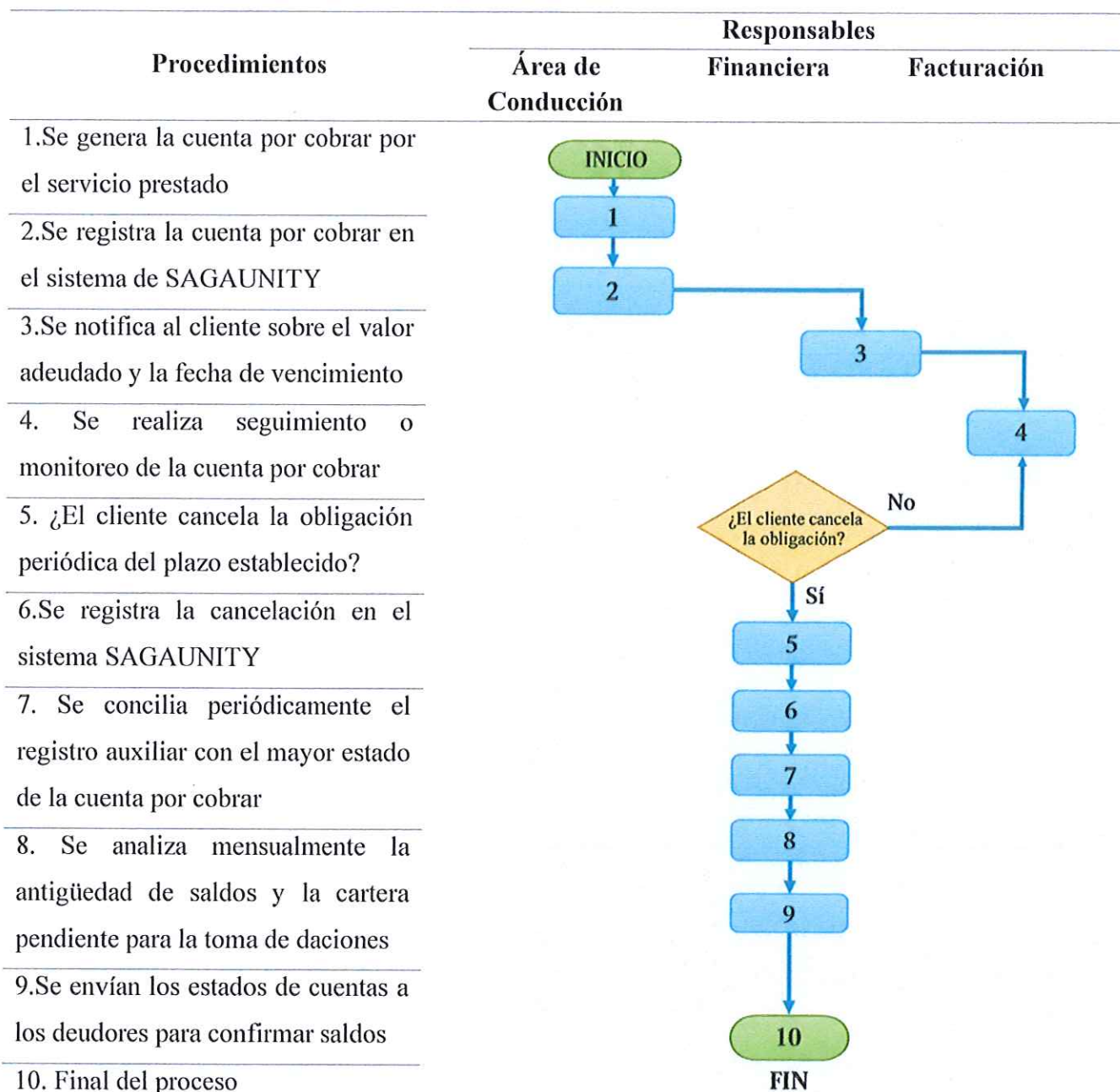
Factura o comprobante de venta.

- Nota de débito, cuando corresponda.
- Documento que origine la obligación de pago.
- Estado de cuenta del deudor.
- Notificación o requerimiento de pago.
- Comprobante de abono o pago.
- Comprobante de ingreso.
- Comprobante de depósito bancario.
- Convenio o acuerdo de pago, cuando corresponda.
- Comprobante de cancelación de la cuenta por cobrar.

3.12.3.6. Descripción del procedimiento

Tabla 5.

Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Cobrar



Nota. El flujograma representa la secuencia de actividades para el registro, seguimiento, control y recuperación de las cuentas por cobrar, desde la generación de la obligación hasta su cancelación y conciliación de los saldos. Elaboración propia.

3.12.3.7. Riesgos

- Falta de registro oportuno de los valores por cobrar.
- Errores en la identificación o cuantificación de las obligaciones.

- Vencimiento de cuentas sin realizar acciones de recuperación.
- Existencia de saldos pendientes sin seguimiento.
- Diferencias entre los registros contables y los valores efectivamente recaudados.
- Dificultad o imposibilidad de recuperar valores pendientes.

4. Conclusiones

- El diagnóstico realizado en la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM permitió identificar debilidades, en los procesos de ingresos, pagos y cuentas por cobrar, evidenciándose deficiencias en el control interno. Además, entre las causas se encontraron errores digitales de los registros de ingresos y egresos lo que genera inconsistencias en el rubro financiero, incidiendo de esta forma en el sistema SAGAUNITY, así también limita el proceso de las operaciones y el atraso correcto en los registros.
- La investigación permitió determinar que la inexistencia de procedimientos administrativos estandarizados y de una adecuada delimitación de funciones y responsabilidades genera dificultades en el seguimiento de las operaciones financieras, incrementando el riesgo de errores y limitando la disponibilidad de información oportuna para la toma de decisiones.
- En la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM, se permitió identificar como consecuencia de las debilidades, se evidencio inconformidad de los usuarios internos y externo, derivada de inconsistencias en la atención y en el procesamiento de la información financiera; dificultades en la toma de decisiones, ocasionadas por la disponibilidad de información con limitaciones en cuanto a oportunidades, integridad y confiabilidad y retrasos en los procesos financieros, que afectan la eficiencia operativa, la ejecución oportuna de las actividades.
- El diseño de flujograma y la elaboración del instructivo de procedimientos administrativos constituyen herramientas fundamentales para mejorar y fortalecer la gestión de los procesos, pagos y cuentas por cobrar. Su implementación permite estandarizar las actividades, definir responsabilidades, reducir errores y facilitar el seguimiento de cada procedimiento. De esta manera, se contribuye al fortalecimiento del control interno, se optimiza la administración de los recursos y se promueve una gestión mas organizada, eficiente, transparente y orientada a la mejora continua.

5. Recomendaciones

- Capacitar de manera periódica al personal administrativo y financiero acerca de la aplicación en relación con los procedimientos establecidos en el instructivo, así como el adecuado manejo de las herramientas de control y seguimiento, cuyo propósito es minimizar errores y mejorar la eficiencia operativa.
- Establecer mecanismos permanentes de supervisión y monitoreo para mejorar el cumplimiento de los procedimientos administrativos, mantener actualizada la información financiera y fortalecer el seguimiento de las cuentas por cobrar.
- Realizar revisiones y actualizaciones periódicas del instructivo de procedimientos administrativos, considerando los cambios normativos, tecnológicos y las necesidades institucionales, con la finalidad de garantizar su vigencia y contribuir al fortalecimiento continuo de la gestión administrativa y financiera de la Escuela de Conducción de la EP-ULEAM.
- Implementar y actualizar periódicamente el flujograma y el instructivo, con el fin de mejorar los procesos, reducir errores y fortalecer el control interno en la gestión de ingresos, pagos y cuentas por cobrar.

6. Bibliografía

- Arias, J., Vallejo, L., & Arias, E. (2023). *Fundamentos de Auditoría*. Riobamba: ESPOCH.
<https://publicaciones.esPOCH.edu.ec/docs/books/2023-06-13-223024-Fundamentos%20de%20auditori%CC%81a.pdf>
- Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico Administrativo COA*.
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley Orgánica de Educación Superior, LOES*.
<https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Aquilla, J. (2022). *El proceso administrativo en el sistema organizacional en la empresa "SEGUVID" AMbato- Ecuador*. Universidad Nacional de Chimborazo.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10506/1/Aquilla%20Paredes%2C%20J.%20%282023%29.%20El%20proceso%20administrativo%20en%20el%20sistema%20organizational%20en%20la%20empresa%20SEGUVID%20Ambato%20-%20Ecuador.pdf>
- Bavaresco, A. (2013). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación) Sexta edición*. <https://gsosa61.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/11/proceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf>
- Benitez, L., & Lema, B. (2025). Modelos y prácticas de control de inventarios: Una aproximación desde la gestión de microempresas y organizaciones comunitarias. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 7(3). <https://doi.org/10.47606/acven/ph0377>
- Buganza, J. (2023). *Introducción a la ética general*. Anáhuac Veracruz.
https://www.researchgate.net/publication/375010311_Introduccion_a_la_etica_general
- Burga, M. (2023). La gestión financiera en las pequeñas y medianas empresas. *Revista electrónica ISSN(34)*, 55-72. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2023/06/34.4-La-gestion-financiera-en-las-Pequeñas-y-Mediana-Empresas.pdf>

- Carbajal, R. (2020). *Metodología de la investigación: investigación bibliográfica/ documental*. Universidad Francisco Gavidia. <https://ri.ufg.edu.sv/jspui/handle/11592/9845>
- Cedeño, P. (2020). El procedimiento contable como herramienta de proyección de las finanzas empresariales. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(4), 926-939. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1511>
- Chavez, M., Chancay, C., Chavez, Y., & Mendoza, K. (2020). El desarrollo de las habilidades docente: una visión desde las prácticas pre-profesionales. *REFCALE. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 8(1), 80-90. <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/3216>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw- Hill Interamericana. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20I%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Cruz, M. (2021). *Importancia del sistema de control interno en las empresas del sector comercial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/server/api/core/bitstreams/67c2d6d7-1a25-4f7c-90c0-d1c97368dbf5/content>
- Echeverry, M., & Prada, M. (2020). La sistematización de experiencias, una investigación social cualitativa que potencia buenas prácticas de convivencia y gobierno. La experiencia de un conjunto residencial multifamiliar en Cali, Colombia. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, 31, 151-176. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i31.10595>
- Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico. (2024). *Quienes Somos*. <https://www.ep-uleam.gob.ec/quienes-somos>
- Espinoza, E. (2023). La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 2(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9289979>

- Farfán, L., & Alvario, C. (2026). Los registros contables como soporte informativo para la toma de decisiones en las MIPYMES. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 10(18), 829-845. <https://doi.org/10.46296/yc.v10i18.0839>
- Gilli, J. (2017). La transparencia como objetivo del desarrollo sostenible. *Ciencias administrativas. Revista Digital*(9). <https://doi.org/10.24215/23143738e006>
- Gutiérrez, F., Jaime, H., Obregón, A., Delgado, I., & Gallardo, C. (2025). La administración financiera y su relación con el desarrollo de las empresas de servicios de Lima Metropolitana período 2018-2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(2), 8158-8197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17539
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herz, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera. Tercera edición*. Ebook Central. https://biblioteca.escuelaisam.edu.pe/assets/uploads/libro_68e4315c6c252.pdf
- Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, L. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedades*, 12(2), 356-362. https://www.researchgate.net/publication/354355653_La_gestion_financiera_y_su_incidencia_en_la_toma_de_decisiones_financieras
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial. 14 Edición. Mc Graw Hill*. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- Mera, A. (2019). La sistematización de experiencias como método de investigación para la producción del conocimiento. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(1), 99-108. <https://www.redalyc.org/pdf/6731/673171021008.pdf>
- Montufar, J. (2021). *Modelo de gestión contextualizado a procesos administrativos de la Universidad Estatal del Sur de Manabí*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4017/1/TESIS%20FINAL%20PARA%20EMPASTAR.pdf>

- Nájera, C., & Paredes, B. (2017). Identidad e identificación: investigación de campo como herramienta de aprendizaje en el diseño de marcas. *INNOVA Research Journal*, 2(10), 155-164. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n10.1.2017.465>
- Núñez, L., Alfaro, J., Aguado, A., & González, E. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 628-641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10). <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior Universidad Católica de Cuenca- Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 27(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817703>
- Ortega, F., Ramírez, T., & Zúñiga, G. (2022). El sistema financiero y el rol en el desarrollo económico y social del Ecuador. *593 Digital Publisher*, 7(6), 49-64. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6.1367>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
- Rodríguez, A., & Castro, M. (2023). Gestión operativa en el proceso administrativo: empresa pública de agua potable y alcantarillado, cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4). <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>
- Roncancio, A., & Restrepo, M. (2021). El principio de legalidad en el estado social y democrático de derecho: la caducidad procesal en las acciones de reparación directa derivados del conflicto armado interno. *Derecho y Realidad*, 19(38), 17-34. <https://doi.org/10.19053/16923936.v19.n38.2021.12047>

- Sánchez, L. (2020). Coherencia, integridad y vida cotidiana. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e Innovación Social*, 30, 1-22. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i29.7195>
- Secretaría Central de ISO. (2018). *Norma Internacional ISO 31000*. <https://biblioteca.dgmm.gob.hn/wp-content/uploads/2024/05/GC.D.07-ISO-31000-2018.pdf>
- Torres, A. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Quipukamayoc*, 27(53), 73-79. <https://doi.org/10.15381/quipu.v27i53.15988>
- Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí. (2024). *Reglamento Interno de Régimen Académico de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí*. <https://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2024/10/Reglamento-Interno-De-Regimen-Academico-signed-signed-3-signed-2.pdf>
- Zayas, R., Cedeño, R., & Gamboa, M. (2024). Perfeccionamiento del control interno en el sistema empresarial ecuatoriano. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 4(1), 5-12. <https://doi.org/10.58594/rtest.v4i1.99>

7. Anexos

