



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

**Análisis de Caso, previo a la obtención del Título de Licenciada en
Contabilidad y Auditoría C.P.A.**

Tema:

“Proceso contable administrativo y la toma de decisiones de la empresa
Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A”.

Autora: Cajas Veloz, Andrea Paola

Tutor: Dr. Arias Pérez, Mauricio Giovanni

Ambato – Ecuador

2022

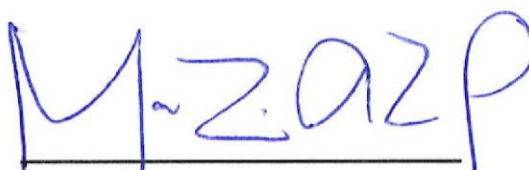
APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez con cédula de identidad No. 180276726-7, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: “**PROCESO CONTABLE ADMINISTRATIVO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTE DE CARGA PESADA RIVERA & HIJOS S.A.**” desarrollado por Paola Andrea Cajas Veloz, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial. Considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, agosto 2022

TUTOR



Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez

C.I. 180276726-7

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Paola Andrea Cajas Veloz con cédula de identidad No. 180516079-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Análisis de Caso, bajo el tema: **“PROCESO CONTABLE ADMINISTRATIVO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTE DE CARGA PESADA RIVERA & HIJOS S.A.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este análisis de caso.

Ambato, agosto 2022

AUTORA



Paola Andrea Cajas Veloz

C.I. 180516079-1

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este análisis de caso, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi análisis de caso, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este análisis de caso, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, agosto 2022

AUTORA



Paola Andrea Cajas Veloz

C.I. 180516079-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**PROCESO CONTABLE ADMINISTRATIVO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTE DE CARGA PESADA RIVERA & HIJOS S.A.**”, elaborado por Paola Andrea Cajas Veloz, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

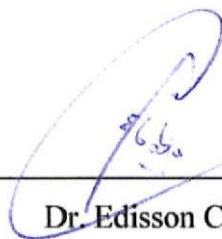
Ambato, agosto 2022



Dra. Mg. Tatiana Valle
PRESIDENTE



Dr. Joselito Naranjo
MIEMBRO CALIFICADOR



Dr. Edison Coba
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a mi abuelita por ser el motor de mi vida, a mis tíos por ser mis amigos y consejeros y a mi padre por darme apoyo para avanzar; gracias a todo el amor, apoyo, constancia y esfuerzo que me han brindado en todo lo largo de mis estudios, han hecho de mí la persona que soy ahora.

A mis hermanos, mi abuelita y mi tía que siempre han estado conmigo dándome fuerzas, ánimos sin importar la situación y sobre todo por las grandes alegrías para no rendirme, demostrando que todo es posible con mucho esfuerzo, paciencia y dedicación.

De igual manera, a todos los compañeros que con paciencia, esfuerzo y perseverancia han compartido conmigo todos sus conocimientos y de esta forma poder culminar mis estudios y asimismo alcanzar mis metas.

Asimismo, a una persona en especial S.M., que me enseñó el valor del trabajo, la constancia, la preparación, la perseverancia, las ganas de progresar, la confianza absoluta en lo que haces con paciencia y sobre todo la fe en Dios.

Paola Andrea Cajas Veloz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme seguir con vida y poder compartir cada segundo al lado de mi familia, y llenarme de valentía para poder seguir adelante cumpliendo todos mis sueños.

Gracias a mi tía Gabriela Naranjo por brindarme su apoyo y fortaleza en los momentos de obscuridad, a mi tío Andrés Carrasco por darme aliento para tomar las mejores decisiones, gracias por guiarme en cada paso, por el amor, la confianza, el apoyo y sobre todo por hacer valores que día a día me han inculcado.

Agradezco de manera especial al Dr. Mauricio Arias docente de la Universidad Técnica de Ambato, por ser la persona que me ha transmitido todos sus conocimientos y guiado en mi carrera universitaria, y por ayudarme en mi preparación profesional brindándome sus conocimientos y amistad.

Y de manera muy especial a Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos. S.A. por abrirme las puertas de su empresa y aportar con información valiosa para la elaboración de este Análisis de Caso.

Paola Andrea Cajas Veloz

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

TEMA: “PROCESO CONTABLE ADMINISTRATIVO Y LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA TRANSPORTE DE CARGA PESADA RIVERA & HIJOS S.A.”

AUTORA: Paola Andrea Cajas Veloz

TUTOR: Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez

FECHA: Agosto, 2022

RESUMEN EJECUTIVO

El presente análisis de caso tiene como finalidad analizar las causas de la toma de decisiones que permiten mejorar los procesos contables administrativos, en la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., buscando, enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial lo cual es una dirección y visión hacia el futuro con el fin de poder evitar inconvenientes en la consecución de los resultados esperados.

El objetivo principal al diagnosticar las causas de la toma de decisiones que se generan en la toma de decisiones de la empresa es facilitar a la gerencia la información correspondiente misma que tiene que ser apropiada y útil para dar respuesta a las necesidades encontradas, al mismo tiempo para dar seguimiento a las falencias que se hayan planteado y obtener rendimiento, procurando la eficiencia y eficacia en la utilización de información proporcionada.

Se concluye que los causantes de los procesos contables administrativos de la compañía de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., mismo que se diagnosticó la inexistencia de un proceso contable administrativo eficiente en la empresa, por otra parte, la toma de decisiones ineficiente por falta de información verificable y segura de sí misma, seguido de la falta de procesos eficientes.

PALABRAS DESCRIPTORAS: TOMA DE DECISIONES, CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, CONTROLES, PROCESOS.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
ACCOUNTING AND AUDITING CAREER

TOPIC: “ADMINISTRATIVE ACCOUNTING PROCESS AND DECISION MAKING OF THE COMPANY TRANSPORTE DE CARGA PESADA RIVERA & HIJOS S.A.”.

AUTHOR: Paola Andrea Cajas Veloz

TUTOR: Dr. Mauricio Giovanni Arias Pérez

DATE: August, 2022

ABSTRACT

The purpose of this case analysis is to analyze the causes of decision making that allow improving the administrative accounting processes in the company Transport de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., seeking to face and survive the new business environment, which is a direction and vision towards the future in order to avoid inconveniences in achieving the expected results.

The main objective in diagnosing the causes of decision making that are generated in the decision making of the company is to provide management with the corresponding information, which must be appropriate and useful to respond to the needs found, at the same time to follow up on the shortcomings that have arisen and obtain performance, seeking efficiency and effectiveness in the use of the information provided.

It is concluded that the causes of the administrative accounting processes of the company "Transport de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A.", even though it was diagnosed the inexistence of an efficient administrative accounting process in the company, on the other hand, the inefficient decision making due to the lack of verifiable and self-confident information, followed by the lack of efficient processes.

KEYWORDS: DECISION MAKING, ADMINISTRATIVE ACCOUNTING, CONTROLS, PROCESSES.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema de investigación.....	1
1.2 Antecedentes	1
1.2.1. Contexto macro.....	1
1.2.2 Contexto meso	4
1.2.3 Contexto micro	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos.....	8
1.5 Preguntas de reflexión.....	9

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

2.1 Revisión de la literatura.....	10
2.1.1 Origen y evolución de la contabilidad.....	10
2.1.2 Proceso contable	11
2.1.3 Características de la información contable.....	14
2.1.3.1 Registrar.....	14
2.1.3.2 Clasificar.....	15
2.1.3.3. Resumir.....	15
2.1.4 Partes del sistema contable	15
2.1.5 Tipos de sistemas.....	16
2.1.5.1 Sistema integrado	16
2.1.5.2 Sistema no integrado	17
2.1.5.3 Sistema auxiliar	17
2.1.6 Incidencia del PIB	17
2.1.7 Toma decisiones	18
2.1.8 Sector terciario.....	19
2.1.9 Sector transporte	20

2.1.9.1 Finanzas	21
2.1.9.2 Clientes	21
2.1.9.3 Procesos internos	22
2.1.9.4 Formación y crecimiento	22
2.1.10 Gestión empresarial	23
2.1.10.1 Importancia de la gestión para la toma de decisiones.....	23
2.1.11 El control interno y la importancia en las empresas	23
2.1.12 Control interno.....	24
2.1.13 Importancia del control interno.....	24
2.1.14 Principios del control interno.....	25
2.1.15 Funciones del control interno	26
2.1.16 Importancia del sistema de control interno para la toma de decisiones...	27
2.1.17 Componentes del control interno.....	27
2.1.17.1 Ambiente de control.....	28
2.1.17.2 Evaluación de riesgo.....	28
2.1.17.3 Actividades de control	28
2.1.17.4 Información y comunicación	29
2.1.17.5 Monitoreo y seguimiento.....	29
2.1.18 Control Interno COSO 13.....	29

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información.....	32
3.1.1 Nivel y tipo de investigación	32
3.1.1.1 Nivel descriptivo.....	32
3.1.1.2 Investigación de campo	32
3.1.2 Unidad de análisis.....	33
3.1.3 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información	34
3.1.3.1 Fuentes de información primaria	35
3.2 Método de análisis de información.....	39
3.2.1 Procesamiento de la información.....	39
3.2.1.1 Diagramas de la toma de decisiones en los procedimientos de contabilidad.....	39

**CAPÍTULO IV
DESARROLLO DEL ANÁLISIS DE CASO**

4.1 Desarrollo del análisis de caso	44
4.1.1 Información de la empresa.....	44
4.1.2 Entrevistas.....	45
4.1.3 Cuadro de flujo operacional.....	51
4.1.4 El flujo y destino de la información.....	52
4.2 Narración del caso	55
4.2.1 Toma de decisiones.....	57
4.2.1.1 Diagnosticar y definir el problema	57
4.2.1.2 Establecer metas	58
4.2.1.3 Buscar soluciones alternativas	58
4.2.1.4 Comparar y evaluar las soluciones alternativas.....	59

4.2.1.5 Elegir entre las soluciones y alternativas	60
4.2.1.6 Implementar la solución seleccionada	61
4.2.1.7 Dar seguimiento y controlar los resultados.....	61
4.2.2 Proceso contable administrativo	61
4.2.3 Administración de ventas	62
4.2.3.1 Planeación.....	63
4.2.3.2 Control administrativo (organización).....	64
4.2.3.3 Toma de decisiones (ejecución).....	64
4.2.3.4 La estrategia (dirección)	64

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	67

BIBLIOGRAFÍA.....	68
--------------------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Factores que influyen en la calidad del servicio	3
Tabla 2: Tipos de contabilidad	10
Tabla 3: Diferencias entre la contabilidad general (financiera) y la contabilidad administrativa.....	11
Tabla 4: Fases del proceso contable	12
Tabla 5: Pasos del proceso contable.....	13
Tabla 6: Pasos de la información contable	14
Tabla 7: Naturaleza, funciones y principios	16
Tabla 8: Sistemas administrativos.....	16
Tabla 9: Pasos para la toma de decisiones.....	19
Tabla 10: Clasificación de actividades económicas en el sector terciarios	20
Tabla 11: Principios del control interno	25
Tabla 12: Principios según COSO 2013.....	31
Tabla 13: Clasificación de los tipos de entrevistas	36
Tabla 14: Guía de entrevista – Gerente General.....	37
Tabla 15: Guía de entrevista - Contador.....	38
Tabla 16: Guía de entrevista – Auxiliar Contable	38
Tabla 17: Flujo operacional de compras y ventas	51
Tabla 18: Flujo y destino de la información.....	52
Tabla 19: Cuestionario de control interno	53

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
Figura 1: Distribución porcentual de la población por región	2
Figura 2: Participación del Transporte por Provincia.....	3
Figura 3: Rama de actividades por porcentaje de la provincia de Tungurahua 2020.....	5
Figura 4: Rama de actividades de la PEA al 2021 provincia de Tungurahua.....	5
Figura 5: Elementos del sistema de información contable	13
Figura 6: El PIB con relación al transporte	18
Figura 7: Análisis del cuadro integral	21
Figura 8: Componentes del Control Interno.....	27
Figura 9: Componentes del COSO 2013.....	30
Figura 10: Flujograma de facturación y cobros a clientes.....	40
Figura 11: Flujograma de pago a proveedores	41
Figura 12: Flujograma de la dispersión de nóminas.....	42
Figura 13: Funciones generales de la administración.....	62
Figura 14: Proceso de ventas	63

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL ANÁLISIS DE CASO

1.1 Tema de investigación

“Proceso contable administrativo y la toma de decisiones de la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A”.

1.2 Antecedentes

1.2.1. Contexto macro

El servicio de transporte de carga pesada es una de las actividades comerciales más utilizadas y más representativas en el Ecuador, siendo su principal actividad el traslado de la mercadería, seguido del estado en el que llegue y por último la valorización del tiempo estimado, entre otras actividades que pueda dar la seguridad del mismo, siendo la parte fundamental de la empresa como la del cliente aportando en la transparencia de la empresa y de la persona en transportar los bienes.

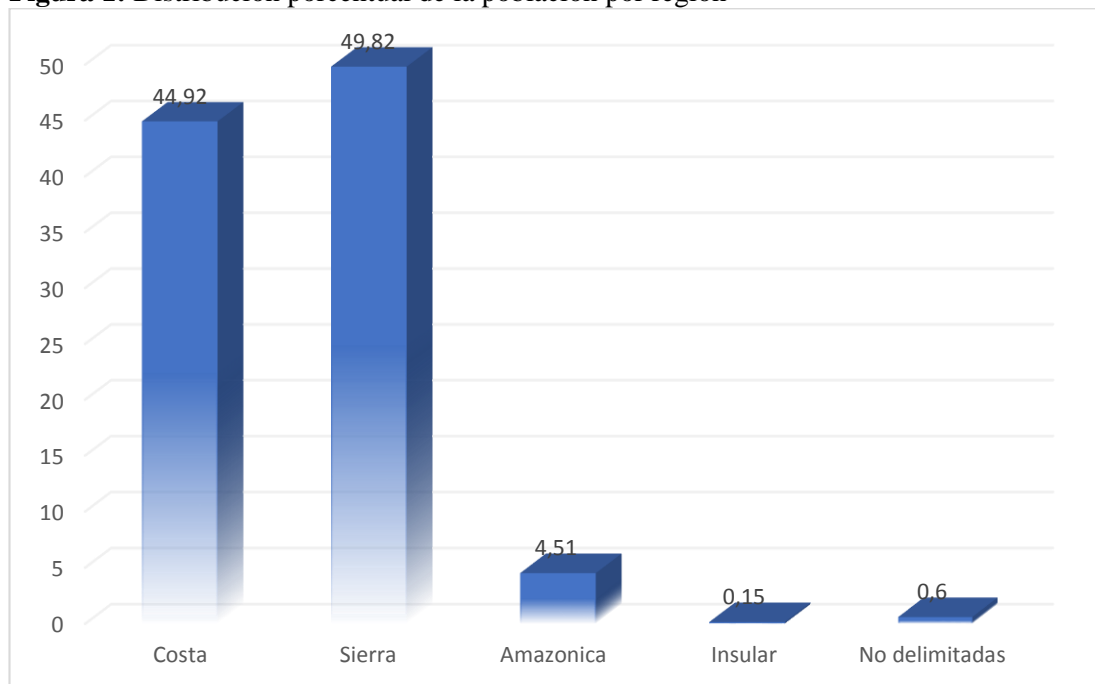
Otros de los aspectos que aportan es la Ley de Tránsito y Transporte Terrestre del Ecuador, que forma parte de la sociedad y la economía del país. De esta manera se ha considerado todos los aspectos positivos y negativos que han sido propuestos y que en los últimos años se han ido realizando, de tal manera que se puede mencionar el Plan Renova, impulsado por el Gobierno del Sr. Guillermo Laso en turno, el Ministerio de Industrias y Productividad, están dirigidos a todos los propietarios de vehículos que ofrezcan servicios de transporte de carga pesada con el objetivo prestar un buen servicio y mejorar el ambiente (Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial, 2008).

La finalidad de este análisis es ayudar a complementar la funcionalidad del sistema de gestión de procesos contables por medio de la implementación de un módulo de transporte con aplicación de herramientas de geolocalización y de esta manera poder coordinar todo lo que esté relacionado con el servicio de transporte.

La estructura que posee el territorio presenta las siguientes regiones a nivel geográfico claramente delimitadas, la costa, se encuentra sobre el Océano Pacífico; la sierra, que atraviesa el país de norte a sur, la zona amazónica o región oriente, al este de la cordillera; y por último una región insular, donde se encuentra en las islas del Archipiélago Colon, en la provincia de Galápagos.

En la figura 1 se observa la distribución de la población que es fundamental, con el propósito de contribuir al mejoramiento del desarrollo del sector en su conjunto y de los diferentes modos de transporte, de esta manera aporta a la contribución a la mejora de la competitividad del país y la integración regional.

Figura 1: Distribución porcentual de la población por región



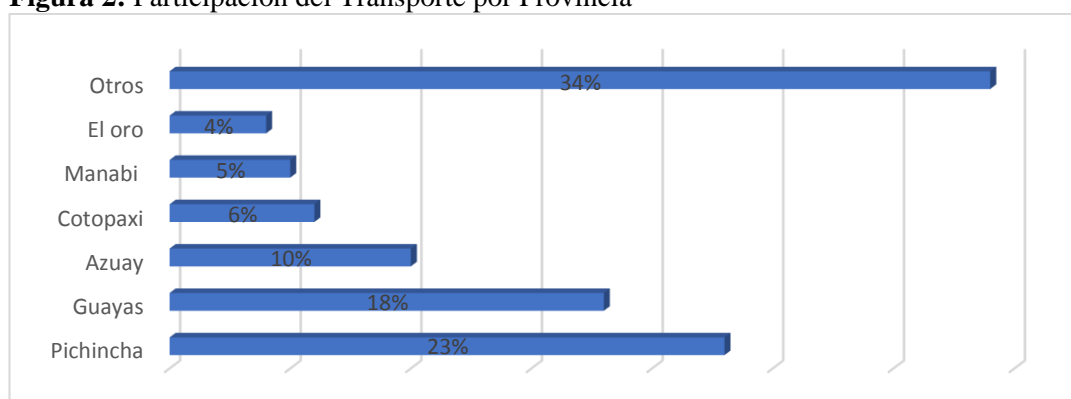
Fuente: basado en Raquel Zambrano Camacho et al., (2018)

De manera que La Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2018) La Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO, 2019), estima que la ciudad más grande del país es Guayaquil con casi 2.045.000 habitantes (15.6% del total), seguida de la ciudad de Quito con (1.494.000) habitantes, siguiendo la ciudad de Cuenca con 280 mil y el resto dividido entre las ciudades que no superan los 250 mil habitantes.

Se puede agregar que la situación economía de pobreza junto con la pandemia mundial según (FAO Y CEPAL) alcanza al 50 y 60% de la población, aproximadamente, y con una proporción cercana al 28% de indigentes.

En la figura 2 se puede evidenciar el registro de 4,891 empresas dedicadas a la actividad de transporte de carga pesada por carretera, estando el 41% del total de las compañías ubicadas en las provincias de Pichincha (23%) y Guayas (18%), según la Corporación Financiera Nacional.

Figura 2: Participación del Transporte por Provincia



Fuente: basado en Corporación Financiera Nacional, (2020)

Al mencionar el transporte de carga pesada en las empresas ecuatorianas que se dedican a lo mismo es primordial indicar que es un sector comercial e industrial que ha traído consigo un incremento sostenido de sus actividades tanto a nivel local como Inter cantonal, los siguientes factores que influyen en el transporte que se van a tomar en cuenta se pueden visualizar en la tabla 1.

Tabla 1: Factores que influyen en la calidad del servicio

Acceso	El lugar de carga desde el depósito o almacén del cliente y esta a su vez sea enviada hacia otro establecimiento de almacenaje o puerto con una adecuada circulación para mantener la integridad de la mercadería que se transporta.
Preparación	La carga con el respectivo embalaje y rotulación cuando la mercadería, por sus características, lo requieran.
Periodos	Los continuos o largos periodos de conducción a los que muchas veces se ven sometidos los conductores, representa una variable de riesgo.

Puntos	La estiba y desestiba de la carga que consiste en ubicar al interior las mercancías que deben transportarse, gestionando que ocupe el menor espacio posible, para evitar la pérdida de control del vehículo durante la marcha.
Maniobras	Son previas en el proceso de descarga de mercaderías, este proceso inicia con la supervisión de los frenos del vehículo, de tal manera que durante el proceso de descarga que este no se mueva.
Seguridad	Generalmente la seguridad pasa a ser la principal característica del servicio requerido por los clientes cuando contratan los servicios de transporte para su mercadería, de tal manera que se pueda evitar la pérdida del valor total de los bienes.

Fuente: basado en Raquel Zambrano Camacho et al., (2018)

Sin duda, se determina que los factores que involucra un buen servicio son; la calidad, la confianza y la fidelidad en el medio de transporte, determinando los medios necesarios para brindar una eficaz y segura forma de transportar los bienes.

En Ecuador, se ha generado competencia desleal que incide en los precios bajos de fletes, sin garantías de servicio, calidad y seguridad. Un enfoque de servicio orientado al cliente, incrementara la calidad, seriedad y cumplimiento que promueve valor agregado en el usuario y genere fidelización.

1.2.2 Contexto meso

La provincia de Tungurahua geográficamente encontrándose en la región sierra en el centro del país, limitando con las provincias de Bolívar, Napo, Pastaza, Morona Santiago, Cotopaxi y Chimborazo, es la tercera provincia más pequeña que cuenta con una gran afluencia de comercio y variedad de productores, tiene una población según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2020) de 590,600 habitantes.

Tungurahua es una provincia que se define por sus actividades de agricultura, ganadería, silvicultura, pesca y el servicio de carga, siendo parte del 27% de la Población Económicamente Activa (PEA), seguida por las industrias manufactureras con un 19%, el comercio al por mayor y menor con un 17%, y cabe mencionar que en un penúltimo lugar se encuentra la actividad de transporte y almacenamiento con 4,64%, en la figura 3 se mostrará las ramas de actividades de la provincia por su población actual.

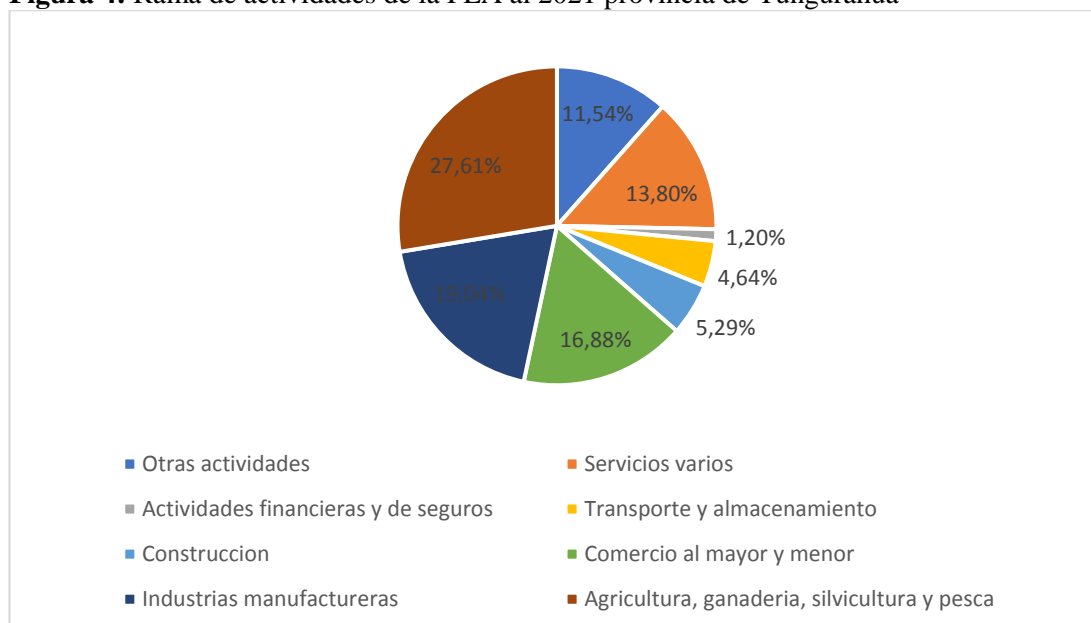
Figura 3: Rama de actividades por porcentaje de la provincia de Tungurahua 2020



Fuente: basado en (Naranjo Lalama Fernando, (2019)

En la figura 4, se puede observar que la provincia de Tungurahua tiene como principal actividad la agricultura con un 27%, siendo esta la actividad de gran relevancia, sin embargo, la actividad de transporte se encuentra con un 4,64% dentro de la (PEA), puesto que, se debe mejorar mediante técnicas de progreso continuo y estandarización de los procesos, y de esta manera poder generar fidelidad por parte de los clientes.

Figura 4: Rama de actividades de la PEA al 2021 provincia de Tungurahua



Fuente: basado en (Naranjo Lalama Fernando, (2019)

De manera coordinada con el Transporte, el Ministerio de Gobierno, Producción, Economía y Energía han logrado proponer ciertas compensaciones para los transportistas a nivel nacional, de carga pesada, inter e interprovincial, escolar e institucional, turismo, entre otros.

Estas empresas que están ubicadas en el cantón Ambato, al tener la misma actividad están sujetas al mismo tratamiento contable y administrativo, tomando en cuenta que tendrán por lo general, las mismas falencias que causan los procesos en la toma de decisiones, siendo lo primordial para tener un control adecuado dentro de la empresa.

1.2.3 Contexto micro

La Compañía Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., es una empresa que está ubicada en la provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, en la parroquia de Huachi Loreto en las siguientes calles Tulio Hidrovo y Alberto Valdivieso, misma que cuenta con un total de 4 vehículos los cuales están estructurados de esta manera; 2 son tráileres con plataforma, 1 camión con plataforma, 1 camión tipo furgón.

La empresa también cuenta con un rastreo satelital en Hunter, para el debido control del vehículo que vaya en carretera, con la seguridad de que la materia prima llegue en buen estado, haciendo constar las firmas respectivas en las guías de remisión correspondientes para luego proceder al cobro del mismo.

Esta empresa esta categorizada como pequeña, en vista de que cuenta con 5 empleados, mismos que no llevan un registro adecuado de la documentación respectiva para la facilidad de la toma de decisiones, estos factores han sido puntos clave para el desarrollo ineficiente en el proceso contable administrativo. Esto ha generado ciertas diferencias entre los periodos desde su creación en octubre 2020 y hasta la actualidad, por el mal manejo del control interno para llevar a cabo un proceso de manera eficaz.

La empresa tampoco cuenta con un debido registro en el sistema contable que utilizan, llamado “Contífico” de las compras de materia prima que quiere decir los gastos que solventa la empresa a cada uno de los choferes al momento de dirigirse a una ruta encomendada, dado que este servicio no es ingresado de manera oportuna en el registro

de la empresa y por falta de documentación física, sin embargo, esta si lleva un control adecuado de sus propiedades que son los vehículos los cuales están registrados en los activos de propiedad planta y equipo y son su debido deterioro.

Si bien, es relevante mencionar que la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., se encuentra ubicada en un sector adecuado que permite la innovación y el crecimiento constante junto con la actualización de datos y documentación pertinente que requiere dicha empresa, dado que permitirá llevar de mejor manera todos sus costos y gastos del servicio que prestan, mediante un registro eficaz y una tecnificación en sus procesos contables y de esta manera obtener información contable administrativa de forma más clara y precisa.

1.3 Justificación

En el presente trabajo tiene como finalidad diagnosticar las causas de la toma de decisiones que permiten mejorar los procesos contables administrativos, buscando, enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial lo cual es una dirección y visión hacia el futuro con el fin de poder evitar inconvenientes en la consecución de los resultados esperados (Sánchez et al., 2013).

La empresa fue creada el 13 de octubre del 2020, es una empresa familiar dedicada al transporte de carga pesada y general que brinda servicio de transporte entre las diferentes zonas geográficas que son costa, sierra y oriente, las rutas más continuas son Guayaquil Quito, Guayaquil Ambato, Guayaquil Latacunga, Quito Guayaquil, Ambato Guayaquil.

La empresa actualmente no cuenta con un sistema de control interno, tampoco con manuales de funciones y de procedimientos que le permitan ejercer un control y evaluación adecuado a cada uno de sus procesos.

La investigación le permitirá a la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., contar con herramientas necesarias para solucionar los problemas que actualmente presenta, debido a la inexistencia de un sistema de control interno, y así dar paso a un proceso de crecimiento y fortalecimiento en su gestión administrativa y

la contabilidad general de hoy en día, también se permitirá evidenciar lo tan estable y solvente se encuentra una empresa, así como sus ventas, sus costos y gastos entre diversos registros proporcionados por este tipo de contabilidad, llevando registros contables donde se pueda conocer la capacidad administrativa de una empresa en la toma de decisiones, buscando siempre el cumplimiento de los fines para lo cual fue creada, de la misma manera tener innovación constante para la empresa y para quienes la integran, por tanto lograr estabilidad y funcionalidad efectiva y de esta manera seguir recolectando desarrollo constante de la empresa.

Contribuyendo de esta manera a la estructura organizacional, el cual se vería reflejado en resultados más satisfactorios y confiables para sus respectivos procesos.

Toda la información necesaria será otorgada por la empresa de “Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A”. Autorizando el ingreso a las instalaciones para su respectiva investigación siendo como punto de partida el análisis del proceso contable administrativo y la toma de decisiones.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Analizar los procesos contables administrativos y la toma de decisiones la empresa “Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A”.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar las causas de la toma de decisiones que afecta de manera directa en la contabilidad administrativa.
- Identificar las políticas y procedimientos pertinentes para la mejora continua en los procesos contables administrativos.
- Analizar la información contable administrativa para que la toma de decisiones sea eficiente.

1.5 Preguntas de reflexión

¿Conserva buen trato con el personal de servicio y administrativo?

¿Cuál es la misión que tiene la empresa de transporte que dirige?

¿Por qué la empresa no cuenta con un sistema de control administrativo?

¿Qué origina que el manejo de documentos de soporte contable (facturas y comprobantes de retención) que efectúa la empresa tenga un mal manejo?

¿Qué ocasiona que la empresa tenga una falencia en la toma de decisiones?

¿Por qué en la empresa no existe un manual para el manejo de procesos y toma decisiones?

¿Planifican la actividad administrativa y de servicios de la empresa de transporte?

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA

2.1 Revisión de la literatura

2.1.1 Origen y evolución de la contabilidad

De acuerdo con Ramírez Elbar et al (2006) la contabilidad es una técnica, una disciplina, rama de la Contaduría Pública es la que se encarga de procedimientos específicos que son: cuantificar, medir y analizar la realidad económica, seguido de las operaciones de las organizaciones, y presentación de información financiera, con el fin de facilitar la orientación y la revisión; teniendo en cuenta que se debe presentar la información, preliminarmente registrada, de manera sistemática para las distintas partes interesadas. Dentro de la contabilidad se reconocen las transacciones, cambios internos o cualquier tipo de suceso que afecte económicamente a la empresa.

La contabilidad se clasifica en dos tipos, los mismos que se visualizan la tabla 2.

Tabla 2: Tipos de contabilidad

Tipo	Descripción
Contabilidad Administrativa	Orientada a los aspectos internos, su uso es interno, valorando las políticas, metas u objetivos, cotejando el pasado de la empresa con el presente, a través de la aplicación de controles, de tal manera se puede pronosticar y planear el futuro de la empresa.
Contabilidad Financiera	Orientada a los aspectos externos, regida por las (NIIF), a su vez se puede comprender la preparación y presentación de los estados financieros.

Fuente: basado en Arturo & Ramos, (2012)

En función de lo anterior, se presenta la siguiente información que manifiesta los aspectos fundamentales de la contabilidad administrativa. Tratándose como un sistema de procedimientos de registro de las consecuencias económicas de las operaciones que

realiza una empresa (Salazar Vázquez et al., 2021). Es por esto que, se debe mostrar una visión global de la empresa, mediante instrumentos o técnicas básicas como el balance general y el estado de ganancias o pérdidas.

Con lo mencionado anteriormente, se puede dar a conocer las diferencias que existe entre una contabilidad general (financiera) y contabilidad administrativa, mismo que se podrá observar en la tabla 3.

Tabla 3: Diferencias entre la contabilidad general (financiera) y la contabilidad administrativa

Contabilidad General (Financiera)	Contabilidad Administrativa
Vision tradicional	Vision orientada a la toma de decisiones
Carácter de forma obligatoria	El carácter es opcional, pero estrategica en la toma de decisiones
{Muestra a accionistas, acreedores y otros actores externos con una vision global del comportamiento de una empresa mediante tecnicas basicas (balance general – estado de ganancias y pérdidas).	Ofrece reportes detallados destinados a usuarios internos de la organización sobre el sector en el que operan, sus productos, servicios, clientes, empleados, siendo útil en el direccionamiento de la empresa.
Dar a conocer la información general, a especie de fotografia de una empresa en un momento determinado	Indicar la información orientada a la resolución de sus problemas, con el fin de planear, controlar y tomar decisiones pertinentes
Se aplica la norma de los principios de la contabilidad generalmente aceptados	Es flexible y libre. No se apega a los principios ni normas rígidas

Fuente: basado en Arturo & Ramos, (2012)

2.1.2 Proceso contable

Según, León & Roncancio (2008) el proceso contable es relacional y busca consolidar la calidad de los procesos de evaluación que son: las actividades financieras, los datos que se deben registrar, clasificar, ordenar y resumir, seguido de la comunicación, la compatibilidad, flexibilidad, y finalmente una relación aceptable de beneficio.

Un proceso contable de cualquier empresa está basado en operaciones u transacciones comerciales, mismo que se pueden visualizar en la tabla 4. Cabe indicar que la contabilidad no debe ser perspectiva de una ciencia sino como una herramienta esencial, cuya utilización, entendimiento y dominio, dentro de una empresa.

Tabla 4: Fases del proceso contable

Fases	Descripción
Registro	De forma sistemática y cronológica.
Clasificación	Se basa en ordenar y agrupar elementos similares.
Síntesis	Determinar un resumen de datos que se deben presentar de manera fácil de entendimiento y manejo del mismo para usuarios externos como internos.
Interpretación	Analizar los datos es una herramienta fundamental para la toma de decisiones.

Fuente: basado en Elizalde, (2019)

De modo que de esta manera se puede medir los cambios a los que está expuesto la empresa, debido a que la contabilidad recurre a la ecuación contable.

El sistema de información y control contable son un conjunto de técnicas, procedimientos y recursos de la empresa que este compuesto por varios subsistemas que son: recepción y clasificación de los documentos, verificación y validaciones de los datos (Rueda R et al., 2014).

En el esquema 5 se plantean los elementos de sistema de información contable.

Figura 5: Elementos del sistema de información contable



Fuente: basado en Rueda R et al., (2014)

El proceso contable también cuenta con pasos, los cuales se describe en la tabla 5.

Tabla 5: Pasos del proceso contable

Pasos
Comprobantes o documentos fuente
Estado de situación inicial
Libro diario
Libro mayor
Libros auxiliares
Balance de comprobación
Hoja de trabajo
Ajustes
Resultados
Cierre de libros
Estados financieros

Fuente: basado en Catacora, (2013)

Como se ha mencionado anteriormente, el ciclo contable consta de once pasos, los cuales se generan al momento de iniciar con una transacción, mismo que se produce a través de un proceso estandarizado para registrar cual tipo de evento contable que se pueda suscitar en la empresa.

2.1.3 Características de la información contable

Teniendo en cuenta que la información contable se trata de la comunicación de los acontecimientos relacionados con la obtención y la aplicación de los recursos económicos.

Es decir que en la información contable se debe mantener las características fundamentales como son la confiabilidad, la utilidad pertinente, el cual sea clara y fácil de entender. Al mismo tiempo, que la información contable debe estar apta para la apropiada toma de decisiones y conservar características de provisionalidad.

En la tabla 6 se puede visualizar los pasos de la información contable, independiente del sistema que utilice la empresa (manual o computacional).

Tabla 6: Pasos de la información contable

Pasos
Registrar
Clasificar
Resumir

Fuente: basado en Chodill Claudio et al., (2017)

2.1.3.1 Registrar

En relación con Josar C (2015) el sistema contable es un registro de la actividad económica diaria. En las empresas (negocios), todos los tipos de transacciones realizadas pueden expresarse en efectivo y debe registrarse en los libros de contabilidad, luego la transacción se refiere a una acción completada en lugar de una posible acción futura.

Ciertamente, no todos los eventos de trabajos se pueden medir y describir de una manera objetiva en términos monetarios.

2.1.3.2 Clasificar

Es probable que un registro contable de todas las empresas que a menudo involucran grandes volúmenes de datos, demasiados grandes y diversos para ser útiles para la toma de decisiones. Por lo tanto, la información debe ser ordenada en grupos y categorías, mediante los pagos o recibos mismos que deben ser agrupados en su puntualidad. (Josar Cristina, 2015).

2.1.3.3. Resumir

De manera que la información contable a utilizar debe ser idónea por parte de los encargados de la toma de decisiones, lo cual debe resumir de manera veraz, en pocas palabras emitirán las recomendaciones necesarias al cuerpo ejecutivo y directivo de la empresa para el buen llevar de la gestión y una toma de decisiones conveniente. (Minshely et al., 2018).

2.1.4 Partes del sistema contable

Dicho Josar (2015) un sistema de información contable sigue un modelo básico ofreciendo un control eficiente, la compatibilidad con la empresa, la flexibilidad y una relación aceptable de costo que genere beneficio.

De manera que la naturaleza del sistema contable es un conjunto específico de procedimientos y métodos aplicables a las transacciones de una organización, los mismos se relacionan por una serie de principios generales.

Independientemente del sistema contable que utilice la empresa u otra, se deben ejecutar los siguientes pasos que se describen en la tabla 7.

Tabla 7: Naturaleza, funciones y principios

Naturaleza
Clasificación de las cuentas (el nombre de cada cuenta debe responder a su contenido)
Registros y formularios de contabilidad
Normas y procedimientos
Estados y reportes

Fuente: basado en Josar Cristina, (2015)

2.1.5 Tipos de sistemas

En cuanto a lo que se refiere a los tipos de sistemas para poder entenderlos se manifiesta de la siguiente manera:

Como se ha dicho con Catacora (2013) el sistema contable es el medio por donde giran todos los ingresos y egresos que existe en la empresa, lo cual es necesario identificar la relación entre los sistemas administrativos que operan en la empresa y el sistema propiamente dicho. El fin de todos los procesos contables es percibir de forma resumida todos los movimientos económicos.

A continuación, en la siguiente tabla 8 se desprenden los sistemas administrativos básicos que se analizarán y su relación e integración seguida del sistema contable que adopte la empresa de acuerdo sus necesidades.

Tabla 8: Sistemas administrativos

Sistemas
Sistemas integrados
Sistemas no integrados
Sistemas auxiliares

Fuente: basado en Catacora Fernando, (2013)

2.1.5.1 Sistema integrado

En cuanto a un sistema de información que hace uso intensivo de las tecnologías y comunicaciones conforme van avanzando las (TIC) por lo tanto, sirve para integrar o centralizar la gestión de la información dentro de la empresa. Razón por la cual un

sistema integrado soporta todos los procesos de negocio y de soporte de la empresa (Arévalo & D'Onofrio, 2002).

2.1.5.2 Sistema no integrado

Con respecto a Arévalo & D'Onofrio (2002) los sistemas no integrados son aquellos que la información es entregada al final de los periodos previamente determinados, en este tipo de sistema la información compartida no existe.

2.1.5.3 Sistema auxiliar

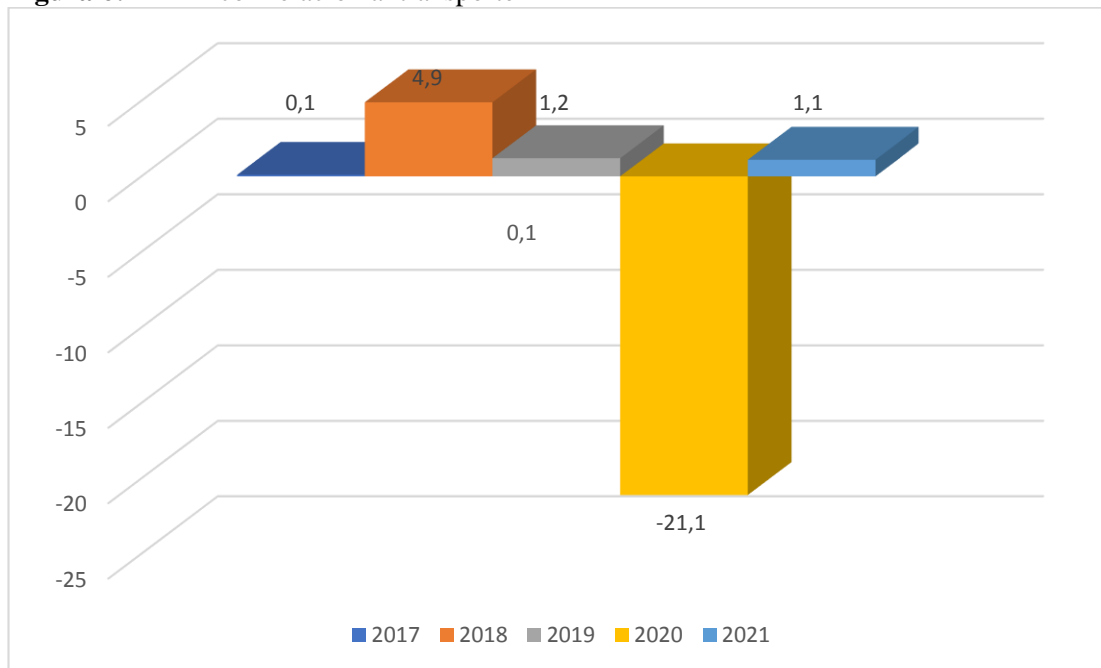
En el caso de Arévalo & D'Onofrio (2002) el fin de un sistema auxiliar es manejar en forma operativa y detallada todas las transacciones comunes o las actividades básicas de un negocio (producción, ventas, facturación, inventarios, cuentas por pagar etc.).

2.1.6 Incidencia del PIB

Según el Producto Interno Bruto (PIB) es el indicador económico del país que mide los valores en el mercado de los bienes y servicios finales producidos. Mediante pasan los años los cambios porcentuales en el PIB determinan la tasa de crecimiento o descenso del país.

En la figura 6 se permite conocer el sector de transporte y almacenamiento producidos en un determinado periodo de estudio dentro del territorio nacional durante un periodo de tiempo.

Figura 6: El PIB con relación al transporte



Fuente: basado en Banco Central del Ecuador, (2021)

2.1.7 Toma decisiones

En relación con Benjamín & Fincowsky (2011) el proceso de la toma de decisiones está formado por un conjunto de fases que las empresas deben seguir para aumentar la probabilidad de que sus elecciones sean correctas y favorables, logrando satisfacción en el tema económico. Según este proceso se puede tomar más de una perspectiva, pero comúnmente se realizan estos pasos que se pueden observar en la tabla 9.

El objetivo central de la toma de decisiones dentro de una empresa es facilitar a la gerencia la información correspondiente dado que sea apropiada y útil para dar respuesta a las necesidades planteadas, al mismo tiempo para dar seguimiento a la gestión indicada y obtener rendimiento, procurando la eficiencia y eficacia en la utilización de información proporcionada.

Tabla 9: Pasos para la toma de decisiones

Pasos
Diagnosticar y definir el problema
Establecer metas
Buscar soluciones alternativas
Comparar y evaluar las soluciones alternativas
Elegir entre las soluciones alternativas
Implementar la solución seleccionada
Dar seguimiento y controlar los resultados

Fuente: basado en Benjamín & Fincowsky, (2011)

2.1.8 Sector terciario

El sector terciario está comprendido por parte de las actividades económicas que no produce bienes económicos, en la mayoría se crearon para satisfacer las necesidades del ser humano, como el transporte, la educación, las comunicaciones, la administración, la sanidad, el ocio, también se incluyen los servicios financieros, comerciales, de información de turismo, y todo aquellos generados por las sociedades modernas (Romero Amado Jorge, 2007).

En la tabla 10 se comprende por las actividades económicas que se define por la prestación de servicio a personas (o empresas), sin tener la necesidad de obtener o transformar productos, así mismo, dirige, organiza y facilita la actividad productiva de los otros sectores (sector primario y sector secundario).

Tabla 10: Clasificación de actividades económicas en el sector terciarios

Actividades

Gobierno (sanidad, educación, atención, dependencia)

Salud / Hospitales

Eliminación de desechos

Educación

Finanzas / Banca (Servicios financieros)

Seguros (Seguridad)

Servicios legales

Medios de comunicación / Comunicación (mercadeo)

Ventas al por menor

Casinos

Turismo

Franquicias

Inmobiliarias

Hotelería

Telecomunicaciones

Transporte

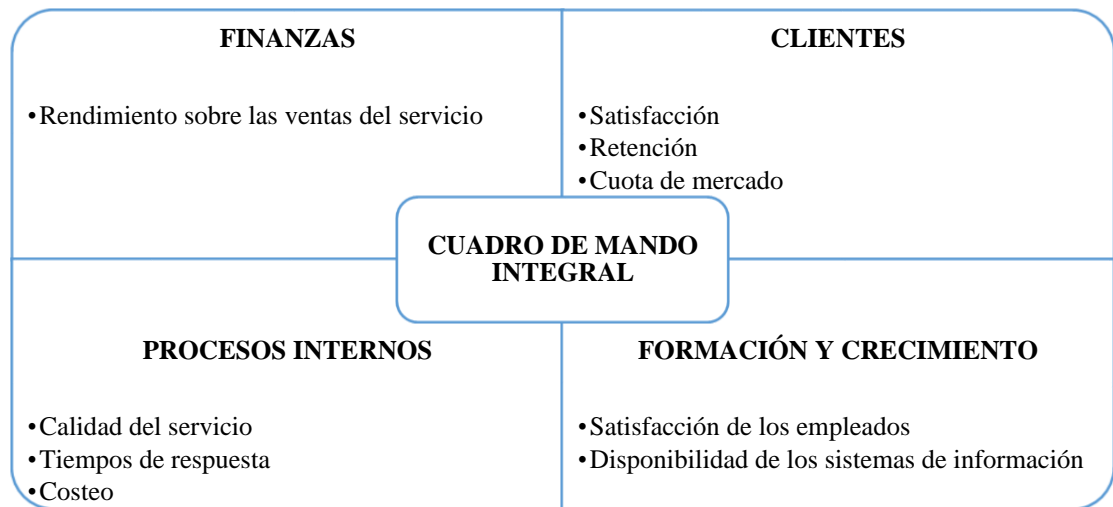
Fuente: basado en Hurtado Coll Atlántida et al., (2021)

2.1.9 Sector transporte

De acuerdo con Gómez (2016) el sector terciario está compuesto por actividades que implican el conocimiento y tiempo para mejorar su productividad, desempeño, potencial y sostenibilidad de la economía.

Estos se muestran a continuación en la figura 7:

Figura 7: Análisis del cuadro integral



Fuente: basado en Fernando Montenegro Ramírez & Ulloa Cristian, (2012)

2.1.9.1 Finanzas

En el sector privado, los objetivos financieros representan metas de largo plazo para las empresas con el fin de incorporar la visión de los accionistas, medir el desempeño y el valor de la empresa. En esta perspectiva lo primordial es identificar en que siglo se encuentra la empresa con el fin de proporcionar el crecimiento, sostenimiento de las ventas o grupos de clientes, también está orientada a buscar rendimiento del capital invertido, con el propósito de lograr una mayor rentabilidad de la empresa (Cárdenas, 2007).

2.1.9.2 Clientes

En la empresa de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., se ha identificado de qué manera mantienen la fidelidad de los clientes con los que cuentan, desarrollando satisfacción, fidelidad, retención, adquisición, rentabilidad, incremento de cliente y cuota de mercado (Cárdenas, 2007).

La percepción de un cliente, el valor de un bien o servicio está dado por:

$$VALOR = IMAGEN + CALIDAD + SERVICIO - PRECIO - ESFUERZO$$

Esta perspectiva refleja el posicionamiento de la empresa, a su vez identificando la fuente que le proporcionan ingresos a la empresa es: la certificación BASC, mismo que es emitido por la sede central de Word BASC Organización y es tramitado por cada uno de los miembros los cuales están autorizados para llevar a cabo el proceso de auditoría y certificación de acuerdo a las políticas de WBO y se renueva anualmente conforme a las disposiciones establecidas (BASC, 2017).

De esta forma se incrementa la confianza de los cliente y proveedores como resultado de la implementación del Sistema de Gestión en Control y Seguridad (SGCS) BASC.

2.1.9.3 Procesos internos

El propósito de los procesos internos es satisfacer a nuestros accionistas y clientes con el fin de tener una rentabilidad establece que ayude al crecimiento de la empresa.

Es decir, se debe identificar las necesidades de los clientes, permitiendo que la empresa se centre en satisfacer las expectativas del cliente como la del cliente seleccionado, también reconociendo capacidades y recursos que la empresa necesita mejorar para ser capaz de brindar un servicio de eficiencia que los clientes así lo requieran. Es decir, se identifica los procesos críticos internos en los que la empresa debe ser sobresaliente. (Kaplan & Norton 2002) mismos que permiten entregar resultados que atraerán y retendrán a los clientes, a su vez satisfaciendo las expectativas de rendimientos financieros eficientes.

2.1.9.4 Formación y crecimiento

Según Kaplan & Norton (2002) “hoy en día la capacidad de aprender más rápido que la competencia puede ser la única ventaja competitiva sostenible a largo plazo”. El objetivo de esta perspectiva es innovar, mejorar y aprender para estar acorde al cambio con el ambiente en que estamos. Creando una habilidad de más valor para los clientes y mejorar la eficiencia operacional de la empresa, misma que permitirá alcanzar nuevos mercados e incrementar los ingresos en la empresa.

Al mismo tiempo el aprendizaje y el crecimiento de la empresa se basa en tres fuentes primordiales que son: las personas que lo integran, los sistemas, y los procedimientos con los que cuenta la empresa.

2.1.10 Gestión empresarial

La gestión empresarial es aquella actividad que, a través de diferentes individuos buscan mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o un negocio.

Se puede definir a la gestión empresarial como todas aquellas herramientas que nos ayudan a mejorar la planificación, coordinación y gestión de la empresa mediante el uso de software o aplicaciones informáticas. Pueden ser utilizadas en cualquier departamento de la organización, controlan y mejoran las actividades de la empresa e integran todos los datos provocando que sea mejor la toma de decisiones. Es decir, mediante el uso de la informática se busca mejorar la gestión de las empresas y tener controladas todas las actividades que se llevan a cabo. Estos sistemas aceleran la comunicación tanto dentro como fuera de la empresa, generando una mejor comunicación entre la alta dirección y empleados que se encuentren en puestos de menos nivel jerárquico (Ricardo et al., 2008).

2.1.10.1 Importancia de la gestión para la toma de decisiones

La gestión empresarial va de la mano con una acertada toma de decisiones, misma que es la capacidad de poder organizar y dirigir a un grupo de personas para conseguir objetivos planteados por una organización a inicios de la creación o un año lectivo y, por consiguiente, garantizar efectividad, optimización de procesos y valor añadido al mercado (Cabeza de Vergara, 2010).

2.1.11 El control interno y la importancia en las empresas

El control interno es de suma importancia en las empresas debido a que ayuda a mejorar los procesos, por medio del reajuste e identificación de cada uno de los procedimientos, al poseer controles se facilita la toma de decisiones por parte de los

gerentes porque ayuda a generar parámetros eficaces y eficientes para que la empresa crezca de manera adecuada.

Al poseer un control interno adecuado y bien estructurado la empresa genera un alto nivel de competitividad en su entorno, reduciendo los riesgos que puedan afectar a la empresa tanto de forma financiera como administrativa. Además, salvaguarda los activos de la entidad detectando las posibles amenazas que impidan el cumplimiento de los objetivos. De igual manera el control interno mejora la productividad en los distintos procesos y áreas que posee la empresa, permitiendo que los empleados realicen su trabajo con mayor enfoque y responsabilidad, potenciando los recursos que poseen para cada proceso llegando a tener una mejor gestión laboral (Hurtado, 2019).

2.1.12 Control interno

El control interno según COSO es un proceso, el cual se ejecuta por los directores y administradores principales de la empresa, el cual es diseñado para dar seguridad razonable en conexión con los objetivos de la entidad (Mantilla, 2018).

Según Plasencia Asorey (2010) menciona que el control interno son todas las medidas y métodos que se acuerdan en una organización para salvaguardar sus activos, tener una confiabilidad razonable de sus datos contables, y por ende tener eficiencia en cada una de sus operaciones adheriéndose a los políticas establecidas.

2.1.13 Importancia del control interno

Según Mendoza, García , Delgado, y Berreiro (2018) mencionan que el control interno es importante por:

- La implementación y reforzamiento del control interno origina el cumplimiento de los objetivos.
- Tener un control adecuado de todos los procedimientos y actividades mejora el rendimiento de la entidad.

- Cuando se aplica un adecuado control interno se obtiene una gestión óptima, en todos los niveles de la organización y por ende en todos los procesos y actividades.
- Con el control interno se ayuda a combatir la corrupción y los fraudes.
- El control interno refuerza a la entidad para que pueda llegar a cumplir con su desempeño y rentabilidad, y además alertar sobre la pérdida de recursos.

2.1.14 Principios del control interno

Para Salazar y Villamarín (2011) existen reglas básicas las cuales se han convertido en principios debido a los beneficios que producen, estos se muestran a continuación en la tabla 11:

Tabla 11: Principios del control interno

Principio	Regla
Responsabilidad limitada	Cada trabajador de la entidad debe de contar por escrito los deberes, funciones y derechos que posee dentro de la entidad.
Separación de funciones de carácter incompatible	Una sola persona no puede realizar actividades que puedan porvocar un fraude o errores, por ejemplo: el responsable de cobrar no puede llevar el libro de bancos
Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa	Debe de existir una persona que autorice, apruebe, ejecute y registre una operación.
Selección de servidores hábiles y capacitados	El personal contratado debe poseer las habilidades óptimas para pata el desarrollo de la actividad encomendada.
Pruebas continuas de exactitud	Las funciones realizadas en el área financiera deben ser supervisadas por otra.
Rotación de deberes	Los trabajadores deben rotan sus actividades para evitar los errores.
Instrucciones por escrito	Esto evitará equivocaciones y olvido por parte del personal.
Control y uso de formulario prenumerados	Permite un mejor archivo de los documentos y por ende facilita el control.

Evitar el uso de dinero en efectivo	Se realiza de preferencia en gastos de menor cantidad o cuando se factible el manejo de la caja chica.
Contabilidad por partida doble	Esta regla concuerda con las practicas profesionales del contador publico.
Depósito intacto e inmediatos	Ayuda agilizar el control de operaciones y el intercambio de la infromación, por tal motivo es aconsejable realizar la recaudacion total en el día posterior.
Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias	Sirve para prevenir mal entendidos en los servidores y en los controloes financieros.
Uso de cuentas de control	Las subcuentas son utilizadas para el registro de las actividades economicas que posee la empresa.
Uso de equipo mecánico con dispositivo de control y prueba	Se los conoce como robos o llaves de registradoras para evitar fraude, tambien como claves y alarmas.

Fuente: Salazar y Villamarín, (2011)

2.1.15 Funciones del control interno

Mediante el control interno las organizaciones establecen métodos, procedimientos y principios que combinados buscan proteger los intereses de la empresa y por ende ayudan a la descubrir fraudes o errores que puedan surgir en la ejecución de los diferentes procesos que realiza la empresa. Según Mendoza, García , et al. (2018) meniona que el control interno debe funcionar de forma conjunta con los directores, la gerencia y el recurso humano, orientado al cumplimiento de las siguientes funciones:

- Tener una adecuada administración para porteger los los recursos de la organización ante posibles riesgos.
- Facilita la adecuada ejecución de las actividades para el logro de los objetivos de la empresa garantizando la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- La información generada como producto de las actividades de la organización sean presentadas y alaboradas de manera confiable y oportuna.
- Detectar y corregir los errores que se puedan presentar en la organización y que puedan afectar al desarrollo normal de las actividades. Además de concretar y aplicar medidas para prevenir el riesgo.

Es por esta razón que la función principal del control interno es apoyar a la administración para el logro de los objetivos de la organización, y así con la aplicación de mismo se obtiene una situación real de la empresa.

2.1.16 Importancia del sistema de control interno para la toma de decisiones

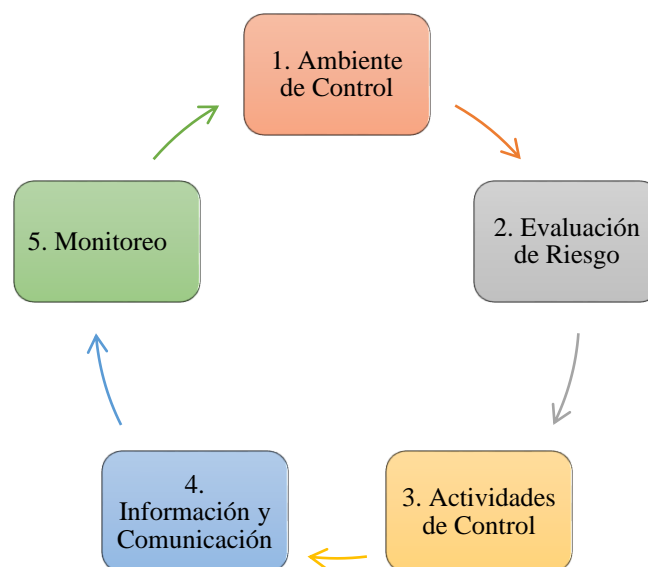
La implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene perdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo de negocio.

2.1.17 Componentes del control interno

Los componentes del control interno se encuentran relacionados entre sí y de forma secuencial, debido a que estos permiten generar un sistema que se desarrolla de manera dinámica frente a los posibles escenarios de cambio que se pueden presentar, cabe mencionar que el control interno es indispensable para la empresa pero cada uno de estos es diferente de acuerdo a la actividad económica, filosofía, tamaño y cultura organizacional de la empresa.

A continuación en la figura 8 se muestran los cinco componentes del control interno:

Figura 8: Componentes del Control Interno



Fuente: basado en Mantilla, (2018)

2.1.17.1 Ambiente de control

El ambiente de control es la base para la construcción del control interno, debido que en esta sección se evidencia la importancia de la dirección, influencia de las actividades y logros de la organización, además el ambiente de control está formado por todos los valores éticos, desarrollo del personal, la competencia, la gestión de los administradores y la manera de delegar responsabilidad y autoridad (Calle, Narváez, y Erazo, 2020).

2.1.17.2 Evaluación de riesgo

El control interno está diseñado para disminuir los riesgos posibles que puedan afectar las actividades que desempeña la organización. Es por esta razón que los riesgos empiezan con el establecimiento del ambiente de control y los diseños de los canales de comunicación que posee la entidad, pudiendo evaluar estos acontecimientos desde la probabilidad e impacto, teniendo un doble enfoque el inherente y residual. Siendo el riesgo inherente el que se da intrínsecamente por cada actividad, sin tomar en cuenta los controles que este posea en su interior. En cambio el riesgo residual es el que se mantiene posterior a al desarrollo de respuesta a los riesgos. Por consiguiente la evaluación de riesgo se aplica primero al riesgo inherente y después al riesgo residual (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

2.1.17.3 Actividades de control

Para que se lleve a cabo las directrices que se necesitan para manejar los riesgos es necesario poseer procedimientos, políticas y acciones realizadas por las personas, estas son conocidas como actividades de control las cuales se dividen en tres categorías enfocadas en los objetivos de la organización: cumplimiento, operaciones e información financiera. Estas actividades ayudan a garantizar que se lleve a cabo las respuesta por la dirección de riesgo (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

2.1.17.4 Información y comunicación

Para cumplir con las responsabilidades de cada trabajador de la entidad es indispensable reconocer, reunir y comunicar en los plazos establecidos y de forma pertinente teniendo la empresa los canales adecuados y flexibles para que fluya la información tanto interna como externa. Por este motivo, la información debe captada, procesada y transmitida de tal manera que todos los miembros de la empresa tengan acceso a ella permitiendo asumir cada uno sus responsabilidades (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

2.1.17.5 Monitoreo y seguimiento

Por medio del monitoreo y seguimiento se obtienen una mejora continua debido a que es una herramienta que se encarga de la eficacia y eficiencia a partir de la supervisión, es decir este componente evalúa si las actividades que se realizan en cada nivel de la organización están siendo cumplidas a cabalidad. Por otro lado el monitoreo y seguimiento permite a la dirección identificar controles innecesarios o débiles y de esta manera corregirlos o eliminarlos (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

2.1.18 Control Interno COSO 13

El marco Integrado de Control Interno conocido como COSO en 1992 presentó su primera versión, siendo su objetivo definir conceptos acerca del control interno y análisis de su efectividad en las diferentes empresas. Este modelo se enfoca en manejo adecuado de los recursos, confiabilidad en la información financiera, en la toma de decisiones se las realiza con eficacia y eficiencia, todo esto mediante el cumplimiento leyes y normas establecidas proporcionando un grado de certeza confiable. Todo esto genera valor tanto a los dueños como a los accionistas de las organizaciones previniendo los fraudes y manteniendo a la empresa con una buena reputación (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

En septiembre de 2004 se publica el COSO II en el cual se expande el concepto de control interno teniendo un enfoque más completo y extenso sobre la identificación,

evaluación y gestión integral del riesgo. Esta nueva publicación sustituye el COSO I permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control (González, s/f).

En mayo de 2013 se publica COSO III la última versión hasta la actualidad siendo sus objetivos: clarificar los requerimientos del control interno, modernizar el contexto de la aplicación del control interno y expandir la aplicación de los objetivos y emisión de los informes.

En la figura 9 a continuación se visualiza los 5 componentes de COSO 2013:

Figura 9: Componentes del COSO 2013



Fuente: basado en Contraloría General de la República, (2011).

2.1.18.1 Importancia del COSO 2013

La importancia del COSO instrumento eficaz en la evaluación del control interno, ya que incluye todos los aspectos a ser considerados, tales como ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, así como el monitoreo (Suárez-Espinar, 2018).

2.1.18.2 Principios según COSO 2013

El COSO 2013 está compuesto por 5 elementos y 17 principios que todas las organizaciones deberían implementar, en la tabla 12 se muestra cada uno de los elementos con sus respectivos principios:

Tabla 12: Principios según COSO 2013

Componente	Principio
Ambiente de control	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	Ejerce responsabilidad de superación.
	Establece estructura, autoridad y responsabilidad.
	Demuestra compromiso para la competencia.
	Hace cumplir con la responsabilidad.
Evaluación de riesgos	Especifica objetivos relevantes.
	Identifica y analiza riesgos.
	Evalúa el riesgo de fraude.
	Identifica y analiza cambios importantes.
Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control.
	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
	Se implementa a través de políticas y procedimientos.
	Usa información relevante.
Información y comunicación	Comunica internamente.
	Comunica externamente.
Monitoreo	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.
	Evalúa y comunica deficiencias.

Fuente: basado en (Auditool, 2016)

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 Metodología e instrumentos de recolección de información

3.1.1 Nivel y tipo de investigación

El presente análisis de caso tiene como objetivo analizar los procesos contables administrativos y la toma de decisiones la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., en cual se aplicará una investigación de campo y un nivel descriptivo, puesto que toda la información y documentación requerida será facilitada por la entidad para obtener un conocimiento sobre el estado actual, gestión y actividades de la empresa teniendo datos veraces, mismos que serán tomados de manera directa.

3.1.1.1 Nivel descriptivo

Este nivel relata las características e información de un fenómeno en estudio. Según Arias (2006) el nivel descriptivo en la investigación “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

El siguiente análisis de caso se enfocará en diagnosticar e identificar las diferentes causas de la toma de decisiones, políticas y procedimientos que afectan y mejoran la contabilidad administrativa para así poder proporcionar información adecuada para que la misma sea más eficiente, siendo el nivel descriptivo de gran ayuda para poder conocer el estado actual de la empresa y poder realizar el análisis de manera efectiva.

3.1.1.2 Investigación de campo

La investigación de campo es la que se encarga de recolectar información de manera directa sobre el lugar o fenómeno en estudio, todos los datos obtenidos serán facilitados por los miembros de la empresa como es el contador, el gerente y asistentes administrativos. Toda la documentación será considerada como información primaria

puesto que esta será real y no sufrirá ninguna alteración. Es por eso que su carácter de investigación es no experimental (Arias, 2006 p.31).

La investigación de campo será empleada al recibir la autorización de la empresa para ingresar a las instalaciones el primer contacto que se realizará será con la Gerente General para que nos facilite una reunión para ejecutar las entrevistas necesarias con los encargados de las diferentes áreas para realizar la investigación.

Siendo el señor contador nuestro segundo contacto, quien nos proporcionará toda la información y documentación sobre como manejan los procesos contables administrativos en la empresa y si la toma de decisiones y políticas son las más adecuadas.

Y como último contacto será con la auxiliar contable, quien asume toda la información puntual de todas las actividades y logística de la empresa. Todos los datos obtenidos por cada encargado de las diferentes áreas de la entidad serán por medio de reuniones y entrevistas semiestructuradas.

3.1.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación será la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., para la determinación de las causas del porque no existe un proceso contable administrativo eficiente en la empresa, por lo que genera una toma de decisiones deficiente.

La falta de soporte de documentación contable para de esta manera determinar la situación económica, financiera y administrativa de la empresa a través de la información que emite la misma.

En esta investigación se obtendrá información de los estados financieros sobre la rentabilidad, solvencia, liquidez y eficiencia de la empresa, examinando la fidelidad de los clientes y con ellos se puede ayudar de igual manera a la toma de decisiones de los actuales potenciales inversores, decisores, acreedores, administración pública y trabajadores.

De este modo, se emplearán diversas técnicas estadísticas para utilizar la información para el análisis de la industria de transporte de carga pesada para predecir algunas variables subyacentes de (como la rentabilidad, la quiebra o la toma de decisiones). Con la intención de permitir un mejor manejo en la base de datos utilizando diversos programas contables, siempre y cuando se utilicen de forma apropiada.

Causas

- ❖ Mal manejo de los documentos contables
- ❖ Inadecuado empleo de los transportes
- ❖ Un control interno ineficiente
- ❖ Falta de toma de decisiones adecuadas

Efectos

- ❖ La pérdida de documentos contables
- ❖ Deficiente uso de los transportes
- ❖ Inconsistencia en el control interno
- ❖ Errores administrativos por falta de conocimiento contable

3.1.3 Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información

Por consiguiente, para el análisis de caso es importante tomar en cuenta las fuentes primarias y secundarias, dado que serán de gran importancia debido a que se pretende analizar los procesos contables administrativos y la toma de decisiones la empresa Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., ubicada en la provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, en la parroquia de Huachi Loreto en las siguientes calles Tulio Hidrovo y Alberto Valdivieso, de la misma forma que debe ser recolectada por medio de técnicas e instrumentos que sean transparentes, veraces y que nos facilite información verificable y clara.

Para poder profundizar la realidad de la empresa, es decir, estructurar preguntas que sean relevantes y acordes a las variables que se van a tratar en el análisis, lo más importante es tener en cuenta la manera adecuada sobre las técnicas e instrumentos

que se van a utilizar y de esta manera prevenir cualquier percance e información errónea.

Para la recolección de datos se ha procedido conocer las instalaciones de la empresa y de esta manera obtener una información correcta, en particular es un proceso en el cual se debe seguir pasos y acatar órdenes de una manera coherente y con un determinado orden, misma que nos ayudara a obtener resultados beneficiosos y que contribuyan a la investigación a realizar, dado que sé que pretende lograr los objetivos propuestos (Ramírez Padilla, 2013).

3.1.3.1 Fuentes de información primaria

Como fuente primaria para la recolección de datos e información se realizarán entrevistas con el gerente de la empresa, seguido con los que conforman el departamento contable de Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., conocida como información de primera mano, la cual es obtenida en el lugar de los hechos (Bernal César A., 2010).

Como se mencionó anteriormente la fuente primaria a utilizar en este análisis de caso será la entrevista la cual será dirigida de manera directa al personal de la empresa específicamente como es al gerente general, al jefe del departamento contable, asimismo como a los encargados de llevar de manera eficiente la contabilidad en este caso se quiere decir que va dirigido al contador y auxiliar contable de dicha empresa, puesto que son, las personas que están dentro del lugar a desarrollar el estudio de esta manera obtendremos una información más segura y veracidad en los datos del mismo.

Mientras tanto, otras fuentes primarias será toda la documentación que la empresa nos proporcionará y que se haya recopilado con cada acontecimiento del día a día, desde la creación de la empresa.

Entrevista

Dado que la entrevista ha sido utilizada en lo largo del tiempo y considerada como una de las fuentes primarias con mayor relevancia en las investigaciones cualitativas,

teniendo en cuenta que es una herramienta en la que interactúan de forma dinámica por medio del lenguaje con el candidato a fin de evaluarlo, obteniendo información abierta y de manera espontánea, ayudándonos a identificar comportamientos y la comprensión junto con la autenticidad de los datos que nos proporcionaran acerca del estudio a realizar (Bernal César A., 2010).

Se infiere que, se identifica por el diálogo directo, interviniendo en cada uno de los procesos y la observación directa de cada uno de los procesos y actividades, sin dejar a un lado que la misma limita al número de personas que pueden ser entrevistados en un tiempo determinado. Así que, se pretende tomar información y registrarla para su análisis teniendo en cuenta una clasificación, si bien se puede visualizar en la tabla 13.

Tabla 13: Clasificación de los tipos de entrevistas

Clasificación

Entrevista estructurada o formal

Entrevista no estructurada o informal

Entrevista semiestructurada

Fuente: basado en G. F. Arias, (2006)

Entrevista semiestructurada

De manera que en la entrevista se define como una conversación íntima entre el informante y el investigador, que luego se convierte en oyente, que escucha con atención, sin imponer interpretaciones ni respuestas, instruyendo la apertura de una investigación (Laura et al., 2013).

Guía de entrevista

Para esta investigación se desarrollará la entrevista semiestructurada teniendo en cuenta que se realizara una guía de entrevista, debido a que por este medio se puede desenvolver una conversación natural en la cual surgirán preguntas abiertas y obtener cierto tipo de información sin necesidad de tener un prototipo de preguntas.

Considerando que, se obtendrá información se realizará una entrevista que contendrá 10 preguntas que serán dirigidas a la Gerente General de la empresa, Lcda. Alexandra Azanza, 8 preguntas al contador y por último le realizaremos 6 preguntas a la auxiliar contable, mismas que se podrán observar en las siguientes tablas que son la: 14, 15 y 16.

Acorde con la entrevista realizada que tiene como fin la obtención de información sobre los procesos contables administrativos que manejan en la empresa de transportes de carga pesada, y de esa manera identificar de qué manera están siendo controlados los procesos con los que cuentan internamente. También tiene como propósito analizar la toma de decisiones de la empresa.

Tabla 14: Guía de entrevista – Gerente General

Guía de entrevista			
Entrevistador:	Paola Andrea Cajas Veloz		
Lugar y fecha:	Ambato, 30 de mayo de 2022		
Entrevistado:	Lcda. Alexandra Azanza	Cargo:	Gerente General
Preguntas:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál cree que es la principal amenaza para las empresas que se dedican al servicio de carga pesada? 2. ¿De qué modo un sistema logístico ayudaría a corregir las falencias que existen en la empresa? 3. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos? 4. ¿Qué política mantiene dentro de la empresa a fin de brindar un buen servicio al cliente? 5. ¿Se cuenta con un sistema contable donde se registren las transacciones de la empresa? 6. ¿Con cuántos vehículos cuenta la empresa? 7. ¿Capacitan frecuentemente al personal de las unidades de transporte? 8. ¿Considera usted que las unidades de transporte cumplen con los parámetros de la ley? 9. ¿Considera usted que hay aspectos en que debe mejorar la empresa? 10. ¿Qué políticas mantiene acerca de servicio que brinda la empresa? 			

Elaborado por: (Cajas, Paola 2022)

Tabla 15: Guía de entrevista - Contador

Guía de entrevista			
Entrevistador:	Paola Andrea Cajas Veloz		
Lugar y fecha:	Ambato, 06 de junio de 2022		
Entrevistado:	Ing. Franklin Carranza	Cargo:	Contador
Preguntas:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué forma se realiza los pagos o cobros en la empresa? 2. ¿Con cuántos procesos contables cuenta la empresa Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A.? 3. ¿De qué forma se registran las operaciones de la empresa? 4. ¿Los documentos están siendo archivados y controlados siguiendo el sistema apropiado de la empresa? 5. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados? 6. ¿La empresa cuenta con un cronograma de preparación de los estados financieros mensuales basados en un sistema contable? 7. ¿El control interno que existe en la empresa ayuda a mejorar la eficiencia de los procesos contables y la toma de decisiones? 8. ¿La empresa cuenta con un control presupuestario para determinar la gestión administrativa y prevenir cualquier tipo de problema? 			

Elaborado por: (Cajas, Paola 2022)

Tabla 16: Guía de entrevista – Auxiliar Contable

Guía de entrevista			
Entrevistador:	Paola Andrea Cajas Veloz		
Lugar y fecha:	Ambato, 15 de junio de 2022		
Entrevistado:	Lcda. Alexandra Criollo	Cargo:	Auxiliar Contable
Preguntas:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa dispone de un sistema de información contable que sea verificable y conciso? 2. ¿Lo sistemas de información con el que cuenta la empresa actualmente, apoyan las principales funciones como ventas, contabilidad, entre otros? 3. ¿En la empresa existen políticas empresariales que permiten tomar decisiones acertadas para proceder competitivamente en el mercado? 4. ¿Dentro de las políticas empresariales que posee la empresa está contemplada la capacitación, motivación del personal? 5. ¿La persona encargada de recibir los documentos tiene conocimiento de los requisitos para verificar la validez de los documentos? 6. ¿Se realizan los registros contables de manera oportuna? 			

Elaborado por: (Cajas, Paola 2022)

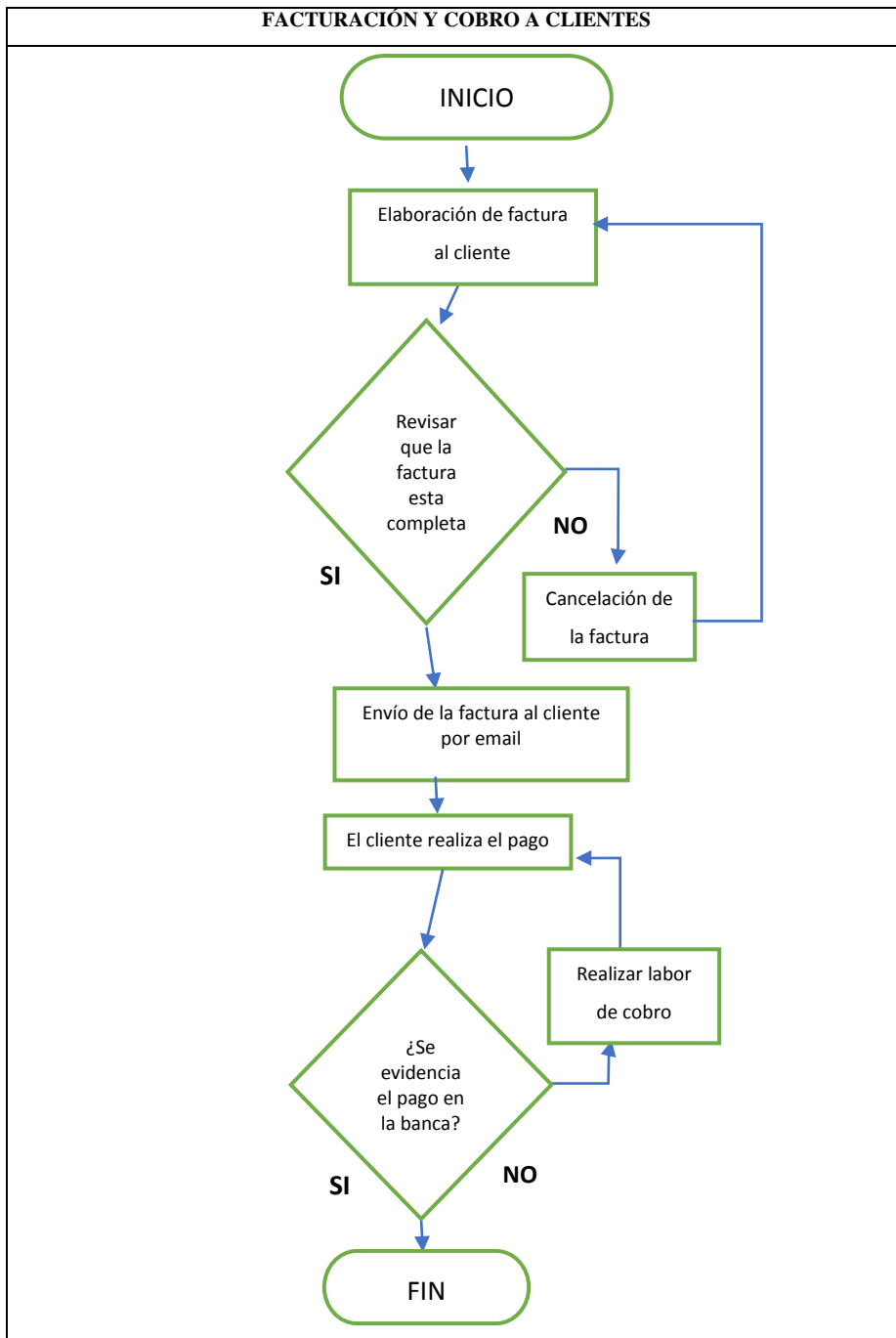
3.2 Método de análisis de información

3.2.1 Procesamiento de la información

Conforme a Bernal (2010) el procesamiento de información se basa en el proceso y análisis de los datos adquiridos, teniendo como objetivo el crear resultados eficientes a partir de las entrevistas realizadas a las diferentes personas que son parte de la empresa.

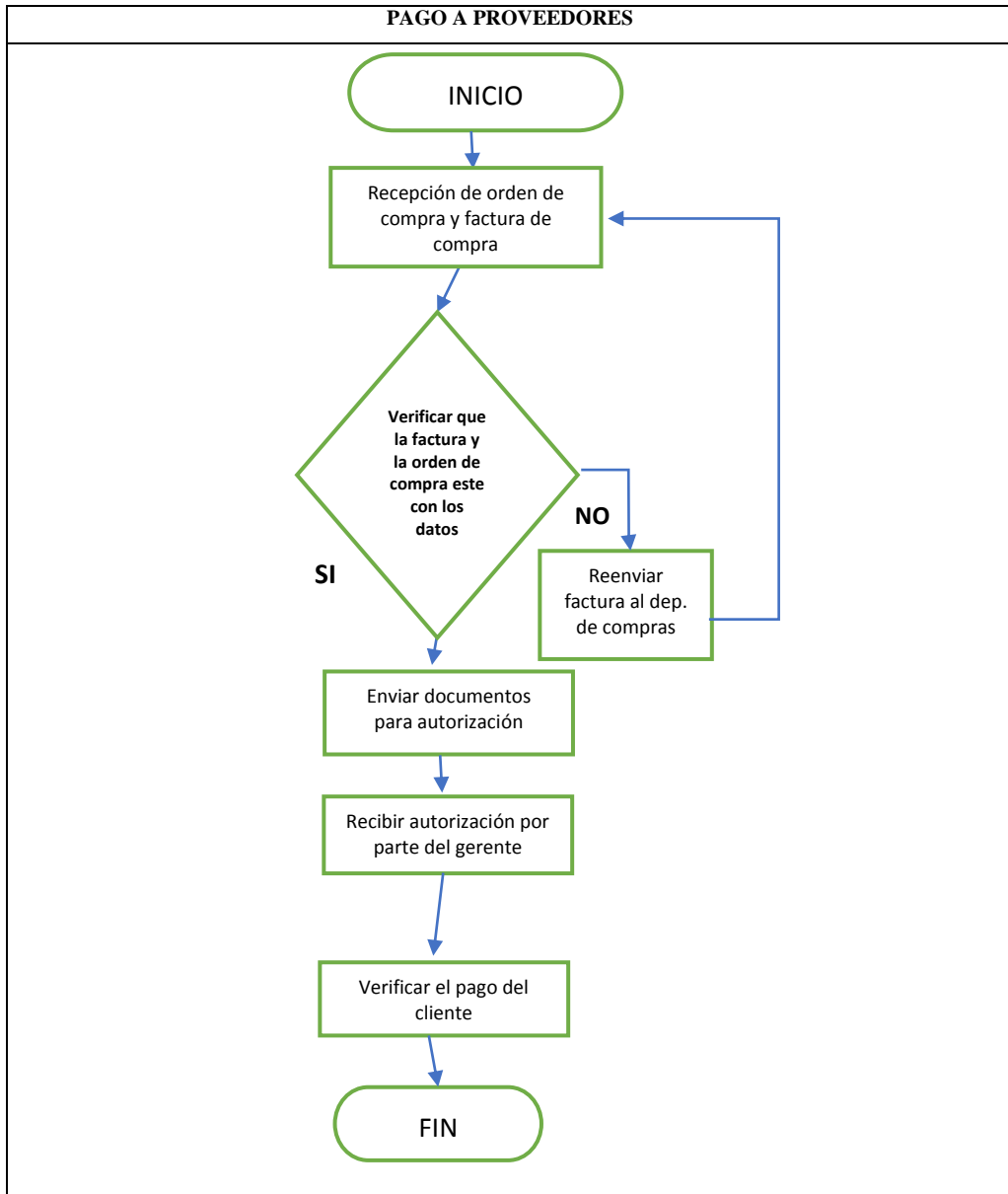
3.2.1.1 Diagramas de la toma de decisiones en los procedimientos de contabilidad

Figura 10: Flujograma de facturación y cobros a clientes



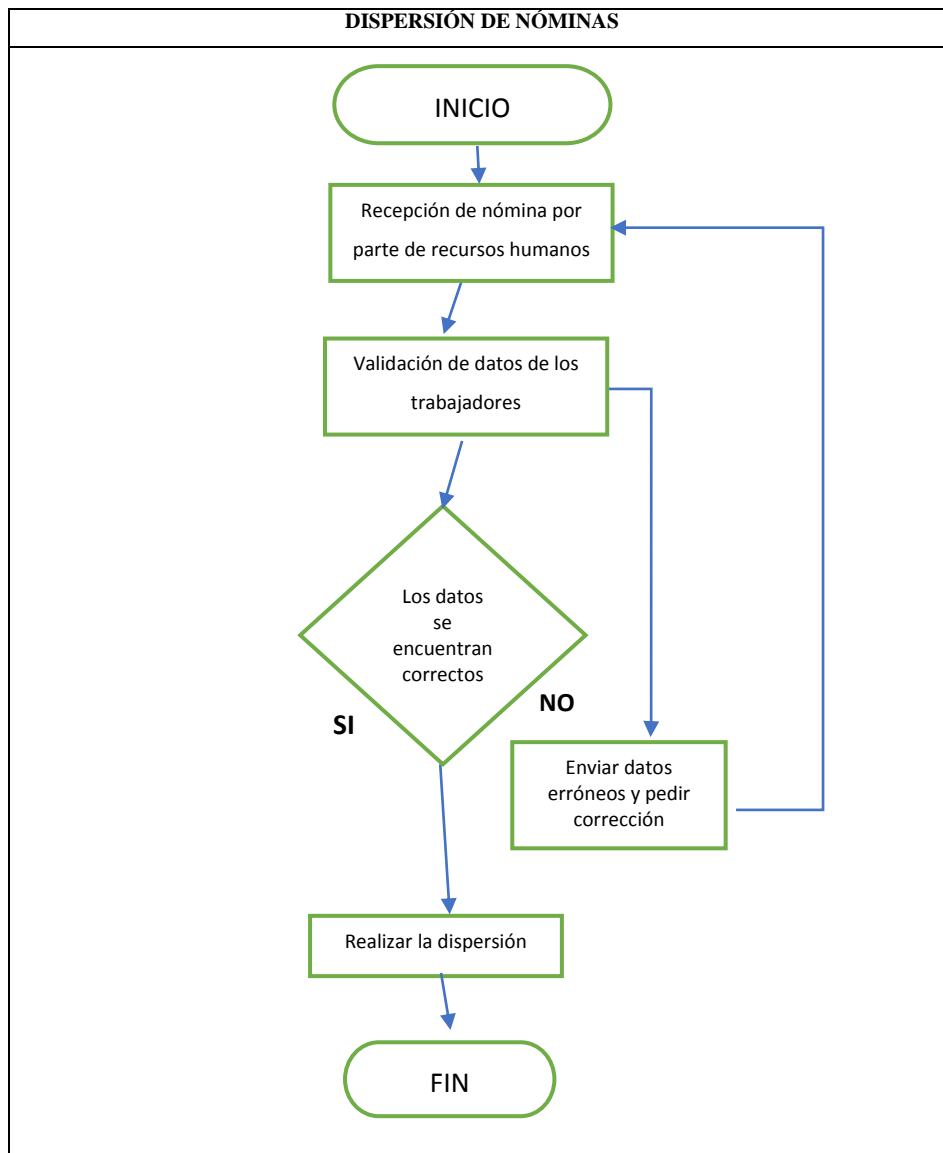
Elaborado por: (Cajas, Paola 2022)

Figura 11: Flujograma de pago a proveedores



Elaborado por: (Cajas, Paola 2022)

Figura 12: Flujograma de la dispersión de nóminas



Elaborado por: (Cajas, Paola 2022)

Con respecto a la información brindada por la empresa, se ha obtenido la información requerida y sumamente necesaria para poder analizar los resultados que se han conseguido debido a la toma de decisiones en los procesos contables administrativos, mismos que serán examinados para conocer las falencias que existen dentro de la empresa al momento de tomar una decisión de forma eficaz.

Las entrevistas que se han realizado a las personas seleccionadas de la empresa serán de gran ayuda puesto que, se logrará obtener información de cómo la empresa lleva los procedimientos y como se toma una decisión efectiva sobre los procesos contables

administrativos y el correcto uso de la información proporcionada por las personas encargadas del departamento.

Dicha herramienta se podrá utilizar para poder realizar el análisis de las causas de la toma de decisiones que afecta de manera directa en la contabilidad administrativa, por medio de un cuadro integral el cual representaremos de forma visual a continuación.

CAPÍTULO IV

4.1 Desarrollo del análisis de caso

4.1.1 Información de la empresa

La Compañía Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A, es una empresa que está ubicada en la provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato, en la parroquia de Huachi Loreto en las siguientes calles Tulio Hidrovo y Alberto Valdivieso; iniciando sus actividades de servicio de transporte el 13 de octubre del año 2020, teniendo como RUC el siguiente: 1891802842001. La principal actividad económica de la empresa es el transporte de carga pesada, llevando de un lugar a otro los bienes encomendados, siendo su principal actividad la transportación de bienes (materia prima) de diferentes sectores.

Su gerente general es la Lcda. Alexandra Azanza que cuenta con una amplia experiencia con el manejo de transporte de carga pesada. El contador es el Ing. Franklin Carrasco y la auxiliar contable es la Lcda. Alexandra Criollo nos dios a conocer en el tiempo que se ha empleado en la empresa con el fin de recolectar información, que la actividad a la que se dedica la compañía requiere de suficiente atención, rastreo y cautela, por otro lado, es considerada delicada sino se realiza el monitoreo adecuado contando con todas las medidas de seguridad al momento de la transportación, teniendo como motivo principal una tasa de delincuencia, que con el paso del tiempo ha aumentado, mismo por el cual los choferes corren peligro en la carretera, siendo expuestos a cualquier anomalía que pueda suscitarse en el camino de llevar al destino la mercadería.

La compañía Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., cuenta con cuatros vehículos que son utilizados para brindar un servicio eficaz y seguro, los cuales son los siguientes:

- ❖ 2 son tráileres con plataforma
- ❖ 1 camión con plataforma
- ❖ 1 camión tipo furgón

La empresa cuenta con estos vehículos con el propósito de brindar un servicio de calidad, mismos que son destinados para la transportación de mercadería con el objeto de satisfacer las necesidades de los clientes con los que cuenta la empresa.

4.1.2 Entrevistas

La entrevista se basa en la técnica de realizar un banco de preguntas que tengan relación con el planteamiento de la hipótesis, con el mismo se procedió a conocer a profundidad la situación actual de la empresa, el servicio, los procesos contables, la toma de decisiones, para lo cual se entrevistó al gerente general, el contador y la auxiliar contable quienes son los encargados de la administración de la empresa de transporte de carga pesada.

Entrevista N°1

Gerente General

Entrevistado: Lcda. Alexandra Azanza

Fecha: 01/06/2022

1. ¿Cuál cree que es la principal amenaza para las empresas que se dedican al servicio de carga pesada?

Las navieras internacionales obligando a los clientes a adquirir el servicio completo, en caso de no ser así deben pagar una garantía de \$4000,00 a \$6000,00 por contenedor

2. ¿De qué modo un sistema logístico ayudaría a corregir las falencias que existen en la empresa?

Cada uno los pasos a realizar están conectados entre el Coordinador Logístico, de Cargas Sueltas, y por último el de Contenedores, y a su vez ellos están en constante comunicación con el cliente y con los choferes.

3. ¿La empresa cuenta con un manual de procesos?

No, no existe un manual como tal dentro de la empresa.

4. ¿Qué política mantiene dentro de la empresa a fin de brindar un buen servicio al cliente?

Un trato cordial y amable a cada uno de nuestros clientes, los choferes que tienen comunicación directa con el cliente ya sea vía telefónica o física.

5. ¿Se cuenta con un sistema contable donde se registren las transacciones de la empresa?

Si, la empresa cuenta con el sistema Contífico, mismo que ha sido utilizado desde enero del año 2021.

6. ¿Con cuántos vehículos cuenta la empresa?

En la actualidad la empresa cuenta con 4 vehículos hasta el 31 mayo del 2022, el próximo mes serán 5.

7. ¿Capacitan frecuentemente al personal de las unidades de transporte?

Si, dos veces al año las oficinas de RyR Translogic.

8. ¿Considera usted que las unidades de transporte cumplen con los parámetros de la ley?

Si, la compañía cuenta con todos los permisos, revisiones y parámetros que exigen en el país. La ANT; En el Ministerio de Transporte y Obras Públicas (MTO) cada 2 años se emite el Certificado de Operación Regular, Rastreo Satelital.

9. ¿Considera usted que hay aspectos en que debe mejorar la empresa?

Si, en el control interno, la infraestructura de la empresa y un garaje para los vehículos.

10. ¿Qué políticas mantiene acerca de servicio que brinda la empresa, con el fin de mantener la fidelidad del cliente?

El trato personalizado 24/7 que hay para cada cliente.

Comentario

La Lcda. Alexandra Azanza, indica que cuenta con un gran número de clientes, los cuales se encuentran a gusto con el trato que reciben por parte de la empresa, sin dejar de lado que se debe mejorar poco a poco el proceso contable, mismo que tiene falencias al momento de dar a conocer el valor a cancelar acerca del proceso de servicio de carga pesada que brinda la compañía, sin embargo es relevante mencionar que a pesar de que la empresa no cuenta con un control y un proceso contable administrativo adecuado, se trata de satisfacer las necesidades de los clientes brindándoles una atención personalizada para cada uno de los clientes.

Entrevista N°2

Contador

Entrevistado: Ing. Franklin Carrasco

Fecha: 01/06/2022

1. ¿De qué forma se realiza los pagos o cobros en la empresa?

La empresa realiza en pago a sus proveedores a través del Sistema Financiero Nacional.

2. ¿Con cuántos procesos contables cuenta la empresa Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A.?

Los procesos contables de la empresa son: cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventario y contabilidad.

3. ¿De qué forma se registran las operaciones de la empresa?

La empresa realiza el registro de sus movimientos a través de un sistema contable.

4. ¿Los documentos están siendo archivados y controlados siguiendo el sistema apropiado de la empresa?

Si, se archivan los documentos físicos, como los digitales respecto a declaraciones, facturación, compras, ventas, contabilidad, bancos, pagos y registros diarios de viajes.

5. ¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados?

No cuenta con manuales, sin embargo, el personal se capacita constantemente, para emitir los estados financieros y obligaciones del SRI de forma adecuada.

6. ¿La empresa cuenta con un cronograma de preparación de los estados financieros mensuales basados en un sistema contable?

La compañía maneja un sistema contable, mismo por el cual se va preparando los estados financieros mensuales, básicamente se cumple con las obligaciones del SRI y posteriormente se prepara balances con base en esa información.

7. ¿El control interno que existe en la empresa ayuda a mejorar la eficiencia de los procesos contables y la toma de decisiones?

Si, la compañía mantiene un control interno, pero es ineficiente, no obstante, carece de documentación apropiada y verificable entre otros, lo cual genera falencias que no permite que los procesos y toma de decisiones sea oportuna y eficaz.

8. ¿La empresa cuenta con un control presupuestario para determinar la gestión administrativa y prevenir cualquier tipo de problema?

La compañía no cuenta con un control presupuestario como tal, pero todos los gastos se basan según la experiencia y gastos generados en ejercicios anteriores, siendo una de ellas la causa de la toma de decisiones pertinente.

Comentario

El Ing. Franklin Carrasco, nos comenta al momento de terminar la entrevista que cuenta con dos procesos, los cuales son los contables y los administrativos, siendo relevante para la toma de decisiones en la compañía, debido a que en el transcurso de la recolección de dicha información por parte de la empresa deben contar con un cuidado minucioso y adecuado para brindar un servicio de calidad, al momento de trasladar la mercadería (materia prima) pretendiendo de esta manera evitar que se produzcan malos entendidos entre los accionistas que conforman la empresa. También menciona que la veracidad de la información presentada son datos generales y necesarios proporcionados por el mismo, diagnosticando y analizando cada resultado obtenido, dado que en base a la información conseguida nos ayuda a desarrollar este trabajo, teniendo como prioridad la precaución de cada proceso a ejecutar.

Entrevista N°3

Auxiliar Contable

Entrevistado: Lcda. Alexandra Criollo

Fecha: 01/06/2022

- 1. ¿La empresa dispone de un sistema de información contable que sea verificable y conciso?**

Si, la empresa dispone de un sistema de información contable que permite procesar los datos y obtener información oportuna y precisa.

- 2. ¿Lo sistemas de información con el que cuenta la empresa actualmente, apoyan las principales funciones como ventas, contabilidad, entre otros?**

Si, los sistemas de información con los que cuenta la empresa sirven de mucha ayuda a toda el área Contable.

3. ¿En la empresa existen políticas empresariales que permiten tomar decisiones acertadas para proceder competitivamente en el mercado?

La empresa se guía por políticas empresariales basadas en la experiencia, pero no están plasmados por escrito.

4. ¿Dentro de las políticas empresariales que posee la empresa está contemplada la capacitación, motivación del personal?

Si, en la empresa se ha contemplado la capacitación al personal dos veces al año.

5. ¿La persona encargada de recibir los documentos tiene conocimiento de los requisitos para verificar la validez de los documentos?

Si, posee los conocimientos necesarios para verificar la documentación, dado que tiene experiencia en el rol que desempeña en la empresa y se va actualizando en cada cambio que se de en cada norma o régimen.

6. ¿Se realizan los registros contables de manera oportuna?

Si, el registro de las transacciones en el sistema contable con el que cuenta la empresa es oportuno para el ingreso de datos de forma concisa.

Comentario

El sistema de información contable que manejamos nos ha permitido obtener información oportuna, esta parte desde la recolección de las facturas de compras, ventas y otros documentos complementarios, en definitiva, estos son los documentos fuente, luego se verifica que las facturas físicas estén sin borrones, ni manchones, y estén completas acorde a su gastos respectivo, otro punto es, la perdida de documentación fuente y la justificación por parte de la

empresa, por último, se procede a registrarlos en el sistema contable Contífico y posteriormente se guardan en sus respectivos archivadores, una vez que ya se tienen ingresadas todas las facturas al sistema el contador procede a realizar la declaración mensual del IVA. El sistema de información que manejamos nos ha funcionado muy bien, en definitiva, así se ha logrado obtener los reportes contables a tiempo y sobre todo la información que se obtiene refleja la situación real de la empresa, a pesar de que existe falencias internas, en definitiva, de esta forma se puede obtener los estados financieros razonables libres de errores significativos.

4.1.3 Cuadro de flujo operacional

En la tabla 17 se visualiza como la empresa realiza su flujo operacional dentro de sus compras y ventas.

Tabla 17: Flujo operacional de compras y ventas

Compra	Venta
Orden de compra	Pedido del cliente
Informe de recepción	Facturación
Almacén	Informe de autorización
Factura del proveedor	Cliente
Pago	Proveedor
Banco	Proveedor

Fuente: basado en Fernando Montenegro Ramírez & Ulloa Cristian, (2012)

Comentario

La compañía de Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., registra sus compras y sus ventas mediante documentos fuentes, pero cabe mencionar que la presentación de como el área contable registra los respectivos procesos contables administrativos es entre diferentes divisiones, mismo que deja constancia de la secuencia que se realiza en cada proceso en la trayectoria de un documento.

4.1.4 El flujo y destino de la información

En la tabla 18 se puede visualizar el flujo de la información, desde su preparación y demostración de los estados financieros, hasta la entrega del informe financiero a los accionistas de la empresa.

Tabla 18: Flujo y destino de la información

Destino de la información
Estados financieros y relaciones
Reporte de evaluación
Informe financiero
Decisores
Toma de decisiones

Fuente: basado en Fernando Montenegro Ramírez & Ulloa Cristian, (2012)

Comentario

En la empresa se realiza el destino de la información con fin de cumplir con el objetivo contable, por el cual se debe realizar un informe que sea motivante, conciso, ágil y de fácil entendimiento, mostrando la evaluación y la situación financiera de la empresa y por este medio servir para una adecuada toma de decisiones.

4.1.5 Cuestionario de control interno

Con el fin de evaluar si la empresa aplica los principios de control interno en base a lo sugerido por el informe COSO, se realizó un cuestionario de control interno tanto para el área de compras como para el área de ventas.

A continuación, se presenta la tabla 19 que contiene el cuestionario para el área de compras.

Tabla 19: Cuestionario de control interno

Cuestionario de control Interno					
No.	Descripción	Si	No	CT	PT
A. Ambiente de control					
1.	¿La empresa cuenta con misión, visión, valores, s y código de ética?		X	0	1
2.	¿La empresa cuenta con un manual de políticas?		X	0	1
3.	¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos contables administrativos?		X	0	1
4.	¿Todos los trabajadores cuentan con contratos individuales?		X	0	1
5.	¿Existe un flujograma que detalle los procesos contables administrativos?		X	0	1
B. Evaluación de riesgo					
6.	¿Existe una planificación estratégica y operativa para determinar los objetivos de la empresa?		X	0	1
7.	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar y reaccionar a posibles eventos que puedan afectar los procesos contables administrativos?		X	0	1
8.	¿Existen medidas para gestionar y prevenir los riesgos de fraude que se puedan presentar en los procesos contables administrativos?		X	0	1
9.	¿Los procesos de gestión de riesgos tienen definidos los cambios que puedan presentarse en los procesos contables administrativos?		X	0	1
C. Actividades de control					
10.	¿La empresa realiza evaluaciones para mediar el desempeño de cada trabajador?		X	0	1
11.	¿La empresa cuenta con políticas de seguridad para el resguardo de información contable administrativa?		X	0	1
12.	¿Existe una aprobación para los gastos de los empleados encargados del transporte?	x		1	1
D. Información y comunicación					
13.	¿La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal y adecuado?		X	0	1

14.	¿La empresa cuenta con procedimientos establecidos para la comunicación sobre la toma de decisiones y actividades de control?		X	0	1
15.	¿Se comunica oportunamente los cambios realizados dentro de la empresa a los trabajadores?	x		1	1
E.	Supervisión				
16.	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales dentro de la empresa?	x		1	1
17.	¿Se evalúan las correcciones realizadas de manera oportuna en el proceso contable administrativo?		X	0	1
Calificación total = CT					3
Ponderación total = PT					17
Nivel de confianza y nivel de riesgo					
Nivel de Confianza			Nivel de Riesgo		
NC = (CT/PT) * 100			NR = 100% - NC		
NC = (3/17) * 100			NR = 100% - 17,64%		
NC = (0.1764) * 100			NR = 82,36%		
NC = 17,64%					

Fuente: Cajas Paola, (2022)

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo (100-NC)		

Fuente: basado en Pesantez, (2015)

Con los resultados obtenidos después de realizar el cuestionario, se pudo determinar que la empresa tiene un nivel de confianza de 17,64% calificándose como bajo, y un nivel de riesgo de 82,36% calificándose como alto.

La puntuación obtenida se debe a que en el ambiente de control de la empresa no cuenta con misión, visión, valores, objetivos y código de ética, tampoco cuenta con políticas, procedimientos y flujogramas. En el componente de evaluación de riesgo la empresa menciona que no posee una planificación estratégica, ni operativa, ni con

mecanismos para identificar fraudes que puedan ocurrir en la empresa. En el tercer componente de actividades de control no se realizan evaluación de desempeño a los empleados, y no posee políticas para salvaguardar la información contable administrativa. En cuarto componente de información y comunicación la empresa no mantiene un canal formal de comunicación. Y por último en el quinto componente de supervisión la empresa no evalúa las modificaciones en los procesos contables administrativos de manera oportuna.

4.2 Narración del análisis de caso

La compañía es una actividad que es comprendida por el servicio de carga pesada que pertenece al sector terciario económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios materiales no productores de bienes, mismo que no compran bienes materiales de forma directa, sino servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de la población (Castilla Katty & Tandazo Arias, 2019).

El presente análisis de caso se realizó con el propósito diagnosticar las causas de la toma de decisiones que permiten mejorar los procesos contables administrativos, buscando, enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial lo cual es una dirección y visión hacia el futuro con el fin de poder evitar inconvenientes en la consecución de los resultados esperados en la empresa de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A.

Siendo una actividad de gran importancia en el país, gracias a su gran aporte como fuente de servicio de carga entre diferentes puntos, es necesario analizar los procesos contables administrativos y la toma de decisiones de la empresa, para poder mejorar la eficiencia y eficacia del servicio prestado, con el fin de obtener fidelidad y rentabilidad por parte de los clientes.

Para la finalidad de este trabajo se analizó los procesos contables y administrativos mismos que son utilizados con mayor frecuencia en la empresa, desde el ingreso de sus documentos fuentes, el estado de situación inicial, el libro diario, libro mayor, libros auxiliares, balance de comprobación, la hoja de trabajo, ajustes, resultados, llegando a la conclusión de cierres de libros y sus estados financieros. De esta manera

se pudo diagnosticar las causas de la toma de decisiones que afecta de manera directa en la contabilidad administrativa.

Toda la información necesaria será otorgada por la empresa de “Transportes de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A”. Autorizando el ingreso a las instalaciones para su respectiva investigación siendo como punto de partida el análisis del proceso contable administrativo y la toma de decisiones.

De manera que se procedió a realizar las entrevistas a la gerente general de la empresa y a las personas encargadas del departamento contable, en efecto nos proporcionaron con la información necesaria para el desarrollo respectivo. La Lcda. Alexandra Azanza que es la persona que tiene el cargo de gerente general, que fue de gran apoyo al momento de buscar información relevante de la situación actual de la empresa, el Ing. Franklin Carrasco la persona que tiene el cargo de contador de la empresa quien nos otorgó la información financiera y por último la Lcda. Alexandra Criollo que ejerce el puesto de auxiliar contable que nos facilitó la documentación necesaria para proceder y avanzar con el análisis presente, misma que nos explicó el procedimiento que lleva acabo la empresa y por ende las falencias por la que padece cada proceso contable administrativo y la causa errónea de la toma de decisiones.

El motivo por el cual se llevó a cabo la investigación respectiva en la compañía es porque se ha presentado la necesidad de analizar los procesos contables administrativos y la toma de decisiones la empresa, siendo uno de los sectores con más relevancia en el grupo de servicios, como es la carga pesada, para así mejorar la eficiencia y eficacia del servicio prestado a los clientes de la compañía de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A.

En la compañía de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., se evidencio los procesos contables administrativos y la toma de decisiones, para los debidos controles en cada proceso que se realice, puesto que la inexistencia y la ineficiencia en la toma de decisiones ha tomado repercusiones en el área contable dando como resultado la falencia en cada ingreso o transacción que se plantee en la empresa. Además, se diagnosticó las causas de la toma de decisiones que afecta de manera directa en la

contabilidad administrativa, mismas que afectan al momento de poder tomar una decisión acertada por falta de información oportuna por las falencias que se producen en cada proceso.

El análisis de caso que se llevó a cabo es de gran beneficio para la compañía Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., porque ayudara a prevenir posibles errores al momento de presentar la información contable administrativa, siendo también de gran beneficio para los clientes que adquieren el servicio de carga pesada para que se mantengan firmes al momento de requerir el mismo, ganando confianza y seguridad al momento de transportar algún bien de un punto a otro.

Garantías del servicio

- ❖ Certificación Basc
- ❖ Rastreo satelital en Hunter
- ❖ Capacitación RyR Translogic.

4.2.1 Toma de decisiones

En la compañía Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., para proceder con una toma de decisiones adecuada consiste en tener elecciones lógicas y oportuna el cual permita tener una dirección clara y establecida que contribuya con un diagnóstico claro, conciso y preciso.

4.2.1.1 Diagnosticar y definir el problema

De acuerdo con la investigación que se realizó se identificó que existe un deficiente control interno en el proceso administrativo y la toma de decisiones de la empresa, esta carencia afecta a todas las actividades dentro de la organización, además existe descuido, desorganización y desconocimiento sobre los deberes y obligaciones que se tiene que cumplir. Otro problema radica en la ineficaz información contable oportuna y veraz que permita la toma de decisiones acertadas por lo que existe desconfianza por parte de los mismos y esto está afectando a la estabilidad de la empresa.

4.2.1.2 Establecer metas

En la compañía de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., la estructura permite una óptima coordinación de los recursos y las actividades para poder alcanzar las metas establecidas en la planeación.

En esta estructura se define por dos ámbitos en el proceso de la empresa que son: la división del trabajo y la coordinación tratando de cumplir las metas específicas de manera eficiente.

Dicha compañía se maneja con elementos principales para llegar a lo planteado en un principio, lo cual se logra por medio de:

- ❖ Dirección hacia los objetivos
- ❖ Participación de las personas que lo integran
- ❖ Empleo y técnicas
- ❖ Compromiso con la empresa

En fundamento a los elementos, dicho en otras palabras, el esfuerzo coordinado por las personas que integran la empresa, con el fin de obtener la mayor eficiencia y el menor esfuerzo posible, buscando lograr los objetivos con la máxima productividad, eficiencia y calidad.

4.2.1.3 Buscar soluciones alternativas

El propósito es diagnosticar las causas de la toma de decisiones que permitan mejorar los procesos contables administrativos es muy importante para las empresas de hoy en día, sobre todo para las empresas pequeñas que buscan ir a la par con la globalización, el tener herramientas como un proceso contable permitirá una mejor vigilancia de sus actividades internas para prevenir y realizar los correctivos necesarios a las falencias contables, administrativa y por ultimo las tributarias que existen en la empresa y así tomar decisiones acertadas. Así también es importante para los socios y terceros saber que están tratando con una empresa que se fortalece y que mejora cada día y a la vez

que necesitan información acertada, razonable y veraz para tomar decisiones oportunas y correctas.

Con la implementación de un modelo de gestión administrativa, se logrará que las organizaciones obtengan un mejor funcionamiento administrativo asignando las actividades a el departamento que le corresponda, los recursos necesarios, la forma de cómo realizar los procesos, el establecimiento de planes, los indicadores de control tanto de las actividades como de quienes los ejecutan, y así conjuntamente dar cumplimiento de los objetivos organizacionales, para lo cual se utiliza herramientas, estrategias y técnicas empresariales que ayuden al cumplimiento de dichos objetivos, con un personal que demuestre competitividad.

4.2.1.4 Comparar y evaluar las soluciones alternativas

En el área de contabilidad se debe realizar actividades y tareas operacionales, que serán planificadas, organizadas y ejecutadas de tal forma que la información se constituya en un solo elemento de gestión que se facilitara a cada usuario en el momento oportuno de tomar decisiones. Se elaborará el flujo y soporte de documentos para identificar los problemas contables dentro del área para inmediatamente tomar las acciones pertinentes y correctivas para su resolución sin llegar a instancias mayores.

Como se afirmó arriba es necesario implantar procedimientos, responsabilidades y tiempos para la entrega de la información contable como los siguientes:

- ❖ Reportes e información de todo el proceso contable, cuentas por cobrar y pagar, Estados Financieros, impuestos y obligaciones.
- ❖ Controlar las fechas de pagos a proveedores, para que estos se realicen puntualmente, es decir; en la fecha que venza el plazo.
- ❖ No se compensará cuentas por pagar con cuentas por cobrar sin la respectiva autorización de la gerencia.
- ❖ La emisión de los cheques será con previa autorización y revisión de la existencia de fondos suficientes para que ningún cheque resulte devuelto.
- ❖ Se deberá comprobar mensualmente la disponibilidad que posee la compañía, mediante un flujo de caja para cumplir con sus obligaciones de pago.

- ❖ No se deberá alterar el orden y fecha de las operaciones de la compañía, o alterar el registro de las operaciones.
- ❖ Mantener actualizada la información contable, con la finalidad que la gerencia pueda disponer de esta para la toma de decisiones.
- ❖ Crear responsabilidades y funciones para el manejo correcto del dinero en efectivo.

Considerar que la organización pueda tener el siguiente tipo de procesos y reuniones donde se puede tratar lo siguiente y llegar a una toma de decisiones acertada:

- ❖ Legalización de la Directiva ante los organismos correspondientes;
- ❖ Actualización de los permisos de operación tanto de la compañía como de los vehículos individuales que pertenecen a la institución.
- ❖ Realizar las Asambleas Generales necesarias para solucionar los diferentes problemas de la institución.
- ❖ Elaboración de los contratos que fueren necesarios.
- ❖ Elaboración oportuna de los balances para la presentación en los diferentes organismos correspondientes.
- ❖ Ejecución de las obligaciones tributarias, legales, laborales, de acuerdo con las normas vigentes y aplicables a la Institución.
- ❖ Elaboración oportuna de las actas de consejo de administración, vigilancia y las asambleas generales.

4.2.1.5 Elegir entre las soluciones y alternativas

En la compañía las soluciones que han sido planteadas son aquellas que se han detectado en el transcurso del diagnóstico realizado a la empresa de servicio.

Para comprender mejor cuando la empresa tiene conocimiento de un problema, conoce las soluciones alternativas y sabe cuáles son los resultados de cada solución, cuando se ha identificado la o las soluciones alternativas y los resultados que se esperan a cambio, resulta ser relativamente fácil tomar la decisión.

4.2.1.6 Implementar la solución seleccionada

El modelo de gestión está diseñado básicamente para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa, para lo cual se hace necesario realizar un diagnóstico que nos permita encontrar las fortalezas, debilidades y amenazas que influyen de alguna forma a las empresas, información que servirá para el desarrollo de la planificación de la empresa, tomando en cuenta dichos factores externos e internos, ahora puedo decir que es el principal y fundamental proceso del cual parte el desarrollo de todo el procedimiento contable administrativo.

4.2.1.7 Dar seguimiento y controlar los resultados

La empresa busca tener éxito y conocimiento a nivel nacional y en un futuro a nivel internacional, con esta acción se refiere al conjunto de fases a través de las cuales la contaduría pública obtiene y comprueba información financiera.

Se entiende que cualquier empresa obtienen sus objetivos por medio del seguimiento de un proceso de igual modo consiste en el análisis y recopilación de información a medida que avanza la empresa, con la finalidad de mejorar la eficacia y la efectividad del servicio. Dicho anteriormente nos basamos en metas establecidas y actividades planificadas con tiempo y organización durante las distintas fases del trabajo propuesto en un inicio.

4.2.2 Proceso contable administrativo

Para obtener un proceso contable administrativo eficiente se basa netamente en la información contable de la empresa, de la misma forma para tomar decisión sobre cada uno de las partes que lo componen, con el fin de obtener un proceso de mejora continua a través del análisis de las actividades, intentando aportar soluciones a los problemas existentes de la empresa.

En el proceso contable administrativo, se evidenció algunas causas por las que se producen los errores que se han dado a conocer al realizar el presente análisis de caso dentro de la empresa, los cuales se menciona a continuación, es la falta de control de

los documentos fuente que se realizan a diario mismos que la empresa no lo tienen digitalizado, ni plasmado, al contrario, lo llevan de manera manual.

4.2.3 Administración de ventas

Las ventas son aquellas transacciones por la cual los bienes son objeto de comercio, es decir los productos o servicios se traspasan a la propiedad de otra persona obteniendo una promesa de pago o dinero (Tualombo, 2015). Además, para Pickle (citado por Tualombo) la actividad de vender incluye más que una acción porque se puede determinar quiénes son los clientes potenciales y aplicar varias técnicas para estimular la demanda de bienes y servicios.

Según Torres, (2014) la administración se define como la disciplina que todos los esfuerzos de un grupo para alcanzar el logro de objetivos en común, se deben involucrar las siguientes funciones para lograr una adecuada administración en ventas, que se observan en la tabla 13:

Figura 13: Funciones generales de la administración

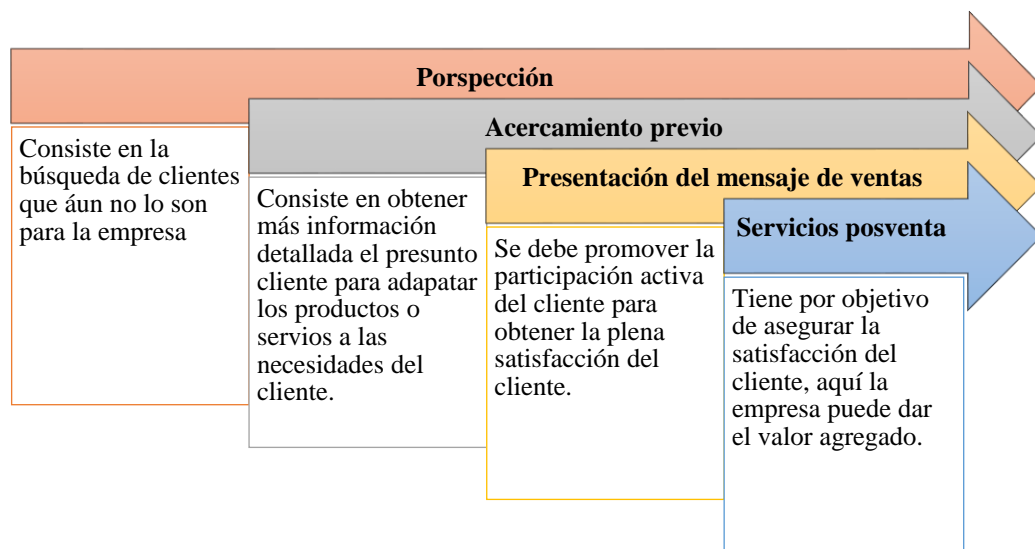


Fuente: basado en Torres, (2014)

4.2.3.1 Proceso de ventas

El proceso de ventas es una agrupación de pasos o etapas que sigue un vendedor de una organización para concretar una transacción de venta efectiva. A continuación, en la figura 14 se puede observar el proceso de ventas.

Figura 14: Proceso de ventas



Fuente: basado en Tualombo, (2015)

4.2.3.1 Planeación

En la planeación o planificación de la empresa se deben desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro a largo plazo, además un curso de acciones para poder conseguirlos, en el caso de la empresa podemos empezar por:

- ❖ Establecer los objetivos de la empresa.
- ❖ Desarrollar premisas acerca del medio ambiente en la cual han de cumplirse.
- ❖ Elegir un curso de acción para alcanzar los objetivos planteados.
- ❖ Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones.
- ❖ Replantear sobre la marcha para corregir deficiencias existentes.

4.2.3.2 Control administrativo (organización)

Después de que la gerencia y el formato de las acciones futuras ya hayan sido determinadas de cierta forma, el paso siguiente para cumplir con el trabajo, será distribuir o señalar las actividades relevantes y necesarias del trabajo entre los miembros de la empresa e indicar la participación de cada uno de los integrantes del mismo.

La compañía de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., no cuenta con un manual de organización. Además, no están claramente definidos las normas y reglamentos que regulan las operaciones, por lo que es una debilidad interna, que puede perjudicar de manera directa a las actividades de la empresa.

4.2.3.3 Toma de decisiones (ejecución)

En la compañía Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A. para proceder con una toma de decisiones adecuada consiste en tener elecciones lógicas y oportunas el cual permita tener una dirección clara y establecida que contribuya con un diagnóstico preciso.

El proceso de la toma de decisiones está formado por un conjunto de fases que las empresas deben seguir para aumentar la probabilidad de que sus elecciones sean correctas y favorables, logrando satisfacción en el tema económico.

El objetivo central de la toma de decisiones de la empresa es facilitar a la gerencia la información correspondiente misma que tiene que ser apropiada y útil para dar respuesta a las necesidades encontradas, al mismo tiempo para dar seguimiento a las falencias que se hayan planteado y obtener rendimiento, procurando la eficiencia y eficacia en la utilización de información proporcionada.

4.2.3.4 La estrategia (dirección)

En la estrategia de la empresa es la que se encarga de elaborar objetivos, metas y logros futuros, en base a mejorar la calidad del servicio que se brinda, evitando el maltrato del bien a trasladar. La dirección de la empresa debe ser más fácil de adaptación a los cambios o nuevas actualizaciones del mercado, teniendo conocimiento de los procesos

para incrementar los niveles de competitividad y complejidad y de esta manera estar un paso delante de los competidores para poder satisfacer la demanda continua de los clientes.

En la estrategia se evidencian algunas causas por las que produce la ineficiente toma de decisiones que llevan a cometer errores administrativos, es la falta de enfoque a largo como a corto plazo, la cual debe comenzar por la fidelidad de los clientes con la empresa y de esta manera asegurar un puesto en el mercado de servicio, misma que la administración debe contar con herramientas suficientes para cada cambio existente a futuro.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar el análisis de caso se puede sintetizar lo siguiente

- Se concluye que los causantes de los procesos contables administrativos de la compañía de Transporte de Carga Pesada Rivera & Hijos S.A., mismo que se diagnosticó la inexistencia de un proceso contable administrativo eficiente en la empresa, por otra parte, la toma de decisiones ineficiente por falta de información verificable y segura de sí misma, seguido de la falta de procesos eficientes. En adición la empresa no cuenta con los controles adecuados, ni suficientes para estas áreas, de esta forma la mayor parte de los empleados tienen un desconocimiento de sus actividades a fin y procedimientos a cumplir esto se debe por falta de organización en sus actividades a diario, teniendo establecido cumplir un número de fletes determinado, por esta razón se evidencia las falencias que existen y por ende el no cumplimiento de sus metas empresariales.
- Con base a lo anterior, se realizó un diagnóstico para saber el estado actual en que se encuentra los procesos contables administrativos y la toma de decisiones de la empresa, las cuales se resumieron en una entrevista a cada persona que conforma el departamento contable, siendo estos el gerente general, el contador y el auxiliar, esto ayudo a evaluar y documentar las deficiencias del control interno por el que pasa la empresa. El uso de las herramientas de análisis ratifico tener el considerable control y sencillo manejo de la información, facilitando la mayor transparencia al momento de comprender los datos y definir las deficiencias encontradas.
- Por último, por medio del análisis se identificó que la empresa necesita la implementación de un sistema de control oportuno para proponer información contable administrativa adecuada para que la toma de decisiones sea eficiente, permitiendo el desarrollo de cada uno de los procesos y actividades que llevan

a cabo. De manera que se observó con detenimiento el funcionamiento de la empresa al prestar sus servicios, mismo que nos permitió identificar los riesgos a los cuales se enfrentan por las deficiencias que poseen en este aspecto, finalmente el propósito de este es generar conciencia de este tema a las personas encargadas de la compañía.

5.2 Recomendaciones

En base a la investigación efectuada al presente análisis de caso se pudo obtener las siguientes recomendaciones:

- En efecto a lo diagnosticado se puede decir que se hace necesario el diseño de un control interno eficiente en la empresa de carga pesada acorde a las necesidades operativas de la misma con el fin de establecer funciones y responsabilidad definitivas que tiene cada empleado que permita identificar de manera general cuales son las funciones de cada puesto de trabajo.
- Se propone elaborar un proceso contable administrativo en la empresa para que ayude de manera integral al desarrollo de cada una de las actividades que tenga la misma, y de este modo proteger la información de la empresa, en definitiva, demostrar que sus procesos se realizan de manera transparente.
- Se recomienda corregir las inconsistencias de los registros contables administrativos y la toma de decisiones de la empresa de carga pesada para que la información emitida a través de cada registro sea verídica, confiable, eficaz y que permita la toma de decisiones oportuna y eficiente con el fin de la elaboración de los estados financieros de forma segura.
- Se recomienda plasmar por escrito los objetivos, políticas y manuales que posee la empresa de forma verbal aplicado de forma correcta y obligatoria hacia el proceso operativo de la empresa de carga pesada para la correcta emisión de información contable y administrativa, seguido de la toma de decisiones de forma, transparente y veraz, capacitando al personal del área contable ofreciendo confiabilidad en la presentación de información económica.

BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, J. A., & D'Onofrio, P. A. (2002). *Los sistemas contables integrados-información medioambiental*.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*.
- Arias, G. F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*.
- Arturo, R., & Ramos, V. (2012). *Nueva clasificación mundial de tipos de contabilidad [Todos los que existen actualmente en el mundo] new types index of accounting [all that currently exist in the world]*. 37, 54–60.
- Auditool. (01 de Junio de 2016). *auditool.org*. Obtenido de 17 principios de Control Interno según COSO 2013: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Evolución del Producto Interno Bruto*.
- BASC, B. A. for S. C. (2017). *Norma internacional BASC*
- Benjamín, E., & Fincowsky, F. (2011). *Business making decisions* (Vol. 11, Issue 6).
- Bernal César A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.
- Cabeza de Vergara, L. M. S. A. E. (2010). Análisis del proceso de toma de decisiones, visión desde la Pyme. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, VI, 9–40. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409634363002>
- Cárdenas, S. T. (2007). *Cuadro de mando integral como una herramienta de planificación estratégica*. 1–19.
- Castilla Katty, & Tandazo Arias. (2019). *Análisis regional del sector servicios*.
- Catacora Fernando. (2013). *Contabilidad. La Base para las Decisiones Gerenciales*.
- Cepal. (2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe 2018. Evolución de la inversión en América Latina y el Caribe: hechos estilizados, determinantes y desafíos de política*.

- Chodill Claudio, Aguilar Brenda, Robledo Bárbara, & Montecinos Belén. (2017). *La contabilidad y sus objetivos*. www.inacap.cl
- Corporación Financiera Nacional. (2020). *Ficha sectorial: Transporte de carga por carretera gdp-subg. De análisis de productos y servicios*.
- Elizalde, L. K. (2019). El proceso contable según las normas internacionales de información financiera. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 254–273. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.813>
- FAO. (2019). *State of food and agriculture 2019 (spanish edition): moving forward on food loss and waste ... Reduction*. food & agriculture org.
- Fernando Montenegro Ramírez, R., & Ulloa Cristian, A. (2012). *Implementación del cuadro de mando integral para una empresa importadora de baterías*.
- Gómez Jurado Jarrín, M. C. (2016). *Sectores de la economía ecuatoriana desde una perspectiva empresarial: aplicación de la matriz boston consulting group (BCG)*.
- González, R. (s/f). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Hurtado Coll Atlántida, Ordoñez y Córdova Juan, & Godinez Maria de Lourdes. (2021). *El sector terciario*.
- Hurtado, E. (2019). El control Interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1-11. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/EI%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%20agosto%202019.pdf>
- INEC, I. N. de E. y C. (INEC). (2020). *2020_anet_metodología*.
- Josar Cristina. (2015). *La contabilidad y el sistema contable*.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2002). *Cuadro de mando integral, 2da edición*. www.FreeLibros.me
- Laura, C. :, Díaz-Bravo, P., Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. In *Inv Ed Med* (Vol. 2, Issue 7). www.elsevier.es

- León Paimé Edison Fredy, & Roncancio Angel David. (2008). *El área de fundamentación contable: una aproximación a partir de sus contenidos y textos*.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial*. (2008). www.lexis.com.ec
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Ecoe Ediciones. Obtenido content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf
- Minshely, X., Llanos, G., Aurora, N., Barros, Z., & Zambrano, A. (2018). La contabilidad y el procesamiento de la información contable. In *ARJÉ. Revista de Postgrado FaCE-UC* (Vol. 12).
- Naranjo Lalama Fernando. (2019). *Agenda_Tungurahua2019-2021*. 1–52.
- PCGA, G. A. J. (2013). *Principios de contabilidad generalmente aceptados*.
- Ramírez Elbar, Granados Camargo Ismael, & Latorre Muñoz Leovigildo. (2006). *Contabilidad Gerencial*. www.tcpdf.org
- Ramírez Padilla, D. Noel. (2013). *Contabilidad administrativa: un enfoque estratégico para competir*. McGraw-Hill.
- Raquel Zambrano Camacho, Y. N., Enrique Orellana Intriago, C., Camacho, Z., & Sociedad, U. (2018). *Volumen 10 | Número 5 | Octubre-diciembre*. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Ricardo, C. P., Choix, A., José, M., & Rivera Martínez, L. (2008). *La importancia del estudio y evaluación del control interno en las empresas*.
- Romero Amado Jorge. (2007). *El sector servicios en la economía: El significado del servicio a empresas intensivos en conocimiento*.
- Rueda R, R. A., Rueda R, J. M., Rincón, R., María, J., & Arcely, neley. (2014). *Contabilidad gerencial y toma de decisiones emergentes*.
- Salazar Vázquez, F. I., González Urgiles, J. H., Sánchez Salazar, P. M., & Sanmartín González, J. F. (2021). Contabilidad administrativa. Herramienta para la toma de decisiones gerenciales. *Sapientiae*, 6(2), 157–168. <https://doi.org/10.37293/sapientiae62.03>
- Sánchez, M., Águila González, A. ;, Manuel, J., Poumián, P., Leticia, M., Castillo, C., de Jesús, R., México, A. C., Agropecuaria, A., & Mexicana, S. (2013). *Revista*

Mexicana de Agronegocios. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 33, 460–470.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14127709007>

Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 3(8), 44–64.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>