

Universidad Laica “Eloy Alfaro” De Manabí Extensión En El Carmen



Uleam
Extensión El Carmen

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Propuesta de Proyecto de Investigación

Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024.

AUTORES:

Moreira Briones Mel Isabel.

Tipán Criollo Luis Enyember.

TUTOR:

Ec. Juan Andrés Mejía Almenaba, MBA.

El Carmen, 2024

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Extensión de El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

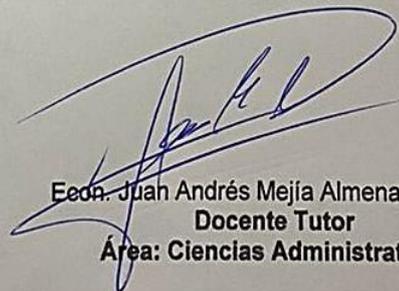
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Tipán Criollo Luis Enyember, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024-1, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024".

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.

Lugar, 31 de julio de 2024.

Lo certifico,



Eoon. Juan Andrés Mejía Almenaba, MBA.

Docente Tutor

Área: Ciencias Administrativas

Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Extensión de El Carmen de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

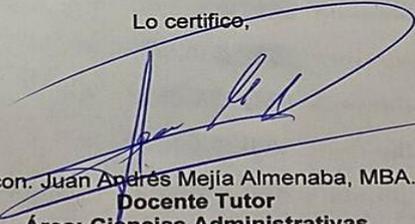
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Moreira Briones Mel Isabel, legalmente matriculado/a en la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2024-1, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas período 2024".

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.

Lugar, 31 de julio de 2024.

Lo certifico,


Econ. Juan Andrés Mejía Almenaba, MBA.
Docente Tutor
Área: Ciencias Administrativas

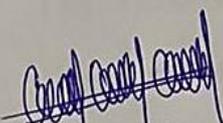
Nota 1: Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

Nota 2: Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Tipán Criollo Luis Enyember con cédula de ciudadanía 235094402-7, estudiante de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, declaro que las opiniones, criterios y resultados encontrados en las aplicaciones de los diferentes instrumentos de investigación, que están resumidos en las recomendaciones y conclusiones de la presente investigación con el tema: **"Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024"**, son información exclusiva de su autor, apoyados por el criterio de profesionales de diferentes indoles, presentados en la bibliografía que fundamenta este trabajo; al mismo tiempo declaro que el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión en El Carmen.

Atentamente,



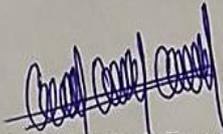
Tipán Criollo Luis Enyember

Cl: 235094402-7

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Tipán Criollo Luis Enyember con cédula de ciudadanía 235094402-7, estudiante de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, declaro que las opiniones, criterios y resultados encontrados en las aplicaciones de los diferentes instrumentos de investigación, que están resumidos en las recomendaciones y conclusiones de la presente investigación con el tema: **"Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024"**, son información exclusiva de su autor, apoyados por el criterio de profesionales de diferentes indoles, presentados en la bibliografía que fundamenta este trabajo; al mismo tiempo declaro que el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión en El Carmen.

Atentamente,



Tipán Criollo Luis Enyember

CI: 235094402-7



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ

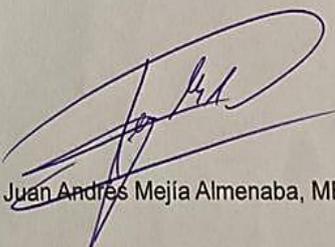
EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

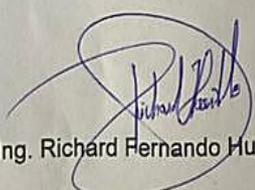
Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Investigación, titulado "**Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024**", cuyos autores son Tipán Criollo Luis Enyember y Moreira Briones Mel Isabel estudiante de la Carrera de contabilidad y auditoría como Tutor de Trabajo de Titulación el Ec. Juan Andrés Mejía Almenaba, MBA.


Ing. Martha Margarita Minaya Macías, Mae

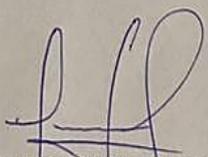
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL


Ec. Juan Andrés Mejía Almenaba, MBA.

TUTOR


Ing. Richard Fernando Hurtado Guevara, Mg

MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Ing. Francisco Xavier Picoño Campuzano, Mg.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por ser mi guía y fortaleza constante en cada paso de mi camino. A mis padres, cuyo amor incondicional, sacrificio y apoyo han sido el pilar de mi vida; su confianza en mí lo ha hecho todo posible. A mis familiares, quienes han estado siempre presentes con su cariño y respaldo, animándome en cada etapa. A mi pareja, por su amor y paciencia, por ser mi compañero de vida y mi mayor creyente. A mis amigos, por su compañía y por convertir este viaje en una experiencia inolvidable. A mis compañeros de estudios, por el compañerismo y la solidaridad que compartimos durante estos años desafiantes. Y a mis docentes, por su dedicación y sabiduría, que han sido fundamentales para mi desarrollo personal y profesional.

Mel Moreira.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía, fuente de fortaleza y esperanza en todo momento. Gracias por darme la luz y la sabiduría para enfrentar cada reto que se presentó en este camino.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible.

A mi pareja, por estar a mi lado, brindándome su amor, paciencia y motivación en cada paso de esta travesía. Tu compañía ha sido mi aliento en los momentos más difíciles.

A mi familia, por estar siempre presente, por su comprensión y por ser mi motor en cada desafío. Este logro también es suyo.

A mis compañeros y docentes, por su apoyo y enseñanza. Gracias por los momentos compartidos, las lecciones aprendidas y por contribuir a mi formación tanto académica como personal.

A mi querido abuelo, que aunque ya no está con nosotros, siempre permanece en mi corazón. Gracias por ser un ejemplo de integridad, amor y sabiduría. Este logro lo dedico en tu memoria.

Luis Tipán

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme la vida y la fortaleza para superar cada desafío durante mi carrera. A mis padres, por su amor y apoyo incondicional que han sido fundamentales en mi formación personal y académica. A mi pareja y familiares cercanos, por su amor y motivación constante. A mis amigos, por hacer los momentos difíciles más llevaderos y los éxitos más significativos. A mis compañeros de Contabilidad y Auditoría, por compartir esta travesía. A mis docentes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por su dedicación y enseñanzas que han sido cruciales para mi desarrollo profesional. Y, finalmente, a todos los que contribuyeron a mi formación y al logro de este objetivo. Su apoyo ha sido invaluable.

Mel & Luis

ÍNDICE

PORTADA.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA.....	III
APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ..;	Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	IX
ÍNDICE.....	X
RESUMEN.	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPITULO I	1
1. Marco Teórico.....	1
1.1. Control Interno	1
1.1.1. Objetivo del control Interno.....	1
1.1.2. Importancia del control interno.....	2
1.1.3. Compone del control Interno	2
1.1.4. Ambiente de control.....	3
1.1.5. Evaluación de riesgos	4
1.1.6. Actividades de control	4
1.1.7. Información y Comunicación	5
1.1.8. Supervisión y Seguimiento	5
1.2. Procesos administrativos	6
1.2.1. Importancia de los procesos administrativos	6
1.2.2. Etapas del proceso administrativo	7
1.2.3. Planificación de proceso administrativo	8
1.2.4. Organización de proceso administrativo.....	8
1.2.5. Dirección del proceso administrativo	9
1.2.6. Control del proceso administrativo.....	9
CAPITULO II.....	11
2. Diagnostico o estudio de campo	11
2.1. Antecedentes de la empresa	11
2.1.1. Reseña histórica	11
2.1.2. Descripción de la empresa	11

2.1.3. Misión	12
2.1.4. Visión.....	12
2.1.5. Valores	12
2.1.6. Análisis FODA.....	13
2.1.7. Análisis Pest.....	14
2.2. Diseño Metodológico.....	14
2.2.1. Población y Muestra	14
2.2.1.1. Población.....	14
2.2.1.2. Muestra	15
2.2.2. Métodos.....	16
2.2.2.1. Método deductivo	16
2.2.2.2. Método Inductivo.....	18
2.2.3. Técnicas	19
2.2.3.1. Entrevista	19
2.2.3.2. Cuestionario de control Interno	20
2.3. Análisis de resultados	20
2.3.1. Análisis de encuesta.....	20
2.3.2. Análisis de entrevista al departamento de contabilidad.....	31
2.3.3. Análisis de la entrevista aplicada en el departamento de compras	33
2.3.4. Análisis de la entrevista aplicada al departamento de bodega.....	36
2.3.5. Análisis de la entrevista aplicada al departamento de recursos humanos.....	39
2.3.6. Conclusiones Generales de la entrevista.....	42
2.3.7. Recomendaciones Generales de la entrevista	42
CAPITULO III.....	44
DISEÑO DE LA PROPUESTA	44
3.1. Título.....	44
3.2. Objetivos.....	44
3.2.1. Objetivo General.....	44
3.2.2. Objetivos Específicos.....	44
3.3. Fundamento Legal	45
3.4. Desarrollo de la propuesta	45
BIBLIOGRAFÍA	57

RESUMEN.

El presente trabajo de investigación se enfoca en el Control Interno de los procesos administrativos de la Compañía de Transporte Pesado La Internacional INTERCITI, ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas, durante el periodo 2024. La compañía enfrenta desafíos en la gestión y supervisión de sus actividades administrativas, lo que ha evidenciado la necesidad de implementar un sistema de control interno que garantice la eficiencia, transparencia, y confiabilidad en sus procesos.

El objetivo principal de este estudio es diseñar un sistema de control interno que mejore la organización, gestione los riesgos y optimice los recursos de la compañía, asegurando el cumplimiento de sus metas estratégicas. Para alcanzar este objetivo, se realizó un diagnóstico exhaustivo de los procesos administrativos actuales, identificando debilidades, riesgos y áreas críticas que requieren mejoras.

La metodología utilizada incluye un enfoque mixto, combinando la recolección de datos cualitativos y cuantitativos a través de entrevistas, encuestas, y cuestionario de control interno. A partir de los resultados obtenidos, se propone un conjunto de políticas y procedimientos que fortalecerán la estructura administrativa, alineándola con las mejores prácticas de control interno y normativas vigentes.

Las conclusiones del estudio indican que la implementación del sistema de control interno propuesto no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también incrementará la transparencia y reducirá los riesgos asociados con los procesos administrativos. Por lo tanto,

se recomienda la adopción inmediata de estas medidas, acompañada de una capacitación continua para el personal, a fin de garantizar su efectividad a largo plazo.

ABSTRACT.

This research work focuses on the Internal Control of the administrative processes of the Heavy Transport Company La Internacional INTERCITI, located in Santo Domingo de los Tsáchilas, during the period 2024. The company faces challenges in the management and supervision of its activities administrative, which has evidenced the need to implement an internal control system that guarantees efficiency, transparency, and reliability in its processes.

The main objective of this study is to design an internal control system that improves the organization, manages risks and optimizes the company's resources, ensuring compliance with its strategic goals. To achieve this objective, an exhaustive diagnosis of the current administrative processes was carried out, identifying weaknesses, risks and critical areas that require improvements.

The methodology used includes a mixed approach, combining the collection of qualitative and quantitative data through interviews, surveys, and internal control questionnaire. Based on the results obtained, a set of policies and procedures is proposed that will strengthen the administrative structure, aligning it with the best internal control practices and current regulations.

The findings of the study indicate that the implementation of the proposed internal control system will not only improve operational efficiency, but also increase transparency and reduce risks associated with administrative processes. Therefore, the immediate adoption of these measures, accompanied by ongoing training for staff, is recommended to ensure their long-term effectiveness.

INTRODUCCIÓN.

En el contexto de la administración moderna, el control interno se erige como un componente fundamental para la eficacia y la eficiencia organizacional. Este concepto, esencialmente, se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que una entidad implementa para asegurar que sus operaciones se realicen de manera ordenada, eficiente y conforme a las normativas vigentes. Su propósito primordial es salvaguardar los activos, garantizar la exactitud y la fiabilidad de la información financiera, y promover la adherencia a las leyes y regulaciones.

La importancia del control interno en los procesos administrativos no puede subestimarse, ya que abarca diversas áreas críticas que impactan directamente en la operatividad y el éxito de la organización. A través de la implementación de controles internos sólidos, las organizaciones buscan minimizar riesgos operacionales, prevenir fraudes y errores, y mejorar la toma de decisiones mediante la provisión de información precisa y oportuna.

Los procesos administrativos, que incluyen la planificación, organización, dirección y control de recursos y actividades, dependen en gran medida de la efectividad de los controles internos para asegurar que cada aspecto de la operación se ejecute con integridad y eficiencia.

En esta introducción, exploraremos la estructura y los principios del control interno, su relación con los procesos administrativos y cómo su adecuada implementación puede marcar la diferencia en la operatividad y sostenibilidad de cualquier entidad. A medida que profundicemos en este tema, entenderemos cómo los controles internos son una herramienta vital para la administración eficaz y el éxito organizacional en un entorno cada vez más complejo y regulado.

Este proyecto de investigación se justifica con el objetivo de no solo mejorar la eficiencia operativa y la seguridad financiera, sino también asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes, incrementando así la confianza de los inversores y clientes. INTERCITI enfrenta desafíos significativos en sus procesos administrativos debido a la falta de controles internos adecuados, lo que genera ineficiencias y potenciales riesgos operativos con esto buscamos abordar estas deficiencias mediante el diseño de un sistema de control interno adaptado a las necesidades específicas de la empresa.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa y operativa de la compañía de transporte pesado INTERCITI en Santo Domingo de los Tsáchilas. Por otro lado, las variables de estudio son control interno y procesos administrativos, de la misma manera los métodos aplicados son método deductivo e inductivo ya que ambos forman parte esencial para el correcto desarrollo de esta investigación. Por ende, las técnicas utilizadas en esta investigación fueron cualitativas y cuantitativa, las cualitativas tenemos la entrevista y cuestionario de control interno, por otro lado, en la cuantitativa tenemos la encuesta, ambas partes esenciales para el desarrollo de esta investigación.

En el capítulo I de la presente investigación se encuentra alojado el marco teórico, en este capítulo se encuentran descriptas cada una de las variables utilizadas, mientras que en el capítulo II se encuentra diagnóstico o estudio de campo, dentro de este se reflejará el análisis tanto de entrevista, cuestionario de control interno, como de encuesta, así mismo la estructura organizacional de la empresa, a su vez el análisis Pest y análisis FODA. Por último, en el capítulo III se encuentra el desarrollo de la propuesta.

CAPITULO I

1. Marco Teórico

1.1. Control Interno

Como menciona Mendoza Et al. (2018), el control interno ha ganado relevancia en los últimos tiempos como un pilar fundamental dentro de las organizaciones empresariales. Su importancia radica en que facilita una visión clara de la eficiencia y eficacia de las operaciones realizadas por las empresas, al tiempo que garantiza la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables a los procesos productivos.

Para López (2019),el control interno es una herramienta de gestión utilizada para asegurar, con un grado razonable de certeza, que los objetivos fijados por la entidad se cumplan. Esto incluye un plan organizativo, métodos clasificados y coordinados, y medidas adoptadas para proteger los recursos de la entidad, asegurar la precisión y confiabilidad de la información contable, apoyar y evaluar la eficiencia de las operaciones, y garantizar el cumplimiento de los planes, normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

1.1.1. Objetivo del control Interno

Así como Jiménez (2017), establece los objetivos básicos del control interno:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Según Catagua Et al. (2023), entre los objetivos del control interno se encuentran los siguientes:

- Proteger los recursos y buscar una gestión adecuada frente a los riesgos que puedan afectar a la organización.
- Asegurar la eficiencia y eficacia de todas las actividades y promover y facilitar el correcto desempeño de las funciones y actividades para lograr la misión de la organización.
- Verificar que la entidad cuente con procesos y mecanismos de planificación adecuados para diseñar y desarrollar la misma, según su naturaleza y características.

1.1.2. Importancia del control interno

Tomando en cuenta a Munive (2019), el control interno es uno de los aspectos más cruciales a tener en cuenta en el proceso de gestión pública es su correcto funcionamiento y aplicación, ya que de ello depende la evaluación de una buena gestión, la probabilidad y la transparencia en el desempeño de las funciones. Esto también permitirá determinar si la entidad asegura un desempeño óptimo en su gestión, organización y manejo de recursos, así como la implementación inmediata de acciones correctivas ante cualquier señal de desviaciones o irregularidades.

Desde el punto de vista de Arroyo Et al. (2019), el control interno es de suma importancia debido a que este logra optimizar sus procesos a través de la identificación y ajuste de los procedimientos existentes. Este control resulta esencial para la toma de decisiones gerenciales, ya que facilita la creación de parámetros altamente eficientes y eficaces que favorecen el crecimiento de la empresa.

1.1.3. Compone del control Interno

Considerando a Rojas Et al. (2018), el control interno se compone de hasta cinco elementos fundamentales, que surgen de los procedimientos implementados por la administración para gestionar la organización. Estos elementos se dividen en:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión y seguimiento

Citando Aragon (2019), el control interno se compone de cinco elementos interrelacionados. El Marco presenta diecisiete principios que reflejan los conceptos esenciales vinculados a cada uno de estos elementos. Dado que estos principios derivan directamente de los componentes, una entidad puede lograr un control interno eficaz al aplicar todos los principios, los cuales son relevantes para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Dichos componentes son:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgo
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y Comunicación
- ✓ Supervisión y Seguimiento

1.1.4. Ambiente de control

Considerando a Rodríguez (2015), el ambiente de control establece el tono para el comportamiento dentro de una organización, incluyendo la disciplina, los valores éticos, la capacidad y la estructura organizativa, la separación de funciones y el desarrollo profesional. Este componente constituye la base sobre la cual se sustentan todos los demás elementos del control interno.

Así mismo Velásquez (2019), menciona que este componente crea un entorno organizacional que promueve la adopción de conductas, valores, buenas prácticas y normas

adecuadas, con el fin de concienciar a los miembros de la institución y fomentar una cultura de control interno.

1.1.5. Evaluación de riesgos

Como afirma, Coronel (2018), la evaluación de riesgos permite a la organización analizar el alcance con el que los eventos potenciales podrían afectar el cumplimiento de sus objetivos. La gerencia examina estos eventos desde dos perspectivas: probabilidad e impacto. Esta evaluación debe ser una prioridad para la Compañía, utilizando sistemas de información para mejorar continuamente los procesos.

Citando a Ormaza Et al. (2020), la gestión administrativa es una aglomeración de ciertas actividades que se utiliza para orientar una organización mediante un comportamiento razonable de tareas, recursos y esfuerzos, cuando se tiene facultad de dominar y coordinar los distintos roles y distintas acciones que se realiza dentro de la empresa, permite identificar problemas y puede alcanzar sus objetivos, para una buena gestión administrativa en la conducción sistemática tiene como resultado una correcta obtención de datos favorables para la empresa de agua

1.1.6. Actividades de control

Como consideran García Et al. (2021), las actividades de control son esenciales para garantizar que una organización cumpla con sus directrices administrativas y alcance sus metas empresariales. A través de la implementación de procedimientos y políticas, estas actividades proporcionan un marco que asegura la consistencia y efectividad en la gestión. De este modo, se refuerza el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

Según Vega y Marrero (2021), el componente de actividades de control define las políticas, disposiciones legales y procedimientos esenciales para gestionar la calidad organizacional. Este componente se organiza en normas como la coordinación entre áreas, la separación de tareas, la asignación de responsabilidades y niveles de autorización, la

documentación y el registro oportuno y adecuado de transacciones y hechos, así como el acceso restringido a recursos, activos y registros.

1.1.7. Información y Comunicación

Por ende, Calle Et al. (2020), indica que es fundamental identificar, recopilar y comunicar la información relevante de manera oportuna para que cada colaborador pueda cumplir con sus responsabilidades. La empresa debe establecer canales de comunicación flexibles que faciliten el flujo de información tanto interna como externa a través de los diferentes niveles. Esta información debe ser captada, procesada y transmitida a todos los miembros de la organización, permitiendo que asuman sus responsabilidades. Además, debe integrarse como parte de los sistemas de información, donde el talento humano juega un papel clave en la gestión y el control.

Seguidamente Macias (2016), deduce que toda organización sin perder su tamaño debe contar con canales de comunicación efectivos en todos los niveles se busca que exista un sistema eficaz y eficiente que permite utilizar información plenamente confiable tanto interna como externa y que esté vinculado con todas las áreas de la empresa teniendo como resultado que los datos obtenidos son oportunos fidedignos accesibles y exactos.

1.1.8. Supervisión y Seguimiento

Empleando las palabras de Quinaluisa Et al. (2018), las actividades de supervisión y seguimiento se enfocan en la evaluación continua o periódica de la efectividad del control interno, con el objetivo de verificar si los controles funcionan según lo previsto y determinar si requieren ajustes debido a cambios en las condiciones. Para llevar a cabo esta evaluación, es crucial considerar el alcance y la frecuencia de la misma, el proceso y la metodología de evaluación, así como el nivel de documentación necesario.

Indica Vega (2016), la supervisión continua implica una vigilancia constante por parte de las diferentes estructuras de dirección, enfocada en prevenir eventos que podrían causar

pérdidas significativas o incidentes costosos, tanto desde una perspectiva financiera como humana. En contraste, las evaluaciones individuales o separadas son actividades de supervisión realizadas de manera ocasional, como las auditorías periódicas llevadas a cabo por los auditores internos.

1.2. Procesos administrativos

Citando a Chagnay (2016), el proceso administrativo consiste en una serie de actividades que los gerentes deben llevar a cabo para lograr los objetivos establecidos por la organización, utilizando las funciones de planeación, organización, dirección y control para cumplir sus objetivos previamente establecidos. En otras palabras, el proceso administrativo abarca una serie de etapas, cuyo adecuado establecimiento está orientado a facilitar la gestión y constituye una base esencial para el desarrollo de una empresa u organización. Esto contribuye a mejorar la productividad y la competitividad en el sector al que pertenece.

Revelan Delgado y Anchundia (2023), la administración se define como un proceso compuesto por acciones organizadas y predefinidas. Sin duda, el proceso de administración se convierte en el método más efectivo para concretar las aspiraciones de los interesados en las organizaciones. En otras palabras, el proceso de administración es el conjunto de actividades secuenciales e interrelacionadas que se realizan en una empresa para cumplir con los objetivos y metas establecidas. Estos métodos son cruciales para el funcionamiento óptimo y eficiente de cualquier entidad.

1.2.1. Importancia de los procesos administrativos

Enfatizan Muños Et al (2020), la importancia de los procesos administrativos en el desarrollo empresarial de las Pymes radica en un profundo entendimiento de la gestión. Esto permite a las empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes, ser más eficientes, efectivas y económicas en su dirección. Para alcanzar estos objetivos, es fundamental practicar la mejora continua de los procesos administrativos mediante el análisis de la situación en la que operan

las Pymes. Este análisis ayudará a optimizar los procesos de ventas, los requerimientos de inversión, la gestión del personal, el equipamiento y la rentabilidad.

Sin embargo, Vásquez Et al. (2021), manifiestan que los procesos administrativos y financieros desempeñan un papel vital en el desarrollo de cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector. Estos procesos son la columna vertebral de la gestión empresarial, ya que proporcionan datos y análisis críticos que permiten a los gerentes evaluar la situación actual de la empresa y tomar decisiones estratégicas informadas. Un sistema administrativo y financiero bien estructurado asegura que la empresa no solo opere de manera eficiente, sino que también esté preparada para adaptarse a cambios en el mercado y enfrentar desafíos financieros. Al basar sus decisiones en resultados precisos y confiables, los gerentes pueden dirigir la empresa hacia el crecimiento sostenible y la mejora continua, garantizando su competitividad y éxito a largo plazo.

1.2.2. Etapas del proceso administrativo

Por consiguiente, Contento (2022), enfatiza que el proceso administrativo, compuesto por etapas como la planificación, organización, dirección y control, es esencial para que una empresa u organización alcance sus objetivos de manera eficiente. Este proceso se divide en dos fases: mecánica, que establece la estructura y estrategias necesarias, y dinámica, que se enfoca en la ejecución y supervisión de las actividades, garantizando así el logro efectivo de las metas establecidas.

Por ende, Hernández y Hernández (2019), destacan que el proceso administrativo, definido como una secuencia de fases esenciales para llevar a cabo la gestión efectiva, es ampliamente reconocido en su estructura de cuatro etapas: planeación, organización, dirección y control. Esta división es universalmente aceptada porque proporciona un enfoque integral y ordenado que facilita la ejecución de la administración en cualquier tipo de organización, asegurando el logro eficiente de los objetivos establecidos.

1.2.3. Planificación de proceso administrativo

De la misma manera, Auquilla (2022), describe que la planificación del proceso administrativo es aquel que se encarga de identificar los objetivos alcanzables, diseñando estrategias y planificando los métodos adecuados para lograrlos. Asimismo, es esencial que los documentos del plan detallen todas las actividades futuras que se llevarán a cabo en el proceso administrativo previsto, incluyendo los plazos que se deberán cumplir. Por ejemplo, una de las actividades podría ser adelantar las tareas relacionadas con el registro de clientes.

López (2020), deduce que esta es la fase inicial del proceso administrativo, en la que se aplica un pensamiento reflexivo antes de tomar acción. Esto ayuda a minimizar actividades dispersas, elimina la duplicidad de funciones y permite definir las acciones, tiempos, personas, lugares y objetivos necesarios. Se trata de un plan basado en el análisis de un problema, que establece el orden y la secuencia de las actividades, así como la programación del tiempo requerido para su resolución.

1.2.4. Organización de proceso administrativo

Describe, Yamith (2018), la dirección debe seguir de manera continua a la planificación, subrayando la importancia de contar con un liderazgo adecuado y un personal competente desde el inicio para alcanzar los objetivos establecidos. No obstante, en el funcionamiento de las organizaciones, es crucial considerar la organización como una función administrativa fundamental dentro del proceso administrativo. La organización se encarga de estructurar e integrar todos los recursos y componentes responsables de la gestión, de modo que se coordinen de manera efectiva.

Pazmiño Et al. (2020), manifiesta que esta estructura tiene como función esencial la disposición y coordinación efectiva de los recursos disponibles, que abarcan los recursos humanos, materiales y financieros. Al establecer estas reglas y cargos, la organización asegura

que todos los recursos se utilicen de manera eficiente y que las operaciones se lleven a cabo de forma coordinada para alcanzar los objetivos empresariales.

1.2.5. Dirección del proceso administrativo

Expresa Martínez (2021), toda empresa tiene empleados, y la principal responsabilidad de un gerente es trabajar directamente con las personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Esta tarea se conoce como la función de dirección. Los gerentes desempeñan un papel crucial al motivar a sus subordinados, resolver conflictos dentro de los equipos de trabajo, influir en el desempeño individual y grupal, seleccionar los canales de comunicación más eficaces y abordar cualquier cuestión relacionada con el comportamiento del personal. En esencia, la dirección implica guiar y coordinar las actividades de los empleados para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Añade, Saca (2022), el proceso de dirección es una tarea compleja que llevan a cabo los directivos dentro de las empresas y que se centra en la gestión de las relaciones con el personal. Esta fase de dirección se caracteriza por orientar a los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales, asegurando que las actividades planificadas se lleven a cabo de manera efectiva utilizando los recursos disponibles. En resumen, la dirección implica guiar y coordinar las acciones del equipo para cumplir con los objetivos establecidos por la empresa.

1.2.6. Control del proceso administrativo

Tal como menciona Ortega (2017), el control es un proceso esencial que implica revisar y evaluar si las actividades se realizan de acuerdo con el plan adoptado, las directrices impartidas y los principios administrativos establecidos. Esta fase es crucial para identificar cualquier discrepancia, error o deficiencia en la ejecución de las tareas. El propósito del control es no solo señalar y corregir estos problemas, sino también implementar medidas preventivas para evitar que ocurran nuevamente en el futuro.

Argumenta Flores (2015), el control es un componente fundamental del sistema administrativo, desempeñando un papel crucial en la regulación y mantenimiento de la empresa dentro de los parámetros deseados. Su importancia radica en su capacidad para asegurar que las actividades se desarrollen según lo planeado y que se cumplan los objetivos organizacionales.

CAPITULO II

2. Diagnostico o estudio de campo

2.1. Antecedentes de la empresa

2.1.1. Reseña histórica

La Compañía Internacional INTERCITI, fundada en 2003 en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, donde ha evolucionado de ser una empresa familiar a convertirse en una de las líderes en el sector de transporte pesado a nivel nacional. Desde sus inicios, La Compañía INTERCITI ha priorizado la atención al cliente y la eficiencia operativa, valores que han guiado su crecimiento y éxito en el mercado.

La transición de una estructura familiar a una corporativa, con la incorporación de 207 socios, ha proporcionado a INTERCITI los recursos y la diversidad necesarios para enfrentar las crecientes demandas del mercado. Sin embargo, este crecimiento también ha planteado nuevos desafíos organizacionales, especialmente en términos de gestión administrativa y operativa.

2.1.2. Descripción de la empresa

La Internacional INTERCITI S.A. es una empresa dedicada al transporte pesado, ubicada en la Vía Quevedo 3216 Calle 3, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. Se especializa en ofrecer servicios de transporte de alta calidad a nivel nacional, destacándose por su compromiso con la eficiencia operativa y la atención al cliente. INTERCITI se diferencia de otras empresas del sector por su constante aspiración a la excelencia, tanto en la calidad de sus servicios como en la satisfacción de sus clientes. Cuenta con una flota moderna y un equipo de profesionales altamente capacitados, enfocados en la mejora continua y la sostenibilidad de sus operaciones.

2.1.3. Misión

Ser una empresa líder en el sector del transporte, ofreciendo soluciones logísticas eficientes, seguras y confiables para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos.

2.1.4. Visión

Convertimos en la compañía de transporte preferida a nivel nacional e internacional, reconocida por la excelencia en el servicio, la innovación constante y el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

2.1.5. Valores

- **Integridad:** Compromiso con la transparencia, honestidad y ética en todas las operaciones y relaciones comerciales.
- **Responsabilidad:** Adopción de prácticas responsables y sostenibles, tanto social como ambientalmente.
- **Seguridad:** Priorización de la seguridad de los empleados, clientes y la comunidad en general en todas las actividades operativas.
- **Calidad:** Compromiso con la excelencia en el servicio al cliente, mantenimiento de equipos y cumplimiento de estándares de la industria.
- **Innovación:** Fomento de la creatividad y la mejora continua en la búsqueda de soluciones innovadoras para los desafíos operativos y de mercado.
- **Compromiso con el Cliente:** Enfoque en entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando su satisfacción y fidelidad.
- **Trabajo en Equipo:** Fomento de un ambiente colaborativo donde se valore y respete la diversidad de opiniones y experiencias.

2.1.6. Análisis FODA

 MATRIZ DE FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ INTERCITI cuenta con una larga trayectoria en el sector de transporte pesado, lo que le ha permitido acumular experiencia significativa. ✓ Posee una infraestructura bien desarrollada que incluye flota de vehículos moderna y centros operativos estratégicamente ubicados. ✓ Dispone de un equipo de trabajo capacitado y comprometido, con conocimientos técnicos sólidos en logística y transporte. ✓ Goza de una buena reputación en el mercado por su fiabilidad y cumplimiento en la entrega de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe una creciente demanda de servicios de transporte pesado debido al aumento del comercio y la expansión económica regional. ✓ La adopción de tecnologías emergentes como sistemas de gestión de flotas y logística puede mejorar la eficiencia operativa. ✓ Oportunidades para expandir las operaciones a nuevos mercados geográficos y diversificar la cartera de servicios. ✓ Cambios regulatorios que pueden favorecer el desarrollo y la competitividad en el sector de transporte.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vulnerabilidad ante fluctuaciones en los precios de combustibles y repuestos debido a la dependencia de proveedores externos. ✓ Los costos operativos, incluidos mantenimiento de vehículos y costos laborales, pueden impactar la rentabilidad. ✓ Desafíos logísticos inherentes al transporte pesado, como congestión vial y regulaciones de transporte estrictas. ✓ Poca inversión en innovación tecnológica puede limitar la capacidad de adaptación a cambios en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presión competitiva de empresas establecidas y nuevas entrantes que ofrecen servicios similares a menores costos. ✓ Vulnerabilidad ante fluctuaciones económicas globales y locales que afectan la demanda de servicios de transporte. ✓ Mayor escrutinio y regulación ambiental que pueden requerir inversiones adicionales en tecnologías verdes y sostenibles. ✓ Riesgos asociados con la seguridad vial y accidentes que pueden afectar la operación y la imagen de la empresa.

Tabla 1 Matriz FODA

2.1.7. Análisis Pest

POLITICOS	ECONOMICO	SOCIAL	TEGNOLOGICO	ECOLOGICO	LEGAL
<ul style="list-style-type: none"> • INTERCITI está sujeta a regulaciones gubernamentales en el sector de transporte que incluyen normativas de seguridad vial, licencias y permisos. Cambios en políticas de transporte y regulaciones ambientales pueden afectar operaciones y costos. 	<ul style="list-style-type: none"> • INTERCITI enfrenta riesgos por fluctuaciones en costos, especialmente en combustibles y repuestos. Variaciones en precios de petróleo y disponibilidad de suministros pueden impactar significativamente costos operativos y rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencias demográficas como crecimiento poblacional, urbanización y migración afectan patrones de demanda de transporte. INTERCITI debe adaptarse a necesidades cambiantes de movilidad y logística de poblaciones urbanas y rurales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia creciente de sistemas informáticos y plataformas digitales expone a INTERCITI a riesgos cibernéticos. Protección de datos y mitigación de amenazas son cruciales para asegurar continuidad operativa y confianza del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones de transporte pesado pueden tener impactos ambientales significativos. INTERCITI enfrenta presiones regulatorias y sociales para reducir huella de carbono, adoptar prácticas eco-amigables y cumplir con normativas ambientales cada vez más estrictas. 	<ul style="list-style-type: none"> • INTERCITI debe cumplir con leyes y regulaciones locales e internacionales en áreas como transporte, seguridad laboral, derechos del consumidor y protección de datos. Cambios en el marco legal pueden requerir ajustes operativos y estratégicos para asegurar cumplimiento y evitar sanciones.

2.2. Diseño Metodológico

2.2.1. Población y Muestra

2.2.1.1. Población

(Institute of Internal Auditors, 2017) nos manifiesta que la población de un control interno se refiere al conjunto de procesos, áreas funcionales, sistemas, personal, documentación y procedimientos dentro de una organización que están sujetos a las políticas y prácticas de control interno. Incluye todos los elementos que el sistema de control interno debe supervisar y regular para garantizar la efectividad y la integridad operativa de la organización.

(Campos, 2016) habla que la población juega un papel central en la comprensión de los sistemas sociales, naturales y económicos, proporcionando un marco fundamental para la investigación, la planificación y la toma de decisiones estratégicas en diversas disciplinas. Desde una perspectiva práctica, comprender la población implica considerar aspectos como su tamaño, composición, diversidad y dinámicas de cambio a lo largo del tiempo.

En el contexto de La Internacional INTERCITI, la población se compone de 1 empleador y 29 trabajadores, quienes desempeñan diversas funciones dentro de la empresa, ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas. Cada miembro de esta población tiene un papel importante en las operaciones diarias y la gestión de la empresa.

2.2.1.2. Muestra

(Arens, Elder, & Beasley, 2020) nos señala que la muestra de un control interno se refiere al subconjunto de elementos, transacciones o procesos seleccionados para evaluar la efectividad de los controles internos dentro de una organización. Este muestreo permite a los auditores e investigadores revisar una parte representativa de las actividades para determinar si el sistema de control interno está funcionando adecuadamente, es crucial considerar el tamaño de la muestra, que debe ser lo suficientemente grande para representar de manera precisa las características de la población y garantizar la validez de los resultados. (Herrera, Hernández, & Pérez, 2022)

También (Rondon & Rodriguez, 2007) explica qué, una de las fases fundamentales en la planificación de cualquier investigación cuantitativa es determinar el tamaño de la muestra. Su relevancia es tan grande que omitir esta etapa al inicio o realizarla de manera incorrecta es una de las principales razones por las que un estudio puede fallar o no proporcionar suficiente evidencia para aceptar o rechazar una hipótesis de investigación.

Por otro lado (Pino, 2008) señala que en el ámbito del control interno, una muestra es un subconjunto de elementos seleccionados de un grupo más amplio para evaluar la eficacia y el funcionamiento de los controles internos. La selección de una muestra permite a los auditores y a los responsables del control examinar una representación de los datos o procesos sin necesidad de revisar la totalidad, facilitando la identificación de problemas y la validación de la eficacia del sistema de control.

Para esta investigación, se decidió trabajar con toda la población de La Internacional INTERCITI, sin aplicar técnicas de muestreo estadístico. Esta decisión se tomó para asegurar que se capturara la experiencia completa y la influencia de cada individuo en los procesos administrativos y de control interno de la empresa.

2.2.2. Métodos

2.2.2.1. Método deductivo

Este método permite a los investigadores explorar y descubrir nuevas perspectivas sobre temas previamente no explorados, proporcionando una base sólida para el desarrollo teórico y la formulación de hipótesis. Según (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017), es una forma de razonamiento lógico que parte de premisas generales o principios universales para llegar a conclusiones específicas.

En otras palabras, en el método deductivo, se parte de lo general para llegar a lo particular, este método sigue una estructura lógica en la que se derivan conclusiones específicas a partir de principios más amplios y bien establecido

Podemos decir que es una estrategia de investigación que se basa en la observación de casos particulares para inferir patrones, regularidades o principios generales que puedan ser aplicables a una población más amplia o a situaciones similares (Rodríguez Jiménez & Pérez Jacinto, 2017). Este enfoque se utiliza principalmente en ciencias sociales, ciencias naturales y en áreas donde se busca descubrir nuevas teorías o comprender fenómenos complejos a partir de datos concretos.

En esencia, el proceso inductivo comienza con la recolección sistemática de datos empíricos detallados mediante la observación directa o la experimentación. A partir de estos datos específicos, se procede a identificar regularidades o patrones emergentes que pueden indicar relaciones significativas entre variables o fenómenos.

El método deductivo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI permite utilizar teorías generales para abordar problemas específicos de eficiencia y costos en el transporte pesado. Esto asegura que las decisiones estratégicas estén respaldadas por datos y análisis rigurosos, facilitando así la mejora continua y la optimización de recursos en la empresa.

Este enfoque metodológico no solo fortalece la capacidad para enfrentar desafíos operativos, sino que también posiciona a la empresa en un camino hacia la excelencia operativa y la competitividad sostenible en el mercado de transporte pesado. Este análisis permite confirmar o refutar la hipótesis inicial basándose en la evidencia obtenida. Si la hipótesis es confirmada, la compañía INTERCITI puede implementar políticas y procedimientos basados en el mantenimiento preventivo para optimizar aún más los costos operativos en su flota.

La aplicación del método deductivo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI nos ayudara a proporcionar varios beneficios clave como: mejora la eficiencia operativa mediante la gestión de flotas basada en datos concretos y teorías previamente establecidas, permitirnos a la identificación de oportunidades específicas para reducir los costos operativos a través de estrategias validadas y basadas en evidencia, por ende nos facilita en la toma de decisiones informadas al proporcionar fundamentos sólidos para decisiones estratégicas en la gestión de flotas y operaciones logísticas.

Este método permite a los investigadores en INTERCITI utilizar teorías generales para abordar problemas específicos relacionados con la eficiencia y los costos en el transporte pesado. Al aplicar este método, se establecen premisas generales sobre eficiencia operativa y costos, desde las cuales se derivan conclusiones específicas que orientan las decisiones estratégicas. Esto asegura que las políticas y procedimientos implementados estén fundamentados en un análisis riguroso y datos concretos, lo cual es esencial para la mejora continua y la optimización de

recursos en la empresa. Asimismo, facilita la toma de decisiones informadas al proporcionar una base sólida y objetiva para evaluar y mejorar las operaciones logísticas y la gestión de flotas.

2.2.2.2. Método Inductivo

(Zamora & Machado, 2018) nos indica que el método inductivo es una estrategia investigativa que se centra en la observación y análisis de datos específicos para desarrollar generalizaciones, teorías y principios más amplios. En este método, los investigadores recopilan datos empíricos a través de diversas técnicas, como la observación directa, la experimentación, las encuestas y los estudios de caso. A partir de estos datos específicos, buscan identificar patrones, tendencias y relaciones que les permitan formular hipótesis y construir teorías generales. A diferencia del método deductivo, que parte de teorías o principios generales para aplicarlos a casos particulares, el método inductivo va de lo particular a lo general.

Este proceso es iterativo, lo que significa que puede repetirse varias veces, refinando y ajustando las teorías a medida que se recopilan más datos y se realizan nuevos análisis, cabe recalcar que el método inductivo es especialmente útil en situaciones donde se dispone de poca teoría existente o cuando se busca explorar áreas nuevas y desconocidas, proporcionando una base sólida para el desarrollo de nuevos conocimientos y la expansión de la comprensión científica.

(Suárez S. P., 2021) señala que el método inductivo es fundamental para mejorar los procesos de control interno mediante la observación directa de las operaciones diarias, análisis de casos específicos de incidentes pasados, y la recopilación de datos a través de encuestas y entrevistas con empleados. Estas prácticas permitirían identificar patrones y áreas de riesgo dentro de los sistemas existentes, facilitando así el desarrollo de nuevas estrategias y procedimientos que fortalezcan la gestión de riesgos y mejoren la eficiencia operativa de la empresa. Por otro lado, el método inductivo en INTERCITI permite mejorar los procesos de control interno mediante

la observación directa de las operaciones diarias, el análisis de casos específicos de incidentes pasados, y la recopilación de datos a través de encuestas y entrevistas con empleados.

(Espínola, 2023) manifiesta que este enfoque permite a los investigadores identificar patrones y áreas de riesgo dentro de los sistemas existentes, lo cual es crucial para el desarrollo de nuevas estrategias y procedimientos que fortalezcan la gestión de riesgos y mejoren la eficiencia operativa de la empresa. Además, el método inductivo proporciona una base sólida para la expansión del conocimiento científico y la formulación de nuevas teorías en áreas donde la teoría existente es limitada o inadecuada.

2.2.3. Técnicas

2.2.3.1. Entrevista

(García Hernández) “La técnica de entrevista es un método de recolección de datos que implica la interacción directa entre el investigador y el entrevistado”. Esta técnica se utiliza para obtener información detallada y específica sobre las experiencias, opiniones, conocimientos o comportamientos de una persona.

Las entrevistas representan un método crucial de recolección de datos utilizado ampliamente en la investigación cualitativa, así como en el ámbito profesional y académico para obtener información detallada y contextualizada sobre diversos temas. "Las entrevistas son interacciones planificadas entre dos o más personas con el fin de obtener información". Esta definición subraya la naturaleza deliberada y estructurada de las entrevistas, donde el entrevistador busca activamente explorar y comprender las percepciones, experiencias, y opiniones de los entrevistados (Sons., 2011).

En términos prácticos, las entrevistas permiten al investigador o profesional profundizar en áreas específicas de interés, proporcionando una comprensión más rica y profunda que otros métodos de recolección de datos como cuestionarios o encuestas. A través de preguntas

cuidadosamente diseñadas y una interacción cara a cara, las entrevistas facilitan la captura de datos cualitativos que son difíciles de cuantificar, pero fundamentales para comprender la complejidad de los fenómenos estudiados (Rubin, 2012)

2.2.3.2. Cuestionario de control Interno

Según (Babbie, 2016) un cuestionario es un conjunto estructurado de preguntas diseñado para recopilar información específica de los encuestados en un formato estandarizado. Realizar pruebas piloto y obtener retroalimentación antes de la implementación completa puede ser útil para identificar posibles mejoras en la claridad y la eficacia de las preguntas.

La técnica de cuestionario es un método ampliamente utilizado en la investigación y en diversas disciplinas profesionales para recolectar datos de manera sistemática y estructurada a través de un conjunto de preguntas diseñadas previamente. Este enfoque permite obtener información específica sobre opiniones, comportamientos o características de una muestra representativa de la población objetivo (Babbie, 2016).

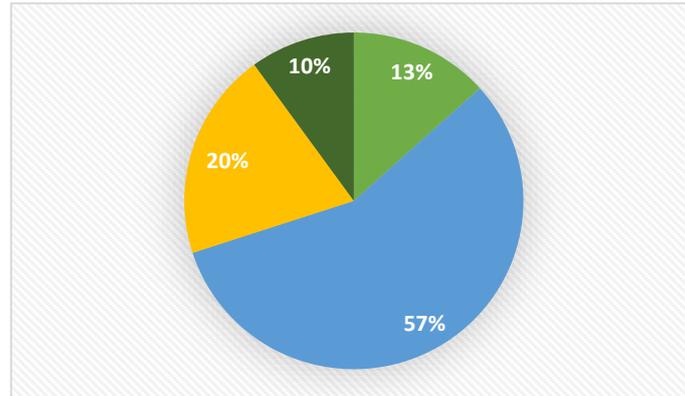
Los cuestionarios se componen típicamente de preguntas cerradas, como opciones múltiples o escalas de Likert, que facilitan el análisis cuantitativo de las respuestas recogidas. La implementación de cuestionarios puede realizarse de manera presencial, por correo postal, electrónico o a través de plataformas en línea, dependiendo de la accesibilidad y conveniencia para los participantes (Fow13).

2.3. Análisis de resultados

2.3.1. Análisis de encuesta

Para interpretar los resultados, se emplea el método estadístico, que facilita el análisis de la información obtenida.

1. ¿Ha recibido capacitación inicial al ingresar a la empresa?



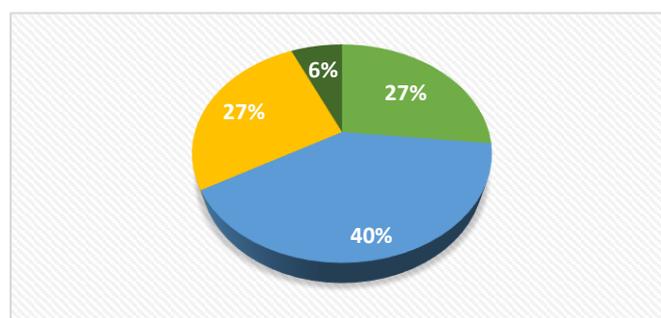
Análisis:

El 71% de los empleados considera la capacitación inicial como positiva, con un 55% calificándola de buena y un 16% de excelente. Sin embargo, el 19% tiene una percepción neutral y el 10% la califica como deficiente, esto indica que, aunque la mayoría está satisfecha, un grupo significativo tiene preocupaciones o sugiere que el programa necesita mejoras.

Interpretación:

La capacitación inicial es generalmente bien recibida, pero para mejorar la percepción de todos los empleados, se deben abordar las críticas de quienes la consideran deficiente o neutral. Revisar y actualizar el contenido y la metodología de la capacitación podría resolver estas preocupaciones y elevar la satisfacción general.

2. ¿Participa en la evaluación de los procesos de su área de trabajo?



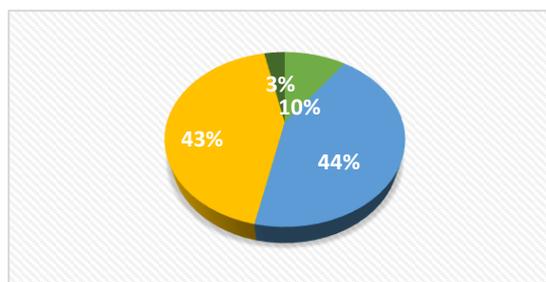
Análisis:

El 68% de los empleados considera que participa activamente en la evaluación de los procesos de su área, con un 39% calificando esta participación como "buena" y un 29% como "excelente". Esto muestra un fuerte compromiso hacia la mejora continua, sin embargo, un 26% tiene una percepción neutral y un 6% lo considera deficiente, indicando que algunos empleados no están completamente satisfechos con su involucramiento en estas evaluaciones.

Interpretación:

Aunque la mayoría de los empleados están comprometidos con la evaluación de procesos, un pequeño grupo aún ve espacio para mejoras. Aumentar la implicación y la efectividad de estas evaluaciones podría fortalecer la participación y el impacto de las contribuciones de todos los empleados en el rendimiento organizacional.

3. ¿La empresa cuenta con un plan de emergencia en caso de desastres?



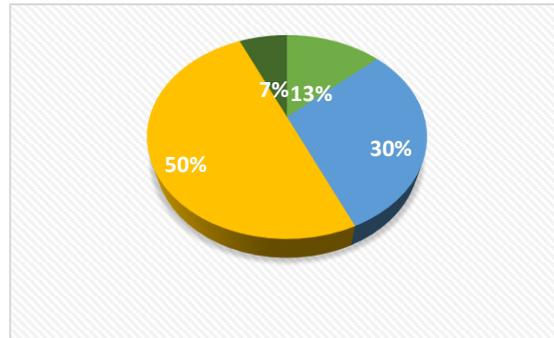
Análisis:

El 55% de los empleados percibe el plan de emergencia de la empresa como bueno 45% o excelente 10%, lo que refleja una evaluación positiva de las medidas de seguridad. No obstante, un 42% tiene una percepción neutral y un 3% lo considera deficiente, sugiriendo que la mayoría no está completamente convencida o informada sobre el plan.

Interpretación:

Aunque la percepción general del plan de emergencia es positiva, es crucial mejorar la comunicación y la visibilidad del plan para elevar la confianza y asegurar que todos los empleados estén adecuadamente informados y preparados para actuar en caso de desastre.

4. ¿Se realizan inspecciones de seguridad regularmente en su lugar de trabajo?



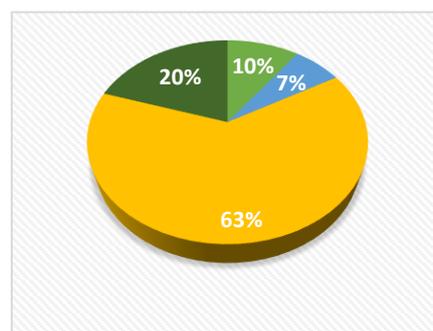
Análisis:

El 80% de los empleados considera que las inspecciones de seguridad son adecuadas o buenas, con un 50% viéndolas como neutrales y un 30% como buenas. Solo un 13% las califica como excelentes y un 7% como deficientes, indicando que, aunque la mayoría está satisfecha, hay margen para mejorar.

Interpretación:

Aunque la mayoría de los empleados encuentra adecuadas las inspecciones de seguridad, mejorar su efectividad y consistencia podría elevar la percepción de excelencia y garantizar un entorno laboral más seguro.

5. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones actualizado para su puesto de trabajo?



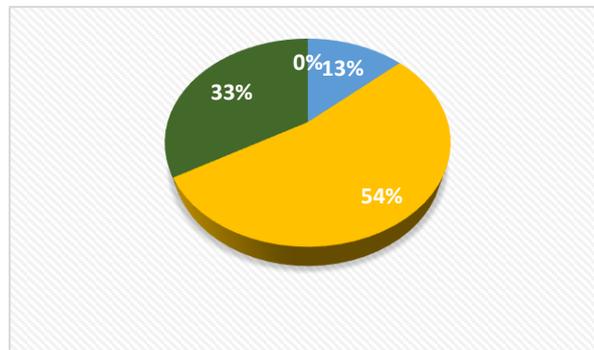
Análisis:

El 63% de los empleados ve el manual de funciones como neutral, lo que sugiere que no consideran el manual particularmente útil ni actualizado. Además, un 20% lo califica como deficiente y solo un 10% lo evalúa como excelente, indicando que el manual no cumple plenamente con las expectativas.

Interpretación:

Para mejorar la percepción del manual de funciones, es necesario actualizarlo y mejorar su contenido. Hacerlo más relevante y claro aumentará su utilidad y eficacia en la definición de responsabilidades, mejorando así la satisfacción y comprensión de los empleados.

6. ¿El manual de funciones incluye una descripción detallada de sus responsabilidades?



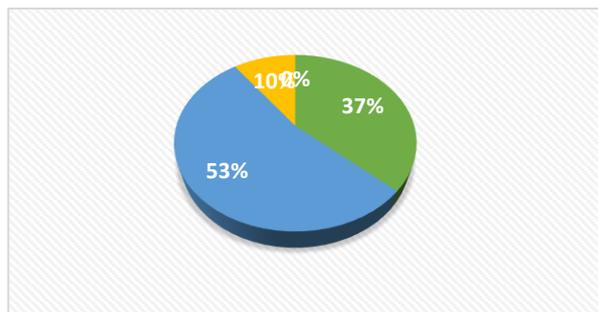
Análisis:

La mayoría de los empleados 54% considera que el manual de funciones es neutral en cuanto a la descripción de sus responsabilidades, lo que sugiere que no lo perciben como especialmente detallado o útil. Un 33% lo califica como deficiente, reflejando una insatisfacción significativa, mientras que solo un 13% lo evalúa como bueno, no hay calificaciones de excelente, lo que indica una falta de reconocimiento del manual como una herramienta altamente efectiva.

Interpretación:

El manual de funciones requiere una revisión y actualización urgente para mejorar su claridad y detalle en la descripción de responsabilidades. Hacer estos cambios podría transformar la percepción neutral y deficiente en una más positiva, aumentando su utilidad y aceptación entre los empleados.

7. ¿Recibe información oportuna sobre cambios en políticas o procedimientos?



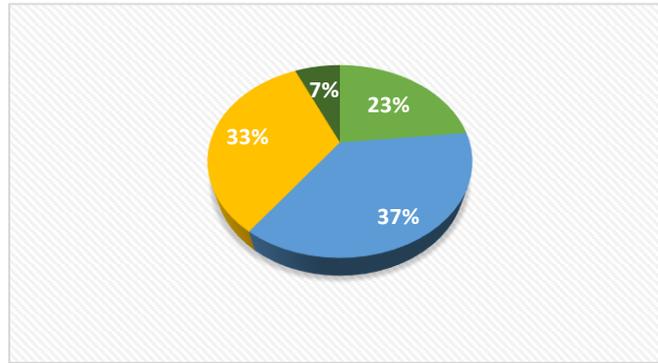
Análisis:

La comunicación interna en la empresa es vista como positiva por el 90% de los empleados, con un 53% calificándola de buena y un 37% como excelente. Esto indica que la mayoría de los empleados se siente bien informada sobre los cambios en políticas o procedimientos. Solo un 10% tiene una percepción neutral, y ninguno considera que la comunicación sea deficiente.

Interpretación:

El sistema de comunicación de la empresa es eficaz, ya que la mayoría de los empleados recibe información oportuna sobre cambios en políticas o procedimientos. Sin embargo, para mejorar aún más, la empresa podría enfocarse en convertir las percepciones neutrales en más positivas, asegurando que todos los empleados se sientan completamente informados y conectados con la organización.

8. ¿Tiene la oportunidad de expresar sus opiniones o preocupaciones a sus superiores?



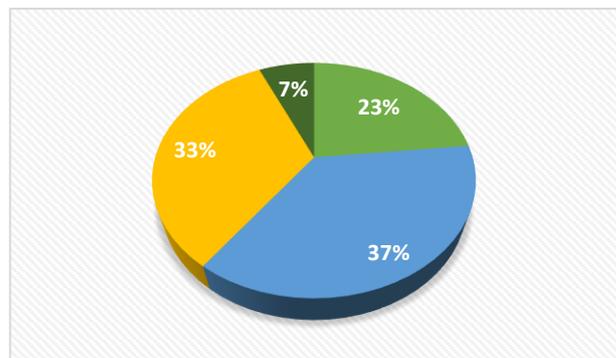
Análisis:

El 60% de los empleados considera que tiene la oportunidad de expresar sus opiniones o preocupaciones a sus superiores, con un 37% calificando esta oportunidad como buena y un 23% como excelente. Sin embargo, un 33% lo percibe de manera neutral y un 7% como deficiente, lo que indica que no todos se sienten plenamente escuchados.

Interpretación:

Aunque la mayoría de los empleados se siente en capacidad de expresar sus opiniones o preocupaciones a sus superiores, hay margen de mejora. La empresa podría fortalecer los canales de comunicación para que más empleados se sientan escuchados y valorados, reduciendo así las percepciones neutrales y deficientes.

9. ¿La empresa le proporciona las herramientas necesarias para realizar su trabajo?



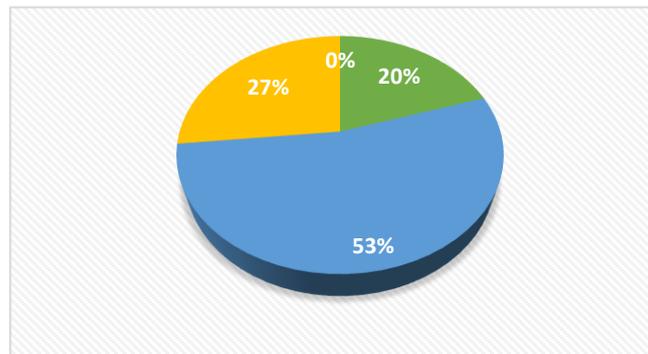
Análisis:

El 60% de los empleados considera que la empresa les proporciona las herramientas necesarias para realizar su trabajo, con un 37% calificándolo como bueno y un 23% como excelente. No obstante, un 33% lo percibe de manera neutral y un 7% como deficiente, indicando que no todos se sienten completamente equipados.

Interpretación:

Aunque la mayoría de los empleados está satisfecha con las herramientas proporcionadas, hay un número significativo que tiene una percepción neutral o negativa. Mejorar la dotación de herramientas y materiales podría aumentar la satisfacción general y garantizar que todos los empleados se sientan plenamente apoyados en sus funciones.

10. ¿Se realiza un mantenimiento regular de las herramientas y equipos que utiliza?



Análisis:

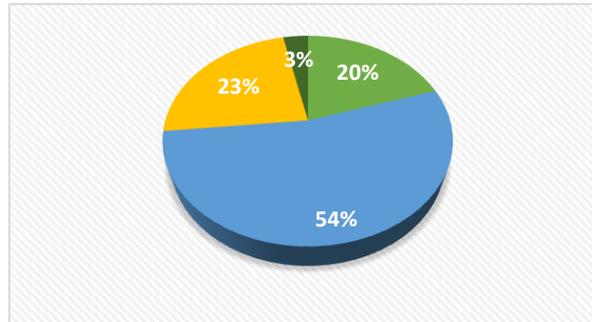
El 73% de los empleados considera que se realiza un mantenimiento regular de las herramientas y equipos, con un 53% calificándolo como bueno y un 20% como excelente. Un 27% tiene una percepción neutral, y ninguno lo evalúa como deficiente, lo que sugiere una gestión adecuada, aunque con espacio para mejoras.

Interpretación:

La empresa parece estar cumpliendo con el mantenimiento regular de las herramientas y equipos, según la mayoría de los empleados. Sin embargo, para elevar la satisfacción, se podría

buscar convertir las percepciones neutrales en positivas, asegurando un mantenimiento aún más riguroso y visible para todos los empleados.

11. ¿La empresa fomenta un buen ambiente laboral entre los trabajadores?



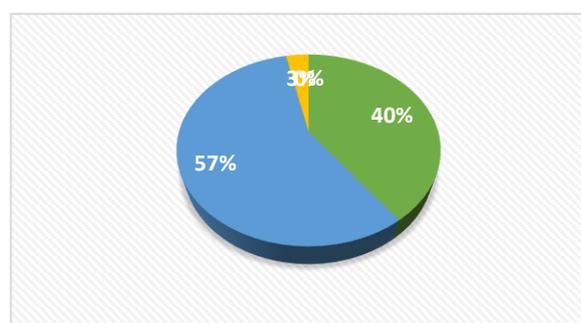
Análisis:

El 74% de los empleados considera que la empresa fomenta un buen ambiente laboral, con un 54% calificándolo como bueno y un 20% como excelente. Sin embargo, un 23% lo percibe de manera neutral y un 3% lo considera deficiente, lo que sugiere que aunque el ambiente laboral es positivo para la mayoría, algunos empleados sienten que se puede mejorar.

Interpretación:

La empresa parece ser efectiva en promover un buen ambiente laboral, según la mayoría de los empleados. No obstante, para asegurar una experiencia positiva para todos, podría ser útil implementar medidas adicionales que fortalezcan las relaciones laborales, especialmente para aquellos que tienen percepciones neutrales o negativas.

12. ¿Existe respeto mutuo entre los compañeros de trabajo?



Análisis:

El 97% de los empleados considera que existe un respeto mutuo entre los compañeros de trabajo, con un 57% calificando esta relación como buena y un 40% como excelente. Solo un 3% tiene una percepción neutral, y ninguno la considera deficiente, lo que indica un entorno de respeto predominante.

Interpretación:

El respeto mutuo entre los compañeros de trabajo es un punto fuerte en la empresa, según la gran mayoría de los empleados. Este ambiente positivo es fundamental para la cohesión del equipo y la productividad, y se debe mantener y reforzar para asegurar que todos los empleados continúen sintiéndose respetados y valorados en su lugar de trabajo.

2.3.1.1. Método de Cronbach.

ENCUESTADOS	ITEMS												SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
E1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	29
E2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	29
E3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	28
E4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	4	36
E5	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	29
E6	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	42
E7	3	4	2	4	1	2	4	4	4	3	3	4	38
E8	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	33
E9	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	35
E10	3	4	2	4	2	2	4	4	3	3	3	4	38
E11	2	2	2	2	2	1	3	2	4	4	4	4	32
E12	3	3	4	3	1	1	4	3	2	2	2	3	31
E13	4	2	4	2	1	1	4	2	4	2	2	3	31
E14	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	36
E15	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	3	33
E16	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	31
E17	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	3	20

E18	3	3	2	3	1	2	4	4	3	3	4	4	36
E19	1	1	2	1	2	2	2	2	1	4	3	3	24
E20	3	3	3	2	1	1	4	1	2	3	3	3	29
E21	3	3	3	2	2	1	4	2	2	2	2	1	27
E22	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	28
E23	2	3	2	2	2	1	3	3	4	4	4	4	34
E24	1	3	2	2	4	2	4	3	2	3	3	4	33
E25	3	4	1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	35
E26	3	4	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	39
E27	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	34
E28	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	30
E29	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	35
E30	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	36
VARIANZA	0.66	0.74	0.51	0.58	0.62	0.41	0.40	0.78	0.78	0.49	0.56	0.46	
SUMATORIAS DE VARIANZAS	6.983												
VARIANZA DE LA SUMAS DE ITEMS	20.899												

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_t^2}{S_t^2} \right]$$

α :	coeficiente de confiabilidad de cuestionario	→	0.73
k :	Número de items del instrumento	→	12
$\sum_{(-1)}^k S_t^2$	Sumatorias de las varianzas de los items	→	6.983
S_t^2	Varianza total del instrumento	→	20.899



EXCELENTE CONFIABILIDAD

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 A MENOS	CONFIABILIDAD NULA
0.54 A 0.59	CONFIABILIDAD BAJA
0.60 A 0.65	CONFIABLE
0.66 A 0.71	MUY CONFIABLE
0.72 A 0.99	EXCELENTE CONFIABILIDAD
1	CONFIABILIDAD PERFECTA

2.3.2. Análisis de entrevista al departamento de contabilidad

Se realizó la entrevista a quien ocupa el cargo de Coordinadora del Área de Contabilidad, su función principal es en el área de contabilidad.

1. ¿Cómo impacta la falta de un control interno actualizado en la integridad y precisión de los estados financieros, y qué pasos específicos considera necesarios para mejorar esta situación?

La falta de un control interno actualizado afecta significativamente la integridad y precisión de nuestros estados financieros. Sin controles adecuados, existe un alto riesgo de que se produzcan errores en la contabilización de transacciones, lo que puede dar lugar a informes financieros incorrectos o incompletos.

Esto no solo afecta la toma de decisiones internas, sino que también puede dañar la confianza de los inversores y las partes interesadas externas en la empresa. Para mejorar esta situación, es esencial implementar un marco de control interno que abarque todos los aspectos del proceso contable. Esto incluye establecer políticas y procedimientos claros para el registro la adopción de tecnología avanzada, como software de gestión contable que permita la automatización de procesos, puede ayudar a reducir errores y aumentar la eficiencia.

2. ¿Qué estrategias implementaría para asegurar la continuidad y eficacia del control interno contable ante cambios organizacionales o en el entorno económico?

Para asegurar la continuidad y eficacia del control interno contable ante cambios organizacionales o en el entorno económico, es fundamental adoptar un enfoque proactivo y adaptable. Primero, debemos establecer un proceso de revisión y actualización continua de las

políticas y procedimientos contables, asegurando que estén alineados con las mejores prácticas y normativas actuales.

Es crucial mantener una comunicación abierta y constante con otros departamentos para identificar y gestionar rápidamente los cambios que puedan afectar la contabilidad, como nuevas iniciativas de negocio, cambios en la legislación fiscal o regulatoria, y fluctuaciones económicas. La implementación de un comité de control interno que incluya representantes de diversas áreas puede facilitar esta comunicación y asegurar que los controles se adapten a las necesidades cambiantes de la empresa.

3. ¿Cómo mide actualmente la efectividad de los controles internos en el departamento de contabilidad y qué mejoras considera necesarias para fortalecer este proceso de evaluación?

Actualmente, medimos la efectividad de los controles internos en el departamento de contabilidad mediante auditorías internas anuales y la revisión de informes financieros para identificar discrepancias o errores. También utilizamos indicadores clave de rendimiento (KPI) que nos ayudan a evaluar áreas específicas, como la precisión de los informes, el tiempo de procesamiento de transacciones y la adherencia a las políticas contables, sin embargo, reconocemos que este enfoque podría beneficiarse de mejoras.

Una de las mejoras clave sería aumentar la frecuencia de las auditorías internas para proporcionar un monitoreo más continuo y proactivo de los controles internos. También es importante integrar herramientas de análisis de datos avanzadas que nos permitan identificar patrones y tendencias que podrían indicar debilidades en el sistema de control.

Conclusión:

El departamento de contabilidad enfrenta desafíos significativos debido a la falta de un control interno actualizado, lo que afecta la integridad y precisión de los estados financieros. Las estrategias propuestas, como la implementación de tecnología avanzada, la revisión continua de políticas, y la mejora de la evaluación de los controles, son esenciales para fortalecer el sistema de control interno, estas acciones no solo mejorarán la eficiencia del departamento y la precisión de los informes, sino que también reforzarán la confianza de los inversores y partes interesadas en la compañía.

Interpretación:

La Coordinadora identifica de manera clara y precisa los riesgos asociados con la falta de un control interno robusto y propone soluciones prácticas para mejorar la situación. La recomendación de fortalecer la medición de la efectividad de los controles mediante auditorías más frecuentes y herramientas avanzadas sugiere un compromiso con la mejora continua y la gestión eficaz del riesgo.

2.3.3. Análisis de la entrevista aplicada en el departamento de compras

Se realizó la entrevista a la de Coordinadora del Área de Compras, su función principal es la adquisición eficiente de bienes y servicios, así como la negociación con proveedores. A continuación, se presentan las respuestas obtenidas del entrevistado:

1. ¿De qué manera la falta de un control interno actualizado ha afectado la gestión de proveedores y la eficiencia en la adquisición de materiales y servicios para la empresa?

La falta de un control interno actualizado ha creado una serie de desafíos en nuestra gestión de proveedores y en la adquisición de materiales y servicios. Sin procedimientos claros y

sistematizados, nos enfrentamos a situaciones donde la selección de proveedores se basa más en decisiones subjetivas que en un análisis objetivo de datos y rendimiento pasado. Esto ha resultado en casos de proveedores poco confiables, entregas tardías y, en algunos casos, productos que no cumplen con nuestros estándares de calidad.

2. ¿Cómo está abordando la empresa los riesgos asociados a la falta de documentación y seguimiento adecuados en los procesos de compra, y qué controles internos podrían mejorar esta situación?

La falta de documentación y seguimiento adecuados en los procesos de compra representa un riesgo significativo, no solo financiero, sino también de cumplimiento normativo. Este problema se traduce en dificultades para realizar auditorías eficientes y para demostrar el cumplimiento con las normativas vigentes, lo que podría tener repercusiones legales para la empresa.

Actualmente, estamos trabajando para centralizar todos los documentos relacionados con compras en una plataforma digital que permita un fácil acceso y revisión. Hemos comenzado a digitalizar órdenes de compra, contratos, y cualquier correspondencia relacionada con proveedores. También estamos considerando la implementación de un sistema de aprobación electrónica para garantizar que cada transacción sea revisada y autorizada por el personal adecuado antes de su ejecución.

Contamos con un plan para adoptar un software de gestión de documentos que no solo almacene todos los archivos pertinentes, sino que también ofrezca alertas sobre plazos de contratos y pagos pendientes. Esto asegurará que nada pase desapercibido y permitirá una trazabilidad completa de todas las actividades de compra.

3. ¿Qué estrategias considera esenciales para establecer un control interno más sólido en el proceso de compras, especialmente en relación con la prevención de fraudes y la mejora de la transparencia?

Para establecer un control interno más sólido en el proceso de compras, es esencial implementar estrategias que enfatizan tanto la prevención de fraudes como la mejora de la transparencia. Una estrategia clave es la segregación de funciones, donde diferentes empleados son responsables de distintas etapas del proceso de compras, desde la solicitud de pedido hasta la recepción de bienes. Esto evita que una sola persona controle todas las fases, reduciendo así el riesgo de fraudes internos.

Otro componente crítico es el establecimiento de un proceso de licitación abierto y competitivo para la selección de proveedores. Esto no solo promueve la transparencia, sino que también fomenta la competencia, asegurando que obtengamos el mejor valor posible por los bienes y servicios adquiridos. Además, la implementación de auditorías regulares y aleatorias de las transacciones de compra permite identificar rápidamente cualquier irregularidad o patrón sospechoso.

También estamos trabajando en mejorar la capacitación del personal para que todos entiendan la importancia de las políticas de control interno y cómo aplicarlas correctamente. Invertir en formación y concienciación puede ayudar a construir una cultura de integridad y responsabilidad dentro del departamento de compras. Finalmente, la integración de herramientas tecnológicas, como sistemas de análisis de datos, puede proporcionar insights valiosos sobre tendencias de gasto y potenciales áreas de mejora, fortaleciendo así la capacidad de respuesta del equipo ante situaciones irregulares.

Conclusión:

La entrevista revela que la falta de un control interno actualizado en el área de compras de INTERCITI ha llevado a una gestión ineficaz de proveedores, problemas de documentación y vulnerabilidades al fraude. No obstante, se reconoce este problema y se están tomando medidas para abordarlo, como la digitalización de documentos y la implementación de sistemas de auditoría automatizados.

Interpretación:

La Coordinadora del Área de Compras ha identificado correctamente los desafíos derivados de la falta de un control interno actualizado y está implementando medidas concretas para abordar estos problemas. Las estrategias sugeridas para fortalecer el control interno, como la segregación de funciones y las auditorías regulares, reflejan una comprensión sólida de la necesidad de mejorar la transparencia y reducir el riesgo de fraudes.

2.3.4. Análisis de la entrevista aplicada al departamento de bodega

Se realizó la entrevista a la persona encargada del área de bodegaje quien ocupa. Es el responsable de la gestión del inventario y el control de las operaciones de almacenamiento y distribución. A continuación, se presentan las respuestas obtenidas del entrevistado:

1. ¿Cómo ha impactado la falta de un control interno actualizado en la gestión del inventario y en la prevención de pérdidas dentro del área de bodegaje?

La falta de un control interno actualizado ha tenido un impacto significativo en la gestión del inventario y en la prevención de pérdidas en el área de bodegaje. Sin un sistema robusto de control interno, hemos enfrentado problemas frecuentes con la precisión de los registros de inventario. La falta de reconciliaciones regulares y controles de calidad ha llevado a

discrepancias entre el inventario físico y los registros en el sistema, lo que resulta en un manejo ineficiente del stock y pérdidas económicas.

Además, la falta de controles sobre el acceso a las áreas de almacenamiento también contribuye a problemas de seguridad y a la posibilidad de mal manejo o incluso robos.

2. ¿Qué tipo de controles internos considera necesarios para mejorar la precisión y seguridad en el manejo del inventario en el área de bodegaje?

Para mejorar la precisión y seguridad en el manejo del inventario, es esencial implementar una serie de controles internos clave. Primero, la adopción de un sistema de gestión de inventarios, facilita un seguimiento de existencias de los niveles de stock y facilite la reconciliación automática entre los registros físicos y los digitales. Este sistema debería incluir funcionalidades para la captura de datos en el punto de entrada y salida de mercancías para asegurar una mayor precisión.

En segundo lugar, la segregación de funciones es fundamental. Es decir, diferentes personas deben estar encargadas de recibir, registrar, y despachar mercancías. Esto evita que una sola persona tenga control total sobre el proceso, reduciendo el riesgo de errores y fraudes.

Además, realizar auditorías internas y controles de calidad regulares puede ayudar a identificar y corregir cualquier inconsistencia en los registros de inventario y garantizar que los procedimientos se sigan adecuadamente.

3. ¿Qué medidas se están tomando para asegurar una adecuada documentación y seguimiento de los procesos en el área de bodegaje, y cómo se asegura que estas prácticas sean consistentes?

Para asegurar una adecuada documentación y seguimiento de los procesos en el área de bodegaje, estamos tomando varias medidas importantes. Primero, hemos comenzado a estandarizar y documentar todos los procedimientos relacionados con la recepción, almacenamiento y despacho de mercancías. Cada proceso está claramente definido en manuales operativos que son accesibles para todo el personal involucrado.

Estamos implementando un sistema de registro digital para documentar cada transacción de inventario, desde la entrada hasta la salida. Este sistema no solo registra los movimientos, sino que también proporciona un historial completo que facilita la auditoría y el seguimiento, la revisión regular de los procesos también nos permite identificar áreas de mejora y asegurar que las prácticas se mantengan consistentes a lo largo del tiempo.

Conclusión:

La entrevista con el encargado del área de Bodegaje en INTERCITI S.A. revela que la falta de un control interno actualizado ha afectado negativamente la gestión del inventario y la prevención de pérdidas. Los problemas identificados incluyen discrepancias entre el inventario físico y los registros del sistema, así como deficiencias en la seguridad y manejo de las mercancías. Para abordar estos problemas, se recomienda implementar un sistema de gestión de inventarios, separar las funciones relacionadas con la recepción y despacho de mercancías, y realizar auditorías y controles de calidad regulares. Además, se está trabajando en la estandarización de procedimientos y en la implementación de un sistema digital para mejorar la documentación y el seguimiento.

Interpretación:

El encargado del área de Bodegaje ha descrito adecuadamente cómo la falta de controles internos impacta negativamente la gestión del inventario y la seguridad. La recomendación de

adoptar un sistema de gestión de inventarios y la segregación de funciones son pasos necesarios para mejorar la precisión y reducir las pérdidas. La estandarización y documentación de procedimientos, junto con la implementación de un sistema de registro digital, son medidas efectivas para garantizar la consistencia en los procesos. Estas acciones deberían ayudar a mitigar los problemas actuales y fortalecer el control interno en el área de bodegaje.

2.3.5. Análisis de la entrevista aplicada al departamento de recursos humanos

Se realizó la entrevista a la Directora del Área de Recursos Humanos, su responsabilidad principal es la gestión del talento humano, el desarrollo de políticas laborales y el bienestar de los empleados. A continuación, se presentan las respuestas obtenidas del entrevistado:

1. ¿Cómo ha afectado la falta de un control interno actualizado en la gestión de los procesos de contratación y en la retención del talento en el área de Recursos Humanos?

La falta de un control interno actualizado ha tenido un impacto considerable en la gestión de los procesos de contratación y en la retención del talento en el área de Recursos Humanos. Sin procedimientos claros y sistematizados, hemos enfrentado desafíos en la selección y contratación de personal adecuado. La falta de estandarización en el proceso de reclutamiento ha llevado a inconsistencias en la evaluación de candidatos y a la posible inclusión de personal que no cumple con los criterios deseados.

En cuanto a la retención, la falta de un control efectivo en el seguimiento del desempeño y en la implementación de planes de desarrollo profesional ha afectado nuestra capacidad para mantener a los empleados comprometidos y satisfechos. Sin un sistema robusto para el manejo de evaluaciones de desempeño y el seguimiento de objetivos de desarrollo, hemos visto una mayor rotación de personal y dificultades para identificar y abordar las necesidades de los empleados.

2. ¿Qué controles internos considera esenciales para mejorar el proceso de evaluación del desempeño y asegurar la equidad en las decisiones relacionadas con promociones y aumentos salariales?

Para mejorar el proceso de evaluación del desempeño y asegurar la equidad en las decisiones relacionadas con promociones y aumentos salariales, es fundamental implementar varios controles internos clave. Primero, es crucial establecer un sistema estandarizado de evaluación del desempeño que incluya criterios objetivos y medibles para evaluar a todos los empleados de manera justa. Esto debería estar respaldado por una documentación clara y accesible sobre el proceso de evaluación, incluyendo formatos de evaluación y procedimientos de retroalimentación.

Además, realizar evaluaciones de desempeño regulares y estructuradas asegura que todos los empleados reciban retroalimentación continua y que se identifiquen áreas para el desarrollo profesional, la capacitación continua para los evaluadores sobre las mejores prácticas en la evaluación del desempeño puede mejorar la equidad y la precisión en la toma de decisiones.

3. ¿Cuáles son las medidas que se están tomando para actualizar los procesos de contratación y asegurar la correcta integración de nuevos empleados en la empresa?

Para actualizar los procesos de contratación y asegurar la correcta integración de nuevos empleados, estamos tomando varias medidas importantes. Primero, estamos revisando y actualizando nuestras descripciones de trabajo y requisitos de selección para asegurarnos de que sean precisos y reflejen las necesidades actuales de la empresa. Esto incluye la implementación de un sistema de seguimiento de candidatos que agiliza el proceso de reclutamiento y asegura una evaluación consistente y objetiva de los candidatos.

Estamos desarrollando un programa de inducción integral para nuevos empleados que incluye una orientación completa sobre la empresa, sus políticas y procedimientos, y un plan de capacitación inicial. Esto asegura que los nuevos empleados se integren de manera efectiva y comprendan sus roles y responsabilidades desde el principio.

Conclusión:

La entrevista con la Directora del Área de Recursos Humanos destaca que la falta de un control interno actualizado ha afectado negativamente los procesos de contratación y la retención de talento en INTERCITI S.A. La ausencia de procedimientos sistematizados ha llevado a inconsistencias en la selección de personal y a problemas en la retención debido a la falta de seguimiento en el desempeño y el desarrollo profesional. Para mejorar, se recomienda implementar controles internos como un sistema estandarizado de evaluación del desempeño y una revisión exhaustiva de los procesos de contratación. Estas medidas incluyen la actualización de descripciones de trabajo, el uso de un sistema de seguimiento de candidatos, y el desarrollo de un programa de inducción integral para nuevos empleados.

Interpretación:

La Directora de Recursos Humanos identifica claramente cómo la falta de controles internos impacta la gestión del talento y la retención en la empresa. Las recomendaciones para implementar un sistema estandarizado de evaluación del desempeño y un proceso de contratación actualizado son esenciales para mejorar la equidad y la efectividad en estos procesos. La creación de un programa de inducción integral para nuevos empleados también contribuirá a una integración más eficiente y a una mejor adaptación de los nuevos miembros al entorno de trabajo. Estas acciones deberían abordar las deficiencias actuales y fortalecer la gestión del talento en la empresa.

2.3.6. Conclusiones Generales de la entrevista

- Tras analizar las encuestas y entrevistas, se concluye que la empresa INTERCI no cuenta con un Sistema de Control Interno adecuado para sus necesidades actuales. Este sistema es fundamental para asegurar la eficiencia y efectividad en los procesos administrativos, y su ausencia impide que la empresa alcance su máximo potencial operativo.
- Se ha detectado que una parte significativa del personal, tanto directivo como operativo, no está plenamente informado sobre los procesos administrativos y procedimientos correctos que deben seguirse. Esto resulta en inconsistencias en la ejecución de tareas y en la eficacia general de las operaciones.
- Se ha identificado una debilidad en el área de capacitación, especialmente en temas de seguridad y manejo de equipos. La falta de formación adecuada está afectando negativamente el rendimiento laboral y aumentando el riesgo de accidentes y errores operativos.
- Existe una falta de delimitación clara en cuanto a las responsabilidades de los empleados en sus respectivos roles. Esta ambigüedad está generando confusión y, en algunos casos, redundancia o falta de responsabilidad en las actividades diarias.

2.3.7. Recomendaciones Generales de la entrevista

- Diseñar e implementar un Sistema de Control Interno que se ajuste a las necesidades específicas de INTERCI. Este sistema debe contemplar mecanismos de control adecuados para la gestión de procesos, la supervisión y la evaluación continua de actividades. Es esencial para mejorar la eficiencia y asegurar el cumplimiento de objetivos empresariales.

- Fortalecer el sistema de comunicación interna para asegurar que todos los empleados estén informados sobre sus beneficios sociales y otros temas relevantes. Implementar canales de comunicación efectivos, como boletines internos, reuniones periódicas y plataformas digitales, para mantener a todos los trabajadores actualizados e involucrados.
- Designar a un responsable para planificar y llevar a cabo programas de capacitación periódicos, con un enfoque especial en seguridad laboral y manejo de equipos. Estos programas deben ser obligatorios y adaptarse a las necesidades del personal para mejorar sus habilidades y reducir el riesgo de accidentes.
- Crear un manual de funciones detallado que defina claramente las obligaciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Este manual debe ser accesible para todos los empleados y actualizado regularmente para reflejar cualquier cambio en las responsabilidades o en las políticas de la empresa.

CAPITULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Titulo

Control interno para los procesos administrativos en la compañía de transporte pesado la internacional Interciti de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa y operativa de la compañía de transporte pesado INTERCITI en Santo Domingo de los Tsáchilas.

3.2.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar un Manual de Funciones actualizado que incluya los perfiles y actividades que cada empleado debe cumplir.
- Mejorar la eficiencia operativa al definir claramente las actividades que cada empleado debe realizar, evitando redundancias o solapamientos de funciones.
- Garantizar que todos los miembros del equipo operativo entiendan sus funciones y responsabilidades.
- Actualizar el organigrama de la empresa, clarificando las funciones y responsabilidades de cada departamento para mejorar la coordinación y eficiencia operativa.
- Establecer un marco de evaluación de desempeño basado en las actividades y responsabilidades definidas en el manual, facilitando un seguimiento objetivo de los empleados.

3.3. Fundamento Legal

De acuerdo con el Artículo 431 de la Ley de Compañías del Ecuador manifiesta, “La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros” tiene la facultad de ordenar verificaciones e inspecciones pertinentes. En este contexto, es fundamental que la administración de la compañía INTERCITI lleve a cabo una mejora integral del control interno para mejorar sus procesos administrativos.

3.4. Desarrollo de la propuesta.



COMPAÑÍA TRANSPORTE LA INTERNACIONAL INTERCITI S.A

RUC: 171899644001

MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS

2024 - 2025

CAPITULO I	3
CONTENIDO GENERAL.....	3
1. PRESENTACIÓN.....	3
1.1. Objetivo del Manual de Funciones:	3
1.2. Mantenimiento y difusión:	4
2. GLOSARIO ORGANIZACIONAL	5
3. FORMATO ESTANDAR QUE DESCRIBE CARGOS Y FUNCIONES.....	8
3.1. Identificación de cargo.	8
3.2. Naturaleza.....	8
4. DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES	10
4.1. Directrices generales:	10
4.2. Competencias Generales:	10
4.3. Competencias Específicas Por Nivel.	10
CAPITULO II	10
DESCRIPCION DE LOS CARGOS	10
2. MANUAL DE FUNCIONES.	10
2.1. Introducción	10
2.2. Políticas Generales:.....	11
2.3. Organigrama	12
2.4. Perfiles y Funciones Por Departamento.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.1. Departamento De Contabilidad.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.3. Departamento De Crédito y Cobranza	25
2.3.4. Departamento de Recursos Humanos	35
2.3.5. Departamento de Compras.....	40
Departamento de Operaciones y Logística	50
CONCLUSIONES.	55
RECOMENDACIONES.....	56

CAPITULO I

CONTENIDO GENERAL

1. PRESENTACIÓN

El Manual de Funciones es una herramienta para gestionar el personal que detalla las responsabilidades, habilidades y perfiles requeridos para cada puesto en la empresa. Este manual es fundamental para la formación y evaluación del rendimiento de los empleados. Además, justifica la necesidad de crear, modificar o eliminar puestos de trabajo respaldando los estudios sobre la carga laboral

1.1. Objetivo del Manual de Funciones:

El Manual de Funciones de la Compañía Transporte la Internacional INTERCITI S.A. está diseñado para ser una herramienta fundamental para la gestión administrativa, facilitando la supervisión de las tareas del personal. A continuación sus objetivos incluyen:

- Establecer de manera clara y detallada las responsabilidades y actividades del personal, asegurando que estén alineadas con los objetivos estratégicos de la compañía y los requisitos de los organismos reguladores del país.
- Simplificar los procesos de selección, integración, capacitación, evaluación, compensación y retención del personal tanto administrativo como operativo.
- Optimizar la efectividad y eficiencia en la realización de las tareas.
- Eliminar la redundancia de tareas, las actividades faltantes y aquellas que no aporten valor a los servicios de la empresa.
- Evaluar la distribución de la carga de trabajo, identificando las actividades pendientes, las capacidades del personal y las responsabilidades de cada puesto, y organizar adecuadamente los archivos físicos y los documentos.

- Facilitar que el personal adquiriera el nivel necesario de autonomía para realizar sus tareas con criterio y seguridad, entendiendo sus funciones y el impacto de sus actividades.
- Permitir una evaluación regular del desempeño del personal.
- Apoyar los procesos de auditoría y las auditorías administrativo-financieras externas.
- Consolidar los procesos de planificación y la creación de los Planes Operativos Anuales para cada área.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales de evaluación y acreditación.

Organización:

El Manual de Funciones y Descripción de Cargos se organiza en capítulos que corresponden a los macro-procesos y procesos de la empresa. La codificación de los cargos se basa en un esquema jerárquico que indica el nivel Nacional o de Sede, el área y los cargos, siguiendo las líneas de autoridad establecidas en el Organigrama.

1.2. Mantenimiento y difusión:

La implementación de una revisión bianual para actualizar las descripciones de cargos y funciones asegura que la documentación refleje con precisión las responsabilidades y estructuras actuales de la empresa. Esta práctica permite que el Manual de Funciones y Descripción de Cargos se mantenga relevante y adaptado a cualquier cambio organizacional. Además, el procedimiento para realizar modificaciones o ampliaciones antes de la revisión bianual, siempre que sean comunicadas por la jefatura administrativa, ofrece flexibilidad para ajustar rápidamente la documentación en respuesta a necesidades urgentes o imprevistas.

2. GLOSARIO ORGANIZACIONAL

TÉRMINO	DESCRIPCIÓN
Actividad	Las actividades son fundamentales en los procesos organizacionales ya que definen cómo se deben realizar las tareas para lograr los resultados esperados. La correcta ejecución de estas acciones es esencial para la generación eficiente de productos o servicios, asegurando que las tareas sean realizadas de manera ordenada y efectiva.
Conocimientos básicos o esenciales	Estos conocimientos son cruciales para que el personal pueda desempeñar sus roles de manera competente. Aunque no se refieren a certificaciones o títulos académicos, son la base necesaria para que los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades y contribuir de manera efectiva a los objetivos de la organización.
Contribución individual	Esta contribución se mide por los resultados obtenidos a partir de la ejecución de las funciones asignadas. Es clave para evaluar el desempeño del personal y determinar el nivel de competencia alcanzado, permitiendo la identificación de áreas de mejora y el reconocimiento de logros.
Acuerdo de Confidencialidad y Responsabilidad de la Información	Este acuerdo asegura que el personal maneje la información de la empresa con la máxima confidencialidad. Es vital para proteger los datos sensibles y la propiedad intelectual, garantizando el cumplimiento de la legislación y minimizando riesgos asociados con la divulgación no autorizada de información.
Empatía	La empatía es una habilidad importante para la cohesión y el trabajo en equipo, ya que permite a los empleados entender y conectar con

	<p>los sentimientos de sus compañeros. Facilita la comunicación efectiva y la colaboración, contribuyendo a un ambiente laboral armonioso y productivo.</p>
Función esencial	<p>Identificar y definir las funciones esenciales es fundamental para asegurar que los roles de cada empleado estén alineados con los objetivos de la organización. Estas funciones son clave para el cumplimiento del propósito principal del puesto y deben estar claramente relacionadas con los resultados esperados.</p>
Marketing colateral	<p>Este material apoya la venta de productos y servicios al facilitar la comunicación de sus beneficios y características. Su uso estratégico en el ciclo de ventas ayuda a convertir prospectos en clientes, complementando los esfuerzos del personal de ventas, comprador potencial se ha identificado y el personal de ventas está tomando contacto.</p>
Recursos Financieros.	<p>Los recursos financieros son cruciales para el funcionamiento de la empresa, ya que proporcionan la liquidez necesaria para las operaciones diarias y la inversión en oportunidades de crecimiento. Su adecuada gestión es esencial para la estabilidad económica y la capacidad de cumplir con las obligaciones financieras.</p>
Recursos materiales.	<p>Estos recursos son los bienes tangibles necesarios para llevar a cabo las operaciones de la empresa. La disponibilidad y el buen estado de estos recursos impactan directamente en la capacidad de ofrecer servicios de calidad y mantener la eficiencia operativa.</p>
Tarea	<p>Cada tarea tiene un impacto específico en el desarrollo de procesos y debe ser realizada de acuerdo con las especificaciones y dentro del</p>

	<p>tiempo asignado. La correcta ejecución de las tareas contribuye al éxito general del proceso y al logro de los objetivos organizacionales.</p>
<p>Administración por protección</p>	<p>Este enfoque busca mejorar el desempeño organizacional al estandarizar procesos y reducir variaciones. Al centrarse en la eficiencia y la satisfacción del cliente, la administración por procesos ayuda a garantizar la calidad y a facilitar la adaptación a desafíos futuros.</p>
<p>Procedimiento</p>	<p>Los procedimientos establecen los métodos necesarios para ejecutar procesos, proporcionando una guía clara para el cumplimiento de normas y reglamentos. Su correcta implementación facilita la auditoría y el control interno, reduciendo errores y mejorando la transparencia en la gestión.</p>
<p>Mapa de Procesos</p>	<p>El mapa de procesos ofrece una visión clara y organizada de todas las actividades de la organización, permitiendo identificar responsabilidades y flujos de trabajo. Es una herramienta valiosa para la gestión y optimización de procesos, asegurando que cada actividad aporte valor al cliente.</p>
<p>Coordinación Horizontal</p>	<p>La coordinación entre trabajadores del mismo nivel asegura una colaboración efectiva y un servicio de calidad. Facilita la integración de esfuerzos y mejora la eficiencia en la ejecución de tareas compartidas.</p>
<p>Coordinación Vertical</p>	<p>La coordinación vertical, liderada por los superiores, es esencial para alinear las actividades de los subordinados con los objetivos de la organización. Actuar como facilitador permite a los líderes</p>

	garantizar que las actividades se realicen de manera cohesiva y eficiente.
--	--

Tabla 2 GLOSARIO ORGANIZACIONAL

3. FORMATO ESTANDAR QUE DESCRIBE CARGOS Y FUNCIONES.

El siguiente formato ha sido establecido como el estándar para la documentación de las funciones, competencias y perfiles de cada puesto en la Compañía Del Pacífico.

3.1. Identificación de cargo.

Denominación	
Nivel	Nacional / De Sede
Tipo	Director/ Asesor/ Profesional / Técnico/ Asistencia / Auxiliar
Área O Dependencia	Profesional/ Técnico/ Asistencia/ Auxiliar
Sub- Área	Profesional/ Técnico/ Asistencia/ Auxiliar
Cargo de jefe inmediato	Profesional/ técnico/ asistencia/ auxiliar
Cargos (s) a los que supervisa	Profesional/ técnico/ asistencia/ auxiliar
Cargo (s) con los que coordina	Profesional/ técnico/ asistencia/ auxiliar arcial
Jornada	Completa / parcial
Vinculación	Relación de dependencia/ sin relación de dependencia/ pasantía o práctica pre profesional

Tabla 3 IDENTIFICACIÓN DE CARGO.

3.2. Naturaleza.

1. La razón de ser del puesto se describe en función de su papel dentro de la estructura de procesos y la misión del área. Se utiliza un formato que incluye una acción principal relacionada con el área y los procesos en los que participa, el objeto sobre el cual se actúa y los resultados y estándares de calidad esperados. Ejemplo: Crear el Manual de Funciones y Descripción de Cargos para establecer una base objetiva para la evaluación del desempeño.
2. Las funciones esenciales especifican qué se hace y su propósito, alineándose con los objetivos estratégicos de la empresa. Se presentan en orden de importancia para la ejecución de los procesos, siguiendo el mismo formato que el propósito principal. También se menciona con qué áreas o cargos se colabora o se coordina.
3. Se incluyen otras funciones o actividades adicionales que forman parte del rol, pero que no se consideran esenciales.
4. Los aportes individuales se describen usando un formato de Objeto - Verbo - Finalidad. Estos aportes son fundamentales para evaluar el desempeño y el nivel de competencia. Puede haber múltiples aportes por cada función. Ejemplo: Los planes y programas de selección de personal se ajustan a las necesidades de la empresa.
5. Se detalla el conocimiento esencial requerido, como políticas y normas de administración de personal, codificación externa vigente, estatutos, entre otros.
6. Se enumeran las responsabilidades que son propias del puesto.
7. Se identifican las responsabilidades que se pueden asumir temporalmente por delegación de un superior.
8. En caso de ausencia temporal (por vacaciones, permisos médicos, viajes, etc.), se designará al personal que tomará el relevo y la distribución de funciones. Las delegaciones para funciones estratégicas deben ser documentadas por escrito.

4. DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES

4.1. Directrices generales:

El cargo que es responsable de un proceso, subproceso o procedimiento, a más de sus actividades operativas, debe coordinar las actividades de los demás actores involucrados, con el objetivo de asegurar la calidad final, el buen cumplimiento de los indicadores y tiempos de ciclo, pertinencia y completitud de los datos digitales y documentación física de evidencia.

4.2. Competencias Generales:

Estas competencias son de cumplimiento general y obligatorio por parte de todo el personal de la Compañía Del Pacífico, y son derivadas de los valores de la compañía.

4.3. Competencias Específicas Por Nivel.

Las competencias requeridas para cada cargo son obligatorias y varían según el nivel de categorización del puesto, que se clasifica en seis niveles: Directivo, Asesor, Profesional, Técnico, Asistencial y Auxiliar. Cada nivel tiene asignado un conjunto específico de competencias necesarias para realizar las funciones del cargo de manera eficaz y eficiente, asegurando que cada rol tenga las habilidades adecuadas para cumplir con sus responsabilidades.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS

2. MANUAL DE FUNCIONES.

2.1. Introducción

El Manual de administración está elaborado con el propósito de tener una herramienta que apoye el quehacer cotidiano, consignando en forma ordenada los elementos fundamentales para contar con una comunicación, coordinación, dirección y evaluación administrativas eficientes. Este manual representa un elemento crucial para el proceso de toma de decisiones, la mejora continua y el logro de un desempeño por encima del estándar regular que les permita conocer la estructura organizacional, el perfil de puestos, funciones y políticas de los departamentos del personal

2.2. Políticas Generales:

- ✚ Es política de COMPAÑÍA TRANSPORTE LA INTERNACIONAL INTERCITI S.A mantener informados a sus empleados de las políticas, reglamentos, normas, procesos, estructura y procedimientos de manera que todo el personal tenga plenamente identificado cuál es su rol dentro de la organización, su relación con todas las áreas y como ejecutar sus funciones de acuerdo a los procesos y procedimientos de vigencia.
- ✚ Promover con actividades que beneficien la toma de decisiones éticas a los niveles Directivos que beneficien a los grupos de interés.
- ✚ Es obligación del responsable de cada proceso, el asegurar que éste toda la documentación asociada, se revise y se mantenga actualizada para garantizar la correcta ejecución del proceso que le ha sido asignado.
- ✚ Dar cumplimiento a todas las disposiciones que son establecidas a nivel Gerencial y departamental.
- ✚ Los jefes departamentales deben ser responsables de sus subordinados con el fin de que controlen los procesos internos del personal.
- ✚ Los reportes deben ser entregados en las fechas establecidas según las actividades que tienen cada departamento.

- ✚ Hasta el 9 de cada mes se deben entregar los cierres administrativos, operativos y contables.

2.3. Organigrama

COMPAÑÍA DE TRANSPORTE LA INTERNACIONAL INTERCITI S.A.

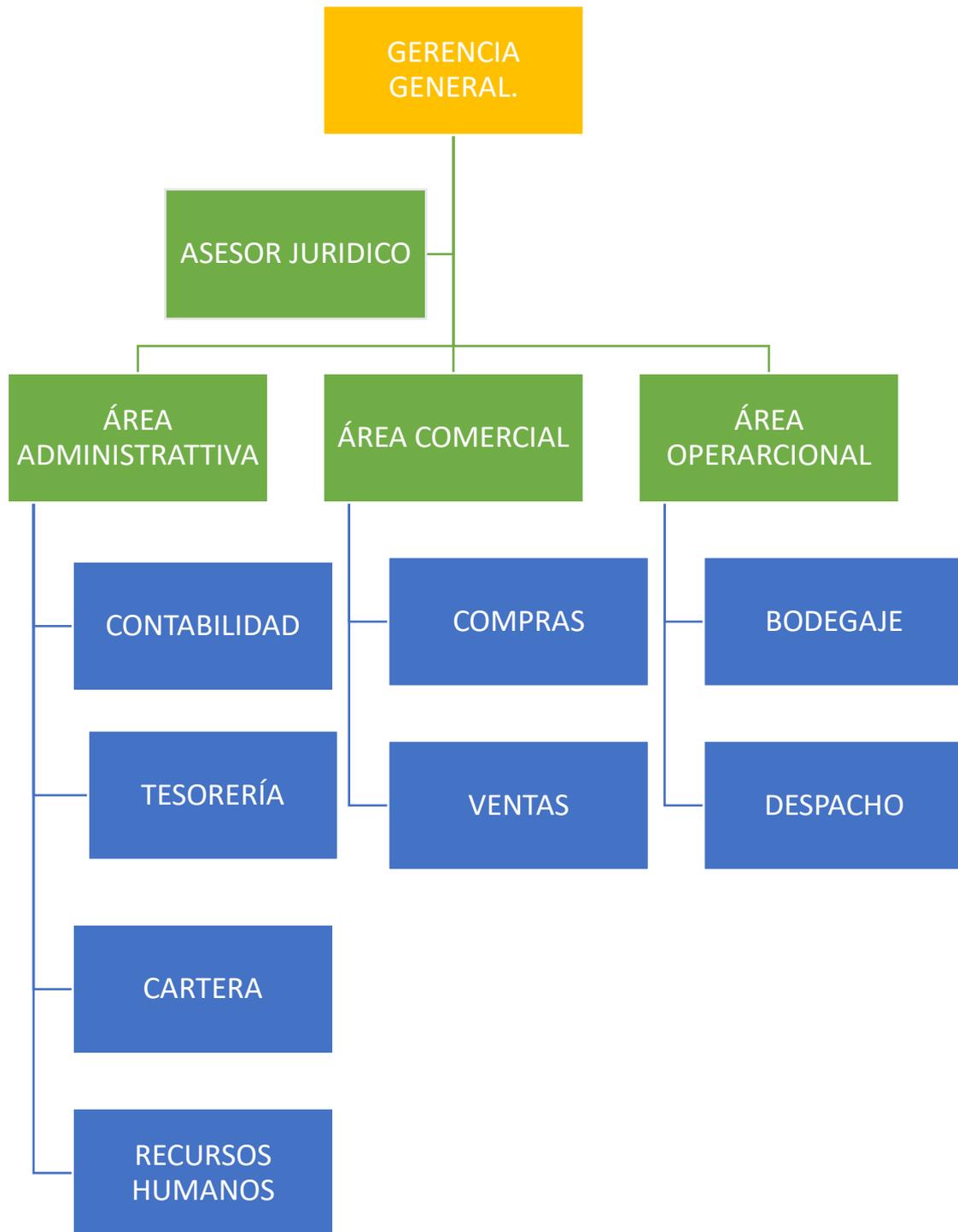


Ilustración 1 ORGANIGRAMA

<p>Perfiles y Funciones Por Departamento</p> <p>Área Administrativa</p> <p>Departamento De Contabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Contador General.</i> • <i>Auxiliar Contable.</i>

Contador General.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO		INTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Denominación	Contador	Instrucción	Cuarto de nivel o Tercer Nivel
Nivel	Profesional	Área De Conocimiento	Contabilidad y Auditoría
Reporta a:	Gerencia General	Experiencia	Mínimo 5 Años en Cargos Similares

Tabla 4 CONTADOR GENERAL

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría; con conocimientos en leyes y normativas que rigen la administración con el fin de mejorar los procesos en el del departamento.

Destrezas y Habilidades:

- **Análisis de operaciones:** Proponer mejoras en los sistemas contables para facilitar su uso a los usuarios.

- **Comprensión:** Entender documentos de nivel medio de complejidad y elaborar informes basados en ellos.
- **Desarrollo estratégico de los recursos humanos:** Emplear herramientas existentes o nuevas para el desarrollo de los colaboradores, alineadas con las estrategias de la organización, e impulsar acciones de crecimiento.
- **Destreza matemática:** Aplicar habilidades matemáticas para realizar cálculos de nivel medio, como liquidaciones y conciliaciones bancarias.
- **Generación de ideas:** Crear estrategias para optimizar los recursos humanos, materiales y financieros.
- **Identificación de problemas:** Detectar problemas en cualquier proceso dentro de la empresa.
- **Monitoreo y control:** Supervisar el avance de los planes y proyectos administrativos, garantizando su cumplimiento.
- **Técnicas administrativas y de manejo de grupo:** Aplicar técnicas administrativas y de trabajo en equipo para mejorar los procedimientos en la organización.
- **Sistemas contables:** Mostrar capacidad analítica y adaptarse a uno o varios sistemas contables.
- **Estados financieros:** Preparar reportes de estados financieros según las solicitudes de los supervisores.
- **Tomar decisiones:** Realizar decisiones rápidas y analíticas en situaciones diarias del área financiera.
- **Verificar informes contables:** Revisar informes contables para asegurar que la información sea clara y precisa.
- **Comunicación:** Implementar estrategias de comunicación para asegurar una fluidez adecuada de la información.

Funciones asignadas:

- Presentación mensual de Estados Financieros
- Generación de reportes contables y revisión todos los procesos de la compañía
- Cálculo de impuestos
- Presentación de informes a entidades públicas y de control (SRI, Superintendencia de Compañías)
- Requerimientos de Gerencia.

Responsabilidad:

NRO.	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Descripción de Impuesto.	Revisar todas las transacciones efectuadas en el mes con el fin de general el respectivo pago de impuestos	Una vez al mes	Comprobante de declaración de impuestos
2	Elaboración del anexo transaccional	Revisión y cuadro del anexo transaccional con declaración mensual	Una vez al mes	Resumen de Anexo Transaccional
3	Ajustes contables	Ajuste resultado de revisiones contables	Todos los días	Asientos Contables
4	Revisión de cuentas Contables y	Revisión y Cruce Operativo y Contable	Mensualmente	Reportes de Cuadros Contables

	cruce de información			
5	Revisión de gastos por centro de costos	Revisar los gastos ejecutados por cada centro de estos costos mensualmente o por muestreo.	Mensualmente	Reporte de revisión de Gestión
6	Revisión y coordinación en control de inventarios	Revisión de los reportes de inventarios coordinar con las asistentes contables los procesos de mejora de los inventarios.	Mensualmente	Reportes de inventarios
7	Revisión de activos fijos	Revisión del estado actual de los activos fijos por línea	Mensualmente	Reporte de activos fijos
8	Envío de la declaraciones y anexos transaccionales	Enviar mensualmente las declaraciones	Mensualmente	
9	Dar asesoría a la Dirección y departamentos relacionados	Dar asesoría contable y del sistema la Dirección y departamentos en general	Cuando sea solicitado	

10	Otras actividades que le sean asignados por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		
----	--	--	--	--

Tabla 5 CONTADOR GENERAL: Responsabilidad

AUXILIAR CONTABLE.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Auxiliar Contable	Instrucción	Tercer nivel o bachiller en contabilidad
Nivel		Área de conocimiento	Contabilidad y Auditoría
Reporta a:	Contador General	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 6 AUXILIAR CONTABLE.

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad

Destrezas y Habilidades:

- Conocimiento de Sistemas Informáticos: Manejo de sistemas contables
- Manejo de todas las herramientas de Office
- Manejo de Excel Avanzado
- Excelentes habilidades de comunicación
- Análisis de problemas y sugerencias de soluciones.

Funciones asignadas:

- Presentación de Conciliaciones
- Revisiones Contables
- Tarjetas de Crédito
- Archivo

Responsabilidades:

Nº	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Elaboración de Conciliaciones Bancarias	Realizar conciliación de 8 bancos asignados	Mensual	Estado de cuenta
2	Registro de depósitos por conceptos de pago	Contabilización de los pagos realizados en los bancos	Diario	Reporte de Tarjetas de Crédito
3	Revisión de información de Archivo ATS	Complemento de información ATS	Mensual	Archivo ATS
4	Entrega de información requerida por su jefe inmediato	Generación de información, búsqueda de archivos físicos y cualquier requerimiento por parte del contador		
5	Archivo	Archivo General		

6	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		
---	---	--	--	--

Tabla 7AUXILIAR CONTABLE.: Responsabilidad

<p>Área Administrativa</p> <p>Departamento de Tesorería</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jefe de Tesorería</i> • <i>Asistente Operativo</i>
--

Jefe de Tesorería

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Jefe de Tesorería	Instrucción	Tercer nivel o bachiller en contabilidad
Nivel		Área de conocimiento	Contabilidad y Auditoría
Reporta a:	Gerente General	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 8JEFE DE TESORERÍA

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría o ser bachiller en contabilidad.

Destrezas y Habilidades:

- Habilidad Analítica
- Conocimiento en procesos de Control
- Conocimiento de Sistemas Informáticos: Manejo de sistemas contables
- Manejo de todas las herramientas de Office
- Manejo de Excel Avanzado
- Excelentes habilidades de comunicación

Funciones asignadas:

- Revisión de acreditaciones en cuentas bancarias vs sistema
- Proceso de pago a proveedores a través de transferencias bancarias

Responsabilidades:

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Recepción de Informe de pago a Proveedores	Revisión de la solicitud de pago a proveedores, con el fin de dar trámite a los mismos.	Semanalmente	Orden de pago
2	Revisión de estado de cuenta	Notificar a cada área responsable de novedades en depósitos o	Diario	Correo

		transferencias no identificadas		
3	Procesamiento final de una orden de pago	Verificación de transmisión de pago a proveedores, sueldos e impuestos.	Diario	Órdenes de pago
4	Monitoreo de Cobros y Pagos	Revisión de todos los estados de cuenta	Diario	
5	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		

Tabla 9 JEFE DE TESORERÍA: Responsabilidad

Asistente de Tesorería.

Datos de Identificación del puesto	Instrucción Formal Requerida
---	-------------------------------------

Denominación	Asistente de Tesorería	Instrucción	Tercer nivel o bachiller en contabilidad
Nivel		Área de conocimiento	Contabilidad y Auditoría
Reporta a:	Gerencia General Contabilidad	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 10Asistente de Tesorería

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría o ser bachiller en contabilidad.

Destrezas y Habilidades:

- Habilidad Analítica
- Conocimiento en procesos de Control
- Conocimiento de Sistemas Informáticos: Manejo de sistemas contables
- Manejo de todas las herramientas de Office
- Manejo de Excel Avanzado
- Excelentes habilidades de comunicación
- Comunicación de procesos de pagos.

Funciones asignadas:

- Pago de proveedores
- Archivo de Egresos con Respaldos.

Responsabilidades:

Nº	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Generación de informe de pago a Proveedore	Revisión de anticipos y Cruces	Semanalmente	Reporte de pago

		antes de enviar informe de pago a proveedores.		
2	Egresos	Elaboración del Egreso de Bancos	Semanalmente	Egresos de Bancos
3	Envío a Gerencia para Firmas	Entrega a gerencia general para la respectiva autorización de pago.	Semanalmente	
4	Entrega al jefe de Tesorería	Cuando las transferencias Bancarias, las órdenes de pago se entregan al jefe de Tesorería para la transmisión del pago		
5	Archivo	Archivo de egresos de Bancos con sus respaldos		
6	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por		

		su jefe inmediato superior.		
--	--	-----------------------------	--	--

Tabla 11 Asistente de Tesorería: Responsabilidad

<p>Área Administrativa</p> <p>Departamento De Crédito y Cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jefe de Crédito</i> • <i>Asistente de Crédito</i> • <i>Jefe de Cartera</i> • <i>Auxiliares de Cartera</i>

Jefe de Crédito.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Jefe de Crédito	Instrucción	Tercer nivel o cuarto nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa, Comercial
Reporta a:	Gerencia General Gerencia Comercial	Experiencia	Mínimo 5 años en cargos similares

Tabla 12 Jefe de Crédito.

Perfil:

Profesional en carreras Administrativas como Ingeniería Comercial, Ingeniería en Marketing, Economía o Carreras Administrativas.

Destrezas y Habilidades:

- Habilidad Analítica
- Poder de negociación y persuasión
- Habilidad Numérica
- Tener conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, y de ventas, además de manejar reglamentos legales.
- Manejo de utilitarios de Office, redes sociales
- Actitud de Liderazgo y compromiso
- Técnicas de cobranza para recuperación de cartera vencida
- Conocimiento de Análisis Crediticio
- Manejo de Excel Avanzado
- Excelentes habilidades de comunicación

Funciones asignadas:

- Aprobación de Créditos
- Asignación de Cupos

Responsabilidades:

Nº	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Calificación de Solicitudes de Crédito	Revisión de solicitudes.	Diariamente	Solicitud de crédito
2	Análisis de cupo a otorgar	Asignación de cupos de crédito, el cual reporta al facturador	Diario	Correo

		previo apertura de cliente en el sistema		
3	Revisión de Cartera	Seguimiento a créditos vencidos	Diario	
4	Visitas de Campo	Visitas a Clientes a nivel nacional, con el fin de supervisar operaciones comerciales	Quincena	
5	Renegociación de Créditos	Renegociación de créditos con problemas en los pagos		
6	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		

Tabla 13 Jefe de Crédito: Responsabilidad

Asistente de Crédito.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Asistente de Crédito	Instrucción	Tercer nivel

Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa, Comercial
Reporta a:	Jefe de Crédito	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 14 Asistente de Crédito

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Habilidad Analítica
- Poder de negociación y persuasión
- Habilidad numérica
- Tener conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, y de ventas, además de manejar reglamentos legales.
- Manejo de utilitarios de Office, redes sociales.
- Actitud de Liderazgo y compromiso.
- Conocimiento de Análisis Crediticio.
- Manejo de Excel avanzado.
- Excelentes habilidades de comunicación.

Funciones asignadas:

- Validación de información presentada por aspirante a Crédito.

Responsabilidades:

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
-----	-------------	-----------	------------	-----------

1	Recepción de solicitudes realizadas por los aspirantes a crédito	Revisión de documentación para iniciar el trámite de crédito	Semanalmente	Solicitud de crédito
2	Ingresos a buro de Crédito	Impresión de calificación crediticia.	Semanalmente	Informe Equifax.
3	Llamadas para confirmación de actividad comercial del solicitante.	Llamadas para pedir referencias comerciales, del solicitante.	Diariamente	
4	Verificación de identidad	Revisión de datos del solicitante en las instituciones del estado, como registro civil, Función Judicial, SRI		
5	Archivo	Archivo de solicitudes de Crédito, Pagares y documentos relacionados con el crédito		

6	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		
---	---	--	--	--

Tabla 15 Asistente de Crédito: Responsabilidades

Jefe de Cartera.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Jefe de Cartera	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa, Comercial
Reporta a:	Jefe de Crédito	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 16 Jefe de Cartera.

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Habilidad Analítica
- Poder de negociación y persuasión
- Habilidad numérica

- Tener conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, y de ventas, además de manejar reglamentos legales.
- Manejo de utilitarios de Office.
- Técnica de recuperación de cartera vencida
- Actitud de Liderazgo y compromiso.
- Conocimiento de Análisis Crediticio.
- Manejo de Excel avanzado.
- Excelentes habilidades de comunicación.

Funciones asignadas:

- Supervisión y control de las gestiones de cobro
- Análisis de cartera vencida
- Informe de cobros y morosidad.

Responsabilidades

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Envío de reporte de Cartera de Zonas	Generación y envío de cuentas por cobrar a todos los vendedores a nivel nacional	Diario	Reporte de cartera por territorio
2	Cierre de caja	Revisión de cierre de caja por agencias	Diariamente	Cierre de caja
3	Depósitos	Elaboración de depósitos, envío al	Diariamente	Deposito

		banco y contabilización del mismo sistema		
4	Revisión de saldos de clientes con saldos vencidos	Revisión de saldos de clientes y notificación a vendedores	Diariamente	
5	Informe de cheques protestados	Presentación de informe de cheques protestados	Mensual	Informe de cheques Prestados
6	Supervisión al personal de caja	Supervisión al personal que ingresa cheques y transferencias	Muestreo	
7	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		

Tabla 17 Jefe de Cartera: Responsabilidades

Auxiliares de Cartera

Datos de Identificación del puesto	Instrucción Formal Requerida
------------------------------------	------------------------------

Denominación	Auxiliar de Cartera	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa
Reporta a:	Jefe de Cartera	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 18 AUXILARES DE CARTERA

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Poder de negociación y persuasión
- Habilidad numérica
- Tener conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, y de ventas.
- Manejo de utilitarios de Office.
- Seguimiento y control de Crédito.
- Manejo de Excel avanzado.
- Excelentes habilidades de comunicación.

Funciones asignadas:

- Ingreso de cobros al sistema
- Ingresos de retenciones al sistema
- Emisión solicitudes de notas de crédito.

Responsabilidades.

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Ingreso de cobros al sistema	Revisar y cuadrar el pago recibido con el fin de ingresar el mismo a la cuenta del cliente	Diario	Pago recibido
2	Recepción de solicitudes de notas de crédito.	Validación de solicitudes de Notas de crédito por cualquier motivo aprobado por la compañía, y dar trámite de aprobación.	Diariamente	Notas de crédito.
3	Reporte de ingresos.	Entrega a su superior el informe de cobros y notas de crédito.	Diariamente	
4	Archivo	Archivo de recibido de cobros.		

5	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		
---	---	--	--	--

Tabla 19AUXILARES DE CARTERA: Responsabilidades

<p>Área Administrativa</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Jefe de Recursos Humanos</i> • <i>Asistente de Recursos Humano</i>
--

Jefe de Recursos Humanos.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Jefe de Recursos Humanos	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa

Reporta a:	Gerencia General Contabilidad	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares
-------------------	-------------------------------------	--------------------	-----------------------------------

Tabla 20 JEFE DE RECURSOS HUMANOS.

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Capacidad de análisis y de organización del personal
- Gestión de equipos de trabajo
- Liderazgo y empatía

Habilidades de negociación:

- Gestión de talento humano
- Capacidad de resolución de conflictos

Funciones asignadas:

- Reclutamiento
- Contratación.
- Control de personal
- Temas laborales y sociales de la compañía

Responsabilidades:

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Revisión de información para pago de Nomina	Revisión de cálculos para pago de sueldos y comisiones	Diario	
2	Contratación al personal	Reclutamiento y entrevista a aspirantes a cargos, verificación de información de información presentada	Requerido.	
3	Atención al personal	Otorga y registra permisos, vacaciones y recibe justificantes de ausentismo	Requerido.	
4	Revisión de sistema biométrico.	Control de asistencia	Semanal	Reporte de asistencias
5	Coordinar eventos sociales de la compañía	Coordinación de eventos sociales	Requerido.	
6	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		

Tabla 21 JEFE DE RECURSOS HUMANOS. Responsabilidades

Asistente de Recursos Humanos.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Asistente de Recursos Humanos	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa
Reporta a:	Jefe de Recursos Humanos	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 22 ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Habilidad numérica.
- Tener conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, además de manejar reglamentos legales.
- Manejo de utilitarios de Office
- Amplio conocimiento en leyes laborales vigentes

Funciones asignadas:

- Calculo de Nomina

- Roles de pago

Responsabilidades:

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Calculo de comisiones.	Revisión y cálculo de comisiones en base a información de cobros.	Diario	
2	Elaboración de roles de pago.	Calculo para pago de sueldos.	Mensual.	
3	Elaboración de ingresos de contratos	Registro de contratos en la página de ministerio de relaciones laborales	Requerido.	
4	Aviso de entrada salida y novedades	Ingreso de información en la página del IESS	Mensual.	
5	Aviso de variaciones en sueldos	Ingreso de variaciones	Mensual.	

		sueldos en la página del IESS		
6	Generación de plantillas de aportes al seguro social	Generación de plantillas para pago de aportes	Mensual.	Plantillas de aportaciones.
7	Archivo de carpetas del personal	Archivo general de documentación de empleados		
8	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		

Tabla 23 ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS: Responsabilidades

Área Comercial

2.3.5. Departamento de Compras

- Asistente de Compras

Asistente de Compras

Datos de Identificación del puesto	Instrucción Formal Requerida

Denominación	Asistente de Compras	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa
Reporta a:	Contabilidad Gerencia Comercial, Gerencia General	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 24ASISTENTE DE COMPRAS

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Habilidad numérica.
- Tener conocimientos contables, administrativos, relaciones humanas, además de manejar reglamentos legales.
- Manejo de utilitarios de Office
- Conocimiento en generación de Retención de Impuestos.

Funciones asignadas:

- Ingresos al sistema de Compras
- Reportes de Compras

Responsabilidades.

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
-----	-------------	-----------	------------	-----------

1	Registro de Compras Nacionales	Validación de compra realizada contra cotización aprobada por los diferentes departamentos que generan la solicitud de compras	Diario	
2	Creación de nuevos proveedores.	Creación en el sistema de los proveedores nuevos	Diario	Dato maestro de socio de negocio
3	Creación de códigos de artículos	Creación en el sistema de códigos de artículos para la venta	Diario.	Dato maestro de artículos.
4	Ingresos al sistema y generación del comprobante de retención	Ingreso al sistema de la compra realizada, calculando de acuerdo al tipo, la respectiva retención.	Diario	Comprobante de retención
5	Revisión de facturas en el SRI	Revisión en la pagina del SRI, VS ingresos del sistema, con el fin de registrar todos los gastos incurridos	Diario.	Informe de novedades en compras.

6	Otras actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato superior.	Cumplir con otras actividades que le sean asignadas o encomendadas por su jefe inmediato superior.		
---	---	--	--	--

Tabla 25 ASISTENTE DE COMPRAS: Responsabilidades

Gerente Comercial

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Gerente Comercial	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Administrativa, Comercial
Reporta a:	Gerencia General	Experiencia	Mínimo 5 años en cargos similares

Tabla 26 GERENTE COMERCIAL

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Capacidad de liderazgo
- Capacidad analítica.
- Habilidades comunicativas.
- Inteligencia emocional intrapersonal.
- Capacidad de motivación

- Conocimiento de marketing a nivel experto

Funciones asignadas:

- Preparar planes y presupuesto de ventas
- Establecer metas y objetivos
- Calcular la demanda pronosticar las ventas
- Reclutamiento selección y capacitación de los vendedores.
- Compensación y motivación.

Responsabilidades:

NRO	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	DOCUMENTO
1	Presupuesto de ventas	Elaborar el presupuesto de ventas mensual, y presentación a Gerencia General	Mensual	Presupuesto de ventas
2	Informe de ventas	Elaboración del informe de ventas con las observaciones respectivas de metas alcanzadas	Mensual	Informe de ventas
3	Estrategias de ventas	Implementación de estrategias de ventas	Mensual	

4	Supervisión de ventas	Seguimiento de la gestión de Fuerzas de ventas	Diario	
5	Visitas a clientes	Viajes a Nivel Nacional con el fin de conocer los requerimientos de los clientes y analizar el mercado	Quincena	.
6	Promociones.	Elaboración y lanzamiento de promociones	Mensual.	

Tabla 27 GERENTE COMERCIAL: Responsabilidad

Vendedores.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Asesor Comercial	Instrucción	Tercer nivel
Nivel	Profesional	Área de conocimiento	Comercial, Marketing
Reporta a:	Gerencia General	Experiencia	Mínimo 5 años en cargos similares

Tabla 28 VENEDORES

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Capacidad de liderazgo
- Capacidad analítica.
- Habilidades comunicativas.
- Inteligencia emocional intrapersonal.
- Conocimientos de marketing

Funciones asignadas:

- Cumplir con meta de ventas

Responsabilidades:

<i>NRO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>DOCUMENTO</i>
1	Visitas a clientes	Visita a clientes con el fin de gestionar cobros y ventas	Diario	
2	Ingresos de Pedidos	Ingreso correcto del pedido de cliente	Diario	
3	Evidencias	Captura de evidencias, tanto de visitas a clientes como de cobros realizados	Diario	

4	Viáticos	Envío de gastos de viaje con la respectiva hora de ruta	Semanal	
5	Promociones	Mantener informado a todos los clientes asignados de las promociones vigentes	Diario	.
6	Reportes a gerencia	Mantener informado a gerencia comercial de las actividades realizadas	Diario.	

Tabla 29VENDEDORES: Responsabilidad

Facturadores

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Facturación	Instrucción	Tercer nivel
Nivel		Área de conocimiento	Comercial, Marketing
Reporta a:	Gerencia General	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 30FACTURADORES:

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- . Habilidades comunicativas.
- Inteligencia emocional intrapersonal.
- Conocimientos de marketing

Funciones asignadas:

- Facturar pedidos de clientes
- Atención a clientes
- Coordinación de despacho.

Responsabilidades:

<i>NRO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>DOCUMENTO</i>
1	Facturación	Procesar la factura ingresando, plazo y descuento asignado	Diario	
2	Emisión de guía de Remisión	Emisión de guía de remisión, coordinación con transportista y personal de despachos la entrega a los clientes	Diario	

3	Solicitud de anulaciones	Ingreso de solicitud de anulaciones por errores en facturación	Diario	
4	Promociones	Mantener informado a todos los vendedores asignados de las promociones vigentes	Diario	
5	Atención al cliente	Servicio al cliente, solución de problemas de entregas	Diario	.

Tabla 31 FACTURADORES: Responsabilidades

Asistente de Marketing.

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Asistente de Marketing	Instrucción	Bachiller o Tercer nivel
Nivel		Área de conocimiento	Comercial, Marketing
Reporta a:	Gerencia General	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 32 ASISTENTE DE MARKETING.

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Habilidades comunicativas.

- Inteligencia emocional intrapersonal.
- Conocimientos de marketing

Funciones asignadas:

- Coordinación de Eventos de las marcas.
- Elaboración de material Publicitario

Responsabilidades:

<i>NRO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>DOCUMENTO</i>
1	Coordinación de campañas publicitarias	Coordinación con gerencia Comercial de campañas, así como obtención de Cotizaciones con proveedores de material publicitario.	Diario	Cotizaciones.
2	Contratación Publicidad	Contratación de cotizaciones aprobadas por gerencia comercial y entrega a clientes	Diario	
3	Manejo de imagen corporativa	Control de publicidad contratada en redes sociales y demás espacios publicitarios	Diario	

Tabla 33ASISTENTE DE MARKETING.: Responsabilidades

Departamento de Operaciones y Logística

- *Jefe de Bodega*
- *Despachadores*

Jefe de Bodega

Datos de Identificación del puesto		Instrucción Formal Requerida	
Denominación	Jefe de Bodega	Instrucción	Bachiller o Tercer nivel
Nivel		Área de conocimiento	Comercial, Marketing
Reporta a:	Gerencia Comercial, Contador	Experiencia	Mínimo 2 años en cargos similares

Tabla 34 JEFE DE BODEGA

Perfil:

Título de tercer nivel en Ingeniería en contabilidad y auditoría, Economía o carreras Administrativa.

Destrezas y habilidades:

- Trabajo en equipo
- Motivación por logros
- Orientación al cliente
- Metódico
- Proactivo
- Capacidad para trabajar bajo presión

- Habilidades comunicativas

Funciones asignadas:

- Despacho de ventas
- Recepción de devoluciones
- Control de inventario

Responsabilidades:

<i>NRO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>DOCUMENTO</i>
1	Entrega de mercadería	Aprobación en el sistema de solicitud de orden de pedido, previa facturación.	Diario	Entregas.
2	Impresión de guías de remisión	Impresión de guía de remisión y entrega al personal de despacho para el respectivo envío.	Diario	
3	Recepción de guías de transportistas	Recepción de las guías con las que se traslada la mercadería emitida por las compañías transportistas	Diario	

4	Ingreso de información de Envío	Ingreso al sistema de la información de transporte asignado a la factura número de guía y valor a pagar		
5	Devoluciones	Recepción física de devoluciones y aprobación en el sistema de la solicitud de nota de crédito por devolución	Requerido	Nota de crédito.
6	Control de Inventarios	Inventarios mensuales según reporte por muestreo, o de medida específica	Mensual	Toma física de inventario
7	Anulaciones	Aprobación en el sistema de solicitudes de anulación de entrega, confirmado que la mercadería no salió de bodega	Requerido	Nota de crédito.

Tabla 35 JEFE DE BODEGA: Responsabilidades

Despachadores:

Datos de Identificación del puesto	Instrucción Formal Requerida
------------------------------------	------------------------------

Denominación	Jefe de Bodega	Instrucción	Tercer nivel
Nivel		Área de conocimiento	
Reporta a:	Jefe de bodega	Experiencia	Mínimo 1 año en cargos similares

Tabla 36DESPACHADORES:

Perfil:

Bachiller.

Destrezas y habilidades:

- Trabajo en equipo
- Proactivo
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Habilidades comunicativas

Funciones asignadas:

- Despacho de ventas
- Arreglo de bodega

Responsabilidades:

<i>NRO</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>DOCUMENTO</i>
1	Selección de mercadería.	Preparación de pedidos de acuerdo a guías entregadas por el jefe de bodega	Diario	

2	Entrega a transportistas	Entrega de pedidos a transportistas asignados, y recepción y firma de guía de envío, para posterior entrega a Jefe de bodega	Diario	
3	Orden y limpieza de bodega	Arreglo diario de bodega, acorde a organización de medidas dispuestas en bodega		

Tabla 37DESPACHADORES: Responsabilidades

CONCLUSIONES.

Damos por concluido que la elaboración del Manual de Funciones y Descripción de Cargos para la Compañía de Transporte La Internacional Interciti S.A. es un proceso esencial para la optimización de la gestión administrativa y operativa dentro de la organización. En primer lugar, se debe considerar la importancia de definir claramente las funciones, responsabilidades y competencias de cada cargo, lo cual facilita la coordinación y comunicación entre los diferentes departamentos.

Este manual no solo mejora la eficiencia y efectividad de los procesos internos, sino que también asegura que todos los empleados comprendan sus roles y contribuciones específicas, promoviendo un ambiente laboral orientado al logro de los objetivos estratégicos de la empresa. No obstante, para la recopilación de información, fue fundamental utilizar técnicas de

investigación como entrevistas con los responsables de cada área y la revisión de documentos internos existentes.

Esta metodología permitió obtener una visión detallada y precisa de las necesidades y expectativas tanto del personal como de la dirección, por ende, con esta información, se definieron los perfiles de cada puesto de manera exhaustiva, asegurando que los requisitos y competencias sean acordes con las funciones a desempeñar y los objetivos organizacionales.

Finalmente, la implementación y mantenimiento del manual de funciones y descripción de cargos deben seguir un enfoque sistemático y continuo, siendo crucial para establecer procesos regulares de revisión y actualización del manual para garantizar que refleje fielmente la realidad operativa y las mejores prácticas del sector.

RECOMENDACIONES.

Para maximizar los beneficios del Manual de Funciones y Descripción de Cargos, se recomienda que la Compañía de Transporte La Internacional Interciti S.A. realice una implementación rigurosa y un mantenimiento constante del documento, siendo relevante que el manual se mantenga actualizado para reflejar cualquier cambio en las políticas, procedimientos o estructuras organizacionales.

Por ende, se debe establecer un proceso regular de revisión y actualización de la documentación por parte de los responsables de cada área, asegurando que las descripciones de los cargos y las funciones estén alineadas con las necesidades actuales de la empresa y las mejores prácticas del sector. Además, se sugiere intensificar la capacitación y el desarrollo de los empleados para que comprendan y apliquen eficazmente las directrices del manual.

BIBLIOGRAFÍA

- Auquilla Paredes , J. R. (2022). *El proceso administrativo en el sistema organizacional en la empresa “SEGUVID” Ambato –Ecuador .* Riobamba : Universidad Nacional de Chimborazo .
- Catagua Briones , M. L., Pinargote Macías , M. F., & Mendoza Vences , M. E. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial . *PEDIUM* , Portoviejo .
- Chagñay Lozano , G. R. (2016). *Los procesos administrativos y la mejora en la gestión de la empresa donoso constructores CIA Ltda periodos junio 2016 junio 2017.* Chimborazo : Universidad Nacional de Chimborazo .
- Contento Salazar, J. A. (2022). *La gestión administrativa y su incidencia en desarrollo organizacional de la librería éxito de la ciudad de Riobamba.* Riobamba : Universidad Nacional de Chimborazo .
- Delgado Gutiérrez, Z. M., & Anchundia Villamar, J. S. (2023). Procesos administrativos y objetivos organizacionales de la compañía de taxis ejecutivos a la calle Express S.A. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 99.
- García Bravo, M. E., Hurtado García, K., Ponce Álava, V., & Sánchez Moreira, J. M. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito . *COODES*, 16.
- Hernández Mendoza , J. M., & Hernández Mendoza, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 66 - 67.
- Jimenez Gómez , K. J. (2017). *Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno.* Perú: Universidad Esan .
- López Cedeño, E. A. (2019). *Evaluación del control interno y su incedencia en el proceso administrativo en la empresa Ceimalca del cantón Portoviejo .* Jipijapa : Univercidad Estatal de Manabí .

- López Hidalgo , R. (2020). *Desarrollo del Proceso Administrativo* . San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. : Instituto de Estudios Superiores de Chiapas .
- Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez , M., & Barreiro Cedeño , I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Dominio de las ciencias* , 206 - 240.
- Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán , W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). Procesos Administrativos: Un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes . *Revista Científica Multidisciplinaria*, 29 - 40.
- Ormaza Rodríguez, S. M., Reyes Reinoso , J. R., Cepeda-Luna, F. E., & Torres Palacios, M. M. (2020). Evaluación de riesgo y gestión administrativa en organizaciones públicas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 605 .
- Saca Espinosa , G. E. (2022). *El Proceso Administrativo para la Sostenibilidad de la Empresa Jiménez & Jiménez del Cantón Zaruma*. . Loja: Universidad Nacional de Loja .
- Vega de la Cruz, L., & Marrero Delgado, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Revista Internacional de administración Estudio de la gestión* , 216.
- Velasquez Vasquez, E. (2019). Control interno y desarrollo local de las Municipalidades. *Publicación Científica de la Asociación de Universidades del Perú ASUP*, 32- 43.
- Yamith Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos* . Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Aragon Hancoo, A. S. (2019). *La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari*. Puno - Perú: Universidad Nacional de Altiplano .
- Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera , F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 18.

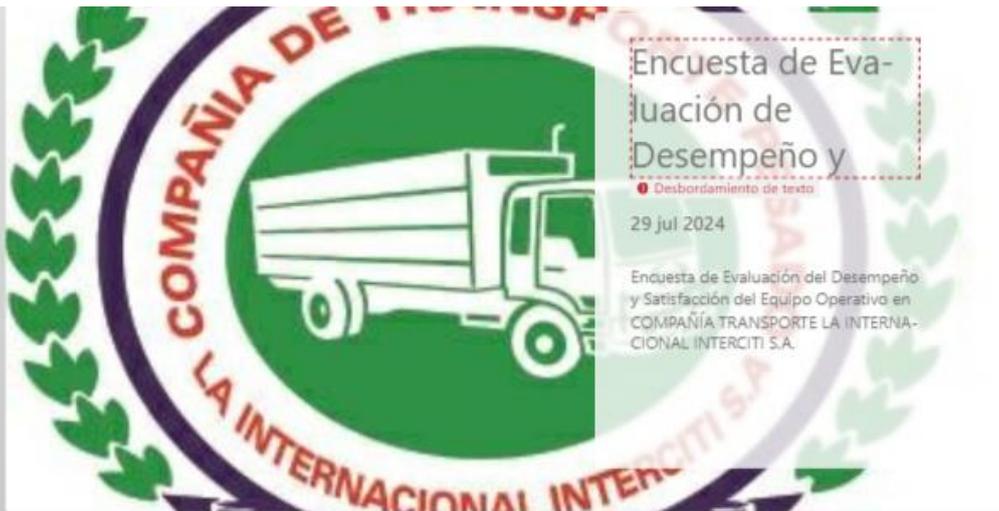
- Calle Álvarez, G. O., Narváez Zurita , C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* , 429 - 465.
- Coronel Pelaez , M. M. (2018). *Beneficios de la implantación de un control interno en la PYMES del Ecuador* . 2018 : Universidad Tégnologica empresarial de Guayaquil .
- Flores Orozco , S. E. (2015). *Proceso Administrativo y gestión empresarial en coprohabas Jinotega* . Matagalpa: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua .
- Macias Bustamante , J. M. (2016). *Análisis de normas de control interno para el mejoramiento de la gestión de Agrecons S.A.* 16: Universidad Salesiana .
- Martínez Zamora , L. I. (2021). *Análisis del proceso administrativo y su incidencia en la operatividad de la empresa Hotel Emperador Hotelemp S.A. de la ciudad de Ambato.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato .
- Munive Guerra , K. A. (2019). *Mecanismos de control interno en el área de tesorería del hospital docente Belen.* Pimentel - Perú : Universidad señor de Sipán .
- Muños Jaime, L. P., Napa Molina, Y. M., Pazmiño Barragán, W. M., & Posligua Perez, M. L. (2020). Procesos Administrativos: un estudio al desarrollo empresarial de las Pymes . *Revista Científica Multidisciplinaria*, 29 - 40 .
- Ortega Palacio , B. (2017). *Tipos de control de las operaciones administrativas su impacto en el seguimiento de alquileres de equipos para la construcción en Panamá.* Panamá: Universidad Metropolitana de Educación .
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Scielo* , 25.
- Rodríguez Sánchez , E. G. (2015). *EL AMBIENTE DE CONTROL Y EL RIESGO DE AUDITORÍA EN LA EMPRESA DE CALZADO "INOLA" DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2014.* Ambato : Universidad Técnica de Ambato .

Rojas Salvatierra , W., Chiriboga Mendoza , M., & Pacheco Vergara, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 5-8.

Vasquez Ponce, G. O., Parrales Piloza, D. H., & Morales Chávez, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 258-278.

Vega de la cruz , d. O., & Nieves Julbe , A. F. (2016). Procedimiento para la gestión de la supervisión y monitoreo de control interno. *Redalcy* , 5-20 .

ANEXOS:



1. ¿Recibió una capacitación adecuada al ingresar a la empresa?

- Excelente
 Buena ✓
 Adecuada
 Deficiente
 Muy deficiente

Analicé y explore los resultados actualizados en Excel.

Encuesta de Evaluación de De...
TIPAN CRIOLLO LUIS ENYEMBER > Doo

2. ¿Participa activamente en la evaluación de los procesos de su área de trabajo? (0 punto)

[Más detalles](#)

● Siempre	9
● Frecuentemente	12
● Ocasionalmente	8
● Raramente	2



3. ¿Cree que la empresa cuenta con un plan de emergencia efectivo en caso de desastres? (0 punto)

[Más detalles](#)

● Efectivo	3
● Neutral	14
● Poco efectivo	13
● Nada efectivo	1



4. ¿Se realizan inspecciones de seguridad regularmente en su lugar de trabajo? (0 punto)

Un 50 % de los usuarios que completaron el cuestionario (15 de 30) respondió correctamente a esta pregunta.

[Más detalles](#)

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Moreira Briones Mel Isabel con cédula de ciudadanía 131365619-9, estudiante de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión El Carmen, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, declaro que las opiniones, criterios y resultados encontrados en las aplicaciones de los diferentes instrumentos de investigación, que están resumidos en las recomendaciones y conclusiones de la presente investigación con el tema: **"Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024"**, son información exclusiva de su autor, apoyados por el criterio de profesionales de diferentes índoles, presentados en la bibliografía que fundamenta este trabajo; al mismo tiempo declaro que el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión en El Carmen.

Atentamente,

Mel Moreira.

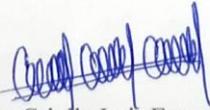
Moreira Briones Mel Isabel

CI: 131365619-9

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Tipán Criollo Luis Enyember con cédula de ciudadanía 235094402-7, estudiante de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión El Carmen, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, declaro que las opiniones, criterios y resultados encontrados en las aplicaciones de los diferentes instrumentos de investigación, que están resumidos en las recomendaciones y conclusiones de la presente investigación con el tema: **“Control Interno para los procesos administrativo en la Compañía de Transporte pesado la internacional INTERCITI de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo 2024”**, son información exclusiva de su autor, apoyados por el criterio de profesionales de diferentes índoles, presentados en la bibliografía que fundamenta este trabajo; al mismo tiempo declaro que el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión en El Carmen.

Atentamente,



Tipán Criollo Luis Enyember

CI: 235094402-7