



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2023 – ABRIL 2024

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA
AGENCIA PUBLICITARIA OHLALA GRÁFICOS DE LA PROVINCIA DEL
GUAYAS, PERÍODO 2022**

ESTUDIANTE:

KEVIN BRYAN BARCIA YANEZ

TUTOR:

ING. HECTOR CRESPO

AÑO 2024

RESUMEN

El control interno de los procesos administrativos en la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos durante el 2022 es fundamental para garantizar la eficiencia y la transparencia en sus operaciones. Este control abarca diversos aspectos, como la estructura organizativa, la adopción de normativas como la NIIF 9, y la evaluación de la efectividad de los controles implementados. La estructura organizativa de la agencia facilita la asignación de responsabilidades y la coordinación entre departamentos y niveles jerárquicos. Al comparar los procedimientos de la agencia con la NIIF 9, se destacan similitudes en la búsqueda de transparencia y control, aunque también existen diferencias en el enfoque y la adaptación a las necesidades específicas. Para evaluar la eficacia de los controles internos, se realizan pruebas y se examinan aspectos clave como la planificación del proyecto, la asignación de recursos, el seguimiento del avance, la gestión de riesgos y la comunicación con los clientes. Estas evaluaciones ayudan a identificar áreas de mejora y a fortalecer los procesos administrativos de la agencia. En resumen, el control interno en Ohlala Gráficos se enfoca en la estructura organizativa, la adopción de normativas, la evaluación de la efectividad de los controles y la mejora continua de los procesos administrativos.

Palabras claves: Eficiencia, transparencia, evaluación, mejora, adaptación.

ABSTRACT

The internal control of administrative processes at Ohlala Graphics Advertising Agency during 2022 is essential to ensure efficiency and transparency in its operations. This control encompasses various aspects, such as organizational structure, adoption of regulations like NIIF 9, and evaluation of the effectiveness of implemented controls. The agency's organizational structure facilitates the allocation of responsibilities and coordination among departments and hierarchical levels. When comparing the agency's procedures with NIIF 9, similarities in the pursuit of transparency and control are highlighted, although differences in focus and adaptation to specific needs also exist. To assess the effectiveness of internal controls, tests are conducted, and key aspects such as project planning, resource allocation, progress monitoring, risk management, and client communication are examined. These evaluations help identify areas for improvement and strengthen the agency's administrative processes. In summary, internal control at Ohlala Graphics focuses on organizational structure, adoption of regulations, evaluation of control effectiveness, and continuous process improvement.

Keywords: Efficiency, transparency, evaluation, improvement, adaptation.

INDICE

Contenido

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS	8
LINEA DE INVESTIGACION	9
ARTICULACION DEL TEMA	10
MARCO CONCEPTUAL	11
MARCO METODOLOGÍCO	24
RESULTADOS	25
DISCUSION DE RESULTADOS	31
CONCLUSIÓN	32
RECOMEDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	37

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas enfrenta una serie de desafíos en cuanto al control interno de sus procesos administrativos durante el periodo 2022. En primer lugar, la falta de una estructura sólida de control interno puede conducir a la pérdida de eficiencia y eficacia en la gestión de recursos, lo que potencialmente se traduce en costos innecesarios y malas decisiones administrativas. Esta carencia de controles efectivos podría afectar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente, poniendo en riesgo la reputación de la agencia.

En segundo lugar, la gestión inadecuada de la información financiera y operativa podría generar riesgos significativos para la salud financiera de la agencia. La falta de controles internos adecuados en la contabilidad y la presentación de informes financieros podría dar lugar a errores, fraudes o malentendidos que afecten la toma de decisiones estratégicas. Esto podría tener consecuencias graves, como la pérdida de la confianza de los inversionistas, socios comerciales y clientes, así como posibles sanciones legales.

Por último, la ausencia de mecanismos efectivos de control interno también puede exponer a la agencia a vulnerabilidades en términos de seguridad de la información y protección de datos. En un entorno digital en constante evolución, la falta de medidas de seguridad robustas podría poner en peligro la integridad de la información confidencial de la agencia y de sus clientes, lo que podría tener repercusiones legales y dañar la relación de confianza con los clientes. En resumen, la carencia de un control interno sólido representa una problemática multifacética que abarca aspectos operativos, financieros y de seguridad, comprometiendo la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas durante el periodo 2022.

En cuarto lugar, se evidencia una insuficiente protección de los activos de la agencia. La falta de controles adecuados en el acceso a la información confidencial y a los recursos

tecnológicos pone en riesgo la seguridad de los datos y la propiedad intelectual, comprometiendo la competitividad de Ohlala Gráficos en el mercado. Adicionalmente, se nota una carencia en la capacitación y desarrollo del personal en relación con los controles internos. La falta de conciencia y habilidades específicas en este ámbito contribuye a la persistencia de errores y omisiones en la ejecución de los procesos administrativos, disminuyendo la eficiencia operativa.

Finalmente, la ausencia de un sistema de evaluación y mejora continua impide que la agencia aprenda de sus errores y optimice sus procesos internos. La falta de retroalimentación y análisis crítico impide el crecimiento y la adaptación de la organización a las cambiantes condiciones del mercado. En conjunto, estas problemáticas en el control interno de los procesos administrativos representan un riesgo significativo para la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas, comprometiendo su capacidad para operar de manera efectiva y competitiva en el sector publicitario durante el periodo 2022.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de control interno en los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas durante el periodo 2022 se justifica por la necesidad imperante de fortalecer la eficiencia operativa y garantizar la integridad de las operaciones de la empresa. La falta de claridad en las responsabilidades y la ausencia de políticas y procedimientos formales han creado un entorno propenso a errores y fraudes, lo que amenaza la reputación y estabilidad financiera de la agencia. La implementación de un sistema de control interno robusto es crucial para mitigar estos riesgos y mejorar la transparencia en la gestión administrativa.

Además, la justificación de este proyecto se fundamenta en la importancia de proteger los activos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos. La seguridad de la información y de los recursos tecnológicos es esencial para resguardar la confidencialidad de los datos y la propiedad intelectual, aspectos críticos en la industria publicitaria. Un enfoque proactivo en la protección de activos no solo preserva la competitividad de la agencia, sino que también fortalece la confianza de los clientes y socios comerciales.

Por último, la necesidad de capacitación y desarrollo del personal en temas de control interno se justifica en la búsqueda de mejorar la calidad y consistencia en la ejecución de los procesos administrativos. Un equipo bien capacitado no solo reduce la incidencia de errores, sino que también contribuye a una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Este proyecto busca empoderar al personal de Ohlala Gráficos, dotándolo de las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñarse de manera efectiva en un entorno empresarial dinámico y competitivo. En resumen, la justificación de este proyecto radica en su capacidad para fortalecer la estructura operativa de la agencia, salvaguardar sus activos y promover el crecimiento sostenible a lo largo del periodo 2022.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el control interno de los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos de la provincia del Guayas, período 2022.

Objetivos Específicos

- Evaluar la estructura organizativa actual para identificar la asignación de responsabilidades y autoridades.
- Conocer la información financiera relevante al activo, pasivo y patrimonio de la empresa y la aplicación de la normativa NIIF 9.
- Examinar la eficacia de los controles internos implementados para mitigar riesgos.

LINEA DE INVESTIGACION

Esta línea de investigación se enmarca dentro de la gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, centrándose específicamente en la sublínea de auditoría y control. Su objetivo principal es examinar el sistema de control interno de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos durante el año 2022, con el fin de identificar áreas de mejora en la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento normativo.

El estudio abordará la eficacia de los procedimientos de control interno implementados en la agencia, evaluando su capacidad para mitigar riesgos, prevenir fraudes y garantizar la integridad de la información financiera y administrativa. Además, se analizará cómo estos controles afectan la eficiencia operativa y la calidad de los servicios prestados por la agencia.

Al considerar la sublínea de auditoría y control, la investigación también se enfocará en la identificación de buenas prácticas en materia de control interno, así como en la recomendación de medidas correctivas para fortalecer el sistema de control de la agencia.

ARTICULACION DEL TEMA

La investigación sobre el control interno de los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos de la provincia del Guayas, período 2022, puede articularse con el tema de prácticas relacionado con la aplicación de procesos contables, financieros y tributarios en empresas públicas y privadas en el campo de la Contabilidad y Auditoría de la siguiente manera:

El estudio del control interno en la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos implica la evaluación de los procesos contables, financieros y administrativos dentro de una empresa privada, centrándose en la eficacia de los controles internos para garantizar la integridad de la información financiera y el cumplimiento normativo. La aplicación de procesos contables, financieros y tributarios es esencial para la gestión adecuada de una agencia publicitaria, donde la precisión en la contabilidad de costos, el manejo de presupuestos y el cumplimiento de obligaciones tributarias son aspectos cruciales para su funcionamiento eficiente.

La experiencia adquirida durante las prácticas preprofesionales en la aplicación de estos procesos en empresas tanto públicas como privadas proporciona una base sólida para comprender y evaluar los sistemas de control interno en la Agencia Ohlala Gráficos. Las habilidades desarrolladas en la evaluación de procesos contables y financieros en contextos empresariales pueden aplicarse directamente para analizar los controles internos y proponer mejoras en la gestión administrativa de la agencia publicitaria.

MARCO CONCEPTUAL

Control Interno

Bantu, G. (2020) detalla:

El control interno es un conjunto de procesos, políticas, procedimientos y estructuras organizativas diseñadas para salvaguardar los activos de una empresa, garantizar la integridad y precisión de la información financiera, promover la eficiencia operativa y asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. En esencia, se trata de un sistema de gestión integral que busca minimizar los riesgos inherentes a las operaciones empresariales y mejorar la confiabilidad de los datos utilizados para la toma de decisiones.

En el contexto de una organización, el control interno abarca una amplia gama de actividades, desde la segregación de funciones hasta la implementación de controles tecnológicos, pasando por la supervisión de las operaciones diarias y la evaluación de riesgos. Estas medidas se diseñan con el objetivo de identificar y prevenir fraudes, errores, malversaciones y otros eventos que puedan afectar negativamente la consecución de los objetivos empresariales.

“Un aspecto fundamental del control interno es su enfoque preventivo. En lugar de simplemente reaccionar ante problemas una vez que han ocurrido, el control interno busca anticipar y mitigar los riesgos antes de que se materialicen.” (Buenrostro Mercado, H. E., & Hernández Eguiarte, M. d.,2019)

Esto se logra a través de la implementación de controles preventivos, como políticas de autorización, revisión y aprobación de transacciones, así como controles detectivos y correctivos que permiten identificar y corregir cualquier desviación de los estándares establecidos.

El control interno es un componente vital de la gestión empresarial responsable. Proporciona un marco estructurado para la supervisión y dirección de las actividades de la organización, ayudando a garantizar su viabilidad a largo plazo y su capacidad para cumplir con sus objetivos estratégicos y obligaciones legales.

Importancia del Control Interno

Según Galvis, E., & Gonzáles, M. (2019):

La importancia del control interno en una organización es fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y seguridad en todas sus operaciones. En primer lugar, el control interno ayuda a proteger los activos de la empresa, ya sean físicos, financieros o intangibles. Al establecer medidas de seguridad y procedimientos de supervisión, se reduce el riesgo de pérdidas por robo, fraude o malversación, salvaguardando así los recursos vitales para el funcionamiento de la organización.

Otro aspecto clave es la mejora de la confiabilidad de la información financiera y operativa. A través de controles internos adecuados, se garantiza la exactitud y veracidad de los datos utilizados para la toma de decisiones gerenciales. Esto es crucial para mantener la integridad del proceso de reporte financiero y cumplir con las obligaciones regulatorias, así como para proporcionar una base sólida para la planificación estratégica y el análisis de rendimiento.

Además, el control interno promueve la eficiencia operativa al optimizar los procesos y minimizar el desperdicio de recursos. Al establecer controles y procedimientos claros, se reducen los errores y retrabajos, permitiendo a la organización operar de manera más fluida y rentable. Asimismo, al identificar y mitigar los riesgos potenciales, el control interno contribuye a la continuidad del negocio al prevenir interrupciones significativas que puedan surgir de eventos imprevistos o malas prácticas. (Garrido, 2023)

Por lo tanto, la importancia del control interno radica en su capacidad para proteger los activos, garantizar la integridad de la información y promover la eficiencia operativa en una organización. Al establecer un entorno de trabajo seguro y confiable, el control interno no solo fortalece la posición financiera y competitiva de la empresa, sino que también genera confianza entre los y el público en general.

Componentes claves del Control Interno

El control interno está compuesto por varios elementos fundamentales que trabajan en conjunto para asegurar la efectividad y eficiencia de las operaciones de una organización. (Laoyan, 2022)

Estos componentes clave son:

1. Ambiente de control: Este componente establece el tono ético y cultural de la organización. Incluye la integridad y los valores éticos de la alta dirección, así como el ambiente de trabajo que promueve la responsabilidad, la transparencia y el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.
2. Evaluación de riesgos: La identificación y evaluación de los riesgos internos y externos que enfrenta la organización es esencial para el diseño de un sistema de control interno efectivo. Esto implica analizar las amenazas potenciales que podrían afectar el logro de los objetivos de la empresa y desarrollar estrategias para mitigarlos.
3. Actividades de control: Estas son las políticas y procedimientos establecidos para garantizar que las operaciones diarias se lleven a cabo de manera eficiente y en cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables. Esto incluye controles preventivos, detectivos y correctivos en áreas como la autorización de transacciones, la segregación de funciones y la reconciliación de cuentas.

4. Información y comunicación: Este componente se refiere a la comunicación efectiva de información relevante dentro de la organización, así como a la recopilación y distribución de datos precisos y oportunos. Una comunicación clara y abierta facilita la toma de decisiones informadas y promueve la rendición de cuentas en todos los niveles de la empresa.
5. Supervisión y monitoreo: La supervisión continua del sistema de control interno es esencial para garantizar su eficacia y adaptabilidad a los cambios en el entorno operativo. Esto implica la revisión periódica de los controles existentes, la evaluación de su efectividad y la implementación de mejoras cuando sea necesario, así como la detección y corrección proactiva de desviaciones y errores.

En conjunto, estos componentes forman un marco integral de control interno que ayuda a proteger los activos de la organización, garantizar la integridad de la información y promover la eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Procesos

Los procesos, en el contexto administrativo, se refieren a secuencias de actividades interrelacionadas que transforman insumos (entradas) en productos o resultados (salidas) con valor añadido para la organización. Estos pueden ser de naturaleza operativa, como la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, o de carácter administrativo, como la gestión de recursos humanos, la contabilidad, la logística, entre otros. (López, 2019)

Cada proceso está compuesto por una serie de pasos o actividades que se llevan a cabo de manera secuencial o simultánea, y que están diseñados para cumplir con un objetivo específico. Estos pasos pueden incluir desde la identificación de necesidades, la planificación, la ejecución, el control y la evaluación, dependiendo de la naturaleza y complejidad del proceso en cuestión.

Los procesos son fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización, ya que permiten la coordinación y optimización de las actividades necesarias para lograr sus objetivos. (Marín, 2021)

Al gestionar los procesos de manera eficiente, las empresas pueden mejorar su productividad, reducir costos, aumentar la calidad de sus productos o servicios, y responder de manera efectiva a las demandas del mercado y las necesidades de los clientes. Por lo tanto, comprender y mejorar continuamente los procesos es esencial para el éxito y la competitividad de cualquier organización.

Administración

La administración es un campo multidisciplinario que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Es una actividad fundamental en cualquier empresa u organización, ya que proporciona el marco de trabajo necesario para coordinar y gestionar todas las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. La administración abarca una amplia gama de funciones y procesos, desde la toma de decisiones estratégicas hasta la supervisión de las operaciones diarias, y se aplica en todos los niveles y áreas de una organización.

En su esencia, la administración se enfoca en la coordinación y optimización de los recursos disponibles, incluyendo el capital humano, financiero, tecnológico y material. Esto implica identificar las necesidades de la organización, asignar los recursos de manera adecuada, establecer objetivos claros y desarrollar estrategias para alcanzarlos. Además, la administración implica la creación de estructuras organizativas eficientes, la definición de roles y responsabilidades, y la implementación de sistemas de control para monitorear y evaluar el desempeño de la organización en función de sus metas y objetivos. (Moreno, 2022)

La administración también se preocupa por la adaptación de la organización a su entorno externo, incluyendo factores económicos, sociales, políticos y tecnológicos. Esto implica estar atento a los cambios en el mercado y la competencia, anticipar tendencias futuras y tomar medidas proactivas para mantener la relevancia y competitividad de la organización en un mundo en constante cambio. En resumen, la administración es una disciplina fundamental que proporciona las herramientas y técnicas necesarias para gestionar eficazmente los recursos y actividades de una organización con el fin de lograr sus objetivos y maximizar su éxito a largo plazo.

Procesos administrativos

Los procesos administrativos constituyen la columna vertebral de cualquier organización, ya que son los responsables de coordinar y ejecutar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y metas establecidos. Estos procesos abarcan una amplia gama de actividades, desde la planificación y organización hasta la dirección y control de recursos humanos, financieros y materiales. En esencia, los procesos administrativos proporcionan la estructura y el marco de trabajo que guían las operaciones diarias de la empresa.

Una parte crucial de los procesos administrativos es la planificación, que implica establecer metas, definir estrategias y desarrollar planes de acción para alcanzar los objetivos organizacionales. Esta fase también incluye la asignación de recursos y la elaboración de presupuestos, lo que garantiza que la organización cuente con los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades de manera efectiva y eficiente. (Orellana Nirian, 2020)

Otro aspecto fundamental de los procesos administrativos es la organización, que se refiere a la estructuración de los recursos humanos y materiales de la empresa de manera que se puedan utilizar de manera óptima para lograr los objetivos establecidos. Esto implica la

creación de jerarquías y líneas de autoridad claras, así como la asignación de responsabilidades y la coordinación de actividades entre los diferentes departamentos y equipos de trabajo.

Importancia de los procesos administrativos

Los procesos administrativos son de suma importancia para el funcionamiento eficiente y efectivo de cualquier organización. En primer lugar, proporcionan una estructura y un marco de trabajo claro que guía las actividades diarias de la empresa. Esto permite una mejor coordinación y colaboración entre los distintos departamentos y equipos, lo que a su vez contribuye a la optimización de los recursos y la minimización de los tiempos muertos.

Además, los procesos administrativos ayudan a garantizar la consistencia y la calidad en la ejecución de las tareas. Al establecer procedimientos estandarizados y definir claramente los roles y responsabilidades, se reducen las posibilidades de errores y malentendidos. Esto es especialmente importante en áreas críticas como la atención al cliente, la producción de bienes o la prestación de servicios, donde la coherencia y la precisión son fundamentales para mantener la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa. (Ortiz, 2021)

Otra razón clave para la importancia de los procesos administrativos es su contribución a la eficiencia operativa y al control de costos. Al identificar y eliminar redundancias, cuellos de botella y actividades innecesarias, los procesos administrativos permiten a la empresa realizar sus operaciones de manera más rápida y económica. Esto puede traducirse en ahorros significativos a largo plazo y en una ventaja competitiva en el mercado.

Es decir, los procesos administrativos son fundamentales para garantizar la organización, la eficiencia y el éxito continuo de una empresa. Al proporcionar una estructura coherente y una guía clara para las operaciones empresariales, permiten a la organización alcanzar sus objetivos de manera efectiva y adaptarse a los desafíos y oportunidades cambiantes del entorno empresarial.

Origen del proceso administrativo

Los procesos administrativos tienen sus raíces en la antigüedad, cuando las primeras civilizaciones desarrollaron formas rudimentarias de organización y gestión para coordinar actividades y recursos. Uno de los primeros registros históricos de prácticas administrativas se encuentra en las antiguas civilizaciones de Mesopotamia y Egipto, donde se empleaban sistemas de contabilidad y registros para administrar los recursos agrícolas y comerciales. Estos sistemas proporcionaron las bases para la planificación y el control de las actividades económicas, sentando así los cimientos de lo que hoy conocemos como procesos administrativos.

El surgimiento de la Revolución Industrial en el siglo XVIII marcó un punto de inflexión en el desarrollo de los procesos administrativos. Con la introducción de la producción en masa y la complejidad creciente de las organizaciones empresariales, surgió la necesidad de gestionar de manera más eficiente los recursos humanos, financieros y materiales. Figuras como Adam Smith y Frederick Winslow Taylor comenzaron a desarrollar teorías y prácticas de gestión que enfatizaban la eficiencia, la división del trabajo y la estandarización de procesos, sentando así las bases de la administración científica y la gestión moderna. (Pablo Martín, 2023)

A lo largo del siglo XX, con el crecimiento de las empresas y la globalización de la economía, los procesos administrativos se convirtieron en un campo de estudio formal y en un aspecto crucial para el éxito empresarial. Surgieron nuevas teorías y enfoques de gestión, como la teoría de la burocracia de Max Weber, la teoría de las relaciones humanas y el enfoque de sistemas, que ampliaron y refinaron las prácticas administrativas. Hoy en día, los procesos administrativos continúan evolucionando con el avance de la tecnología y la aparición de nuevas tendencias como la gestión por procesos y la transformación digital, pero su origen se

remonta a las necesidades fundamentales de coordinación y gestión de recursos que surgieron en las primeras civilizaciones humanas.

Características del proceso administrativo

Las características del proceso administrativo son los atributos fundamentales que describen cómo se llevan a cabo las actividades de gestión en una organización.

Según Pérez (2023) estas características son:

1. **Universalidad:** El proceso administrativo es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, estructura u objetivo. Todas las empresas, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones, requieren de actividades de planificación, organización, dirección y control para alcanzar sus metas y objetivos.

2. **Continuidad:** El proceso administrativo es un ciclo continuo y repetitivo. Las actividades administrativas no son eventos únicos, sino que se llevan a cabo de forma continua para adaptarse a los cambios en el entorno y asegurar el funcionamiento eficiente y efectivo de la organización a lo largo del tiempo.

3. **Interrelación:** Cada etapa del proceso administrativo está interrelacionada y depende de las otras. La planificación establece las bases para la organización, que a su vez influye en la dirección y el control. Asimismo, el control proporciona retroalimentación que informa a la planificación y a la toma de decisiones futuras.

4. **Flexibilidad:** El proceso administrativo es flexible y adaptable a las necesidades y circunstancias cambiantes de la organización. Las empresas deben ser capaces de ajustar sus planes, estructuras organizativas y estrategias en respuesta a factores internos y externos, como cambios en la tecnología, la competencia y el entorno económico.

5. **Integralidad:** El proceso administrativo abarca todas las funciones y niveles de la organización. Se aplica tanto a la alta dirección, que se encarga de establecer la visión y las

metas de la empresa, como a los niveles operativos, donde se ejecutan las actividades diarias para alcanzar esas metas.

Estas características del proceso administrativo son fundamentales para entender cómo se lleva a cabo la gestión en una organización y cómo se pueden mejorar y optimizar las operaciones para lograr un rendimiento óptimo.

Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo se compone de varias etapas interrelacionadas que guían el funcionamiento de una organización.

Pérez & Pérez (2019) expresa las siguientes etapas:

1. **Planificación:** La planificación es la primera etapa del proceso administrativo y se centra en establecer metas y objetivos, así como en determinar la mejor manera de alcanzarlos. Implica identificar los recursos necesarios, definir estrategias y desarrollar planes de acción detallados. La planificación puede ser a corto, mediano o largo plazo y abarca áreas como la planificación estratégica, táctica y operativa.

2. **Organización:** Una vez que se han establecido los objetivos y planes, la siguiente etapa es la organización, que consiste en estructurar y distribuir los recursos disponibles de manera eficiente. Esto incluye la creación de una jerarquía organizativa, la asignación de responsabilidades y la agrupación de tareas relacionadas en unidades funcionales o departamentos. La organización busca establecer la mejor estructura para que la organización pueda alcanzar sus objetivos de manera efectiva.

3. **Dirección:** La dirección implica guiar y motivar a los miembros de la organización para que trabajen hacia el logro de los objetivos establecidos. Incluye actividades como la delegación de tareas, la comunicación efectiva, la supervisión del desempeño y la resolución de conflictos. La dirección se enfoca en influir en el comportamiento de los empleados para que contribuyan al éxito organizacional.

4. Control: La etapa final del proceso administrativo es el control, que consiste en monitorear y evaluar el desempeño organizacional en comparación con los estándares establecidos. Esta etapa implica la medición de resultados, la identificación de desviaciones entre el desempeño real y el esperado, y la toma de medidas correctivas cuando sea necesario. El control ayuda a garantizar que la organización esté en el camino correcto para alcanzar sus objetivos y permite realizar ajustes para mejorar el rendimiento en el futuro.

Estas etapas del proceso administrativo son interdependientes y se desarrollan de manera continua y cíclica, lo que permite a la organización adaptarse a los cambios en su entorno y mantener su eficacia y eficiencia a lo largo del tiempo.

Adaptación de procedimientos

Al adaptar los principios y prácticas de control interno a las características específicas de una empresa, se deben tener en cuenta varios aspectos clave:

1. Tamaño de la agencia: Si la empresa es pequeña o mediana, es importante implementar controles internos que sean prácticos y proporcionales a su escala. Esto puede implicar una estructura organizativa más plana con menos niveles jerárquicos, lo que facilita la comunicación y la supervisión directa. Además, los procesos administrativos deben ser ágiles y flexibles para adaptarse a los cambios rápidos y a las necesidades específicas del cliente.

2. Estructura organizativa: La estructura de la agencia, incluyendo su división departamental y la asignación de responsabilidades, influirá en la forma en que se diseñan los controles internos. Por ejemplo, si la agencia cuenta con equipos especializados en diferentes áreas de publicidad (por ejemplo, diseño gráfico, marketing digital, relaciones públicas), se deben establecer controles que aseguren la coordinación y colaboración efectiva entre estos equipos. (RAE, 2023)

3. Industria: La industria de la publicidad puede presentar ciertas características particulares, como plazos ajustados, proyectos creativos y fluctuaciones estacionales en la demanda. Por lo tanto, los controles internos deben tener en cuenta estas peculiaridades para garantizar que la agencia pueda cumplir con los requisitos del cliente de manera oportuna y satisfactoria. Además, en una industria altamente competitiva, los controles internos pueden ayudar a diferenciar a la agencia y a construir una reputación sólida en términos de calidad y confiabilidad.

4. Entorno operativo: El entorno operativo de la agencia, incluyendo factores externos como la competencia, la tecnología y la regulación, también influye en los controles internos. Por ejemplo, en un entorno digital y tecnológico en constante evolución, es crucial implementar controles para proteger la seguridad de la información y prevenir ciberataques. Del mismo modo, la regulación en materia de publicidad y protección de datos puede requerir controles específicos para garantizar el cumplimiento normativo.

Estrategias para mejorar el control interno en áreas claves

A continuación se presentan las siguientes estrategias de mejora:

1. Gestión de Proyectos:

- ☞ Establecer un sistema de seguimiento de proyectos que incluya la asignación clara de responsabilidades, plazos definidos e hitos de entrega.
- ☞ Implementar reuniones periódicas de seguimiento de proyectos para evaluar el progreso, identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
- ☞ Utilizar herramientas de gestión de proyectos como software de colaboración en línea o tableros Kanban para visualizar el estado de los proyectos y facilitar la comunicación entre los miembros del equipo.

2. Contabilidad:

- Establecer procedimientos claros para el registro y la reconciliación de transacciones financieras, incluyendo ingresos, gastos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.
- Realizar conciliaciones bancarias periódicas para verificar la exactitud de los saldos de las cuentas bancarias y detectar posibles discrepancias o fraudes.
- Implementar controles de acceso y autorización para restringir el acceso a información financiera confidencial y prevenir el fraude interno.

3. Gestión de Recursos Humanos:

- Desarrollar un manual de políticas y procedimientos de recursos humanos que establezca las prácticas estándar para la contratación, el desempeño, la compensación y el desarrollo del personal.
- Establecer controles para garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y normativas aplicables, como la verificación de antecedentes, la elaboración de contratos de trabajo y el seguimiento de las horas trabajadas.
- Realizar evaluaciones de desempeño regulares para identificar las fortalezas y áreas de mejora del personal, y tomar medidas para fomentar el desarrollo profesional y la retención de talento.

Al implementar estos ejemplos de controles internos en áreas clave como la gestión de proyectos, la contabilidad y la gestión de recursos humanos, una empresa puede mejorar la eficiencia operativa, mitigar riesgos y garantizar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

MARCO METODOLÓGICO

En este estudio sobre el control interno de los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas durante el periodo 2022, se emplearán dos instrumentos principales: la entrevista y la investigación documental.

Entrevista:

La entrevista se utilizará para obtener información directa de los responsables y participantes clave en los procesos administrativos de la agencia. Se diseñará una guía de entrevista que incluirá preguntas específicas relacionadas con el control interno, la identificación de riesgos, la efectividad de los procedimientos y cualquier otro aspecto relevante para el estudio. Las entrevistas se llevarán a cabo con el gerente.

Investigación documental:

La investigación documental se realizará para recopilar y analizar información existente sobre los procesos administrativos de la agencia. Se revisarán documentos internos como manuales de políticas y procedimientos, registros contables, informes de auditoría interna y externa, entre otros. Esta investigación permitirá complementar y validar la información obtenida a través de las entrevistas, así como identificar posibles brechas o áreas de mejora en el control interno de la agencia.

Técnicas:

Para la aplicación de la entrevista, se utilizará una guía de entrevista estructurada que servirá como un marco para asegurar la consistencia en las preguntas realizadas a los diferentes entrevistados. Además, se empleará una ficha de datos para registrar la información recopilada durante las entrevistas, lo que facilitará el análisis posterior de los resultados.

RESULTADOS

En el contexto del control interno de los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas durante el período 2022, es crucial examinar detalladamente la estructura organizativa existente para entender cómo se asignan las responsabilidades y autoridades en la organización.

Por lo tanto, a continuación se puede ilustrar la estructura organizacional de la Agencia:

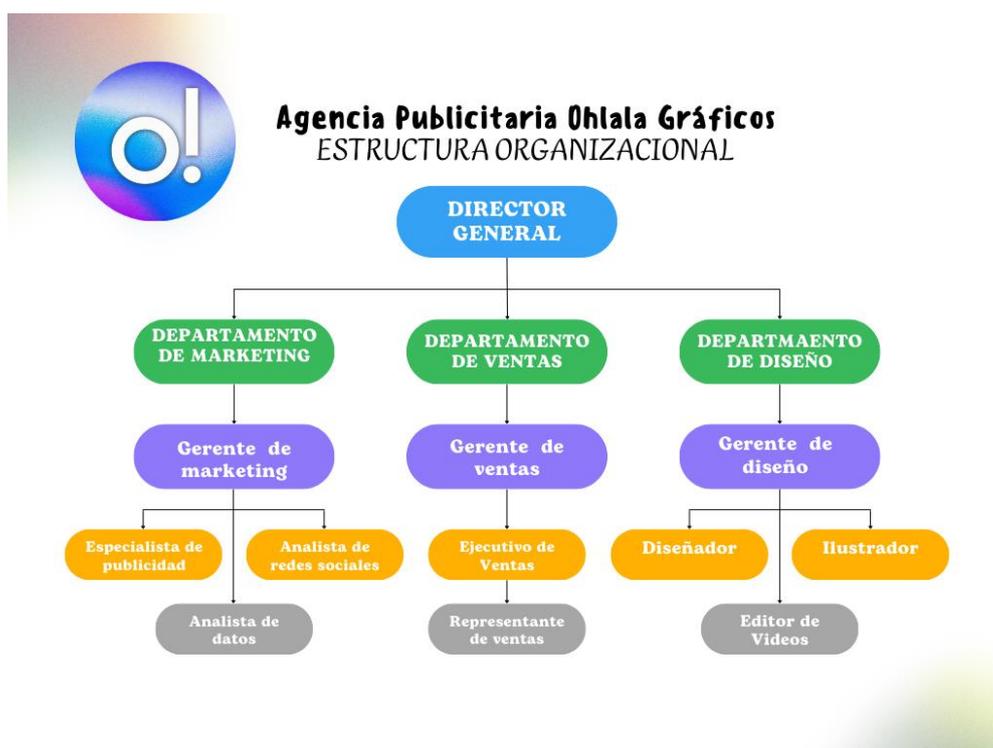


Ilustración proporcionada por la Agencia Publicitaria Ohlala

En esta estructura organizativa:

Alta Dirección: Este nivel incluye al Director General de la agencia, quien tiene la máxima autoridad y toma decisiones estratégicas para la organización.

Departamentos: Se dividen en tres departamentos principales: Marketing, Ventas y Diseño. Cada departamento está encabezado por un gerente responsable de supervisar las actividades y el desempeño del equipo.

Equipos: Dentro de cada departamento, hay equipos especializados en áreas específicas.

Esta estructura organizativa proporciona una clara división de funciones y responsabilidades dentro de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos, facilitando la coordinación y el flujo de trabajo entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos.

Por otra parte, al comparar los procedimientos y normativas llevadas por la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos con lo que detalla la NIIF 9 en el entorno de controles internos, luego de entender la importancia que abarca la NIIF 9, se analiza cómo se relaciona con los procesos administrativos de la agencia.

Ilustración 1. Estado de situación financiera

AGENCIA OHLALA GRAFICOS	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
Nombre de Cuenta	2022
ACTIVO	200.000,00
FONDOS DISPONIBLES	25.000,00
<i>Caja</i>	10.000,00
<i>Caja chica</i>	15.000,00
INVERSIONES	20.000,00
CARTERA DE CRÉDITOS	35.000,00
CUENTAS POR COBRAR	83.000,00
<i>Disponibles para la venta</i>	10.000,00
<i>Intereses por cobrar de cartera de créditos</i>	6.600,00
<i>Cartera de crédito productivo</i>	20.000,00
<i>Cartera de créditos refinanciada</i>	10.000,00
<i>Otros intereses por cobrar</i>	6.500,00
<i>Comisiones por cobrar</i>	6.500,00
<i>Operaciones contingentes</i>	5.300,00
<i>Garantías pagadas pendientes de recuperación</i>	4.010,00
<i>Contingentes</i>	4.000,00
<i>Pagos por cuenta de socios</i>	6.000,00
<i>Otros</i>	4.090,00
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	7.000,00
CARTERA DE CRÉDITOS	10.000,00
PROPIEDADES Y EQUIPO	15.000,00
<i>Muebles, enseres y equipos de oficina</i>	6.000,00
<i>Equipos de computación</i>	4.000,00
<i>Unidades de transporte</i>	5.000,00

OTROS ACTIVOS	5.000,00
<i>Proveeduría</i>	5.000,00
PASIVOS	110.000,00
<i>Obligaciones financieras</i>	25.500,00
<i>Obligaciones patronales</i>	12.590,00
<i>Remuneraciones</i>	14.000,00
<i>Beneficios Sociales</i>	14.000,00
<i>Aportes al IESS</i>	19.000,00
<i>Fondo de reserva IESS</i>	4.500,00
<i>Otras</i>	1.340,00
<i>Retenciones</i>	3.430,00
<i>Retenciones fiscales</i>	3.000,00
<i>Contribuciones, impuestos y multas</i>	3.000,00
<i>Otras contribuciones e impuestos</i>	2.040,00
<i>Proveedores</i>	1.000,00
OTROS PASIVOS	6.600,00
<i>Fondos en administración</i>	4.400,00
<i>Otros</i>	1.000,00
<i>Varios</i>	1.200,00
PATRIMONIO	90.000,00
CAPITAL SOCIAL	19.560,00
<i>Capital Pagado</i>	19.560,00
RESERVAS	35.440,00
<i>Fondo Irrepartible de Reserva Legal</i>	9.450,00
<i>Reserva legal Irrepartible</i>	11.090,00
<i>Especiales y Facultativas</i>	4.600,00
<i>Revalorización del patrimonio</i>	3.600,00
<i>Por resultados no operativos</i>	6.700,00
OTROS APORTES PATRIMONIALES	10.000,00
RESULTADOS	25.000,00
<i>Utilidad o excedente del ejercicio</i>	25.000,00
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	200.000,00

Fuente: Agencia Ohlala

Tabla 1. Procesos y normativas

SIMILITUDES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambos tienen como objetivo mejorar la gestión y la transparencia en sus respectivos ámbitos. ➤ Ambos requieren un seguimiento y control adecuado de los procesos administrativos y financieros. ➤ Buscan garantizar la fiabilidad de la información financiera.
DIFERENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La agencia OHLALA GRÁFICOS puede tener procedimientos internos específicos adaptados a sus necesidades y circunstancias, mientras que la NIIF 9 establece normativas contables de aplicación general. ➤ La agencia OHLALA GRÁFICOS puede tener un enfoque más operativo en su control interno, mientras que la NIIF 9 se centra en la valoración y contabilización de instrumentos financieros. ➤ La agencia OHLALA GRÁFICOS puede tener un control interno más orientado a la eficiencia operativa, mientras que la NIIF 9 tiene como objetivo principal mejorar la transparencia y la comparabilidad de la información financiera a nivel internacional.

Elaborado por: Kevin Barcia

Este cuadro proporciona una comparación clara entre los procedimientos y normativas que lleva la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos y lo establecido en la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9), destacando tanto las similitudes como las diferencias entre ambos enfoques.

Por último, al examinar la eficacia de los controles internos implementados para mitigar riesgos.

Uno de los controles internos clave que se desea evaluar en la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos durante el período 2022 es el control interno relacionado con la gestión de proyectos. Este control interno es fundamental para garantizar que los proyectos publicitarios se ejecuten de manera eficiente, dentro del presupuesto y en línea con las expectativas de los clientes.

Control Interno: Proceso de Gestión de Proyectos

Descripción del Control Interno:

El control interno relacionado con la gestión de proyectos en Ohlala Gráficos incluye el establecimiento de un proceso estructurado para la planificación, ejecución, monitoreo y cierre de proyectos publicitarios. Este control interno abarca la asignación de recursos adecuados, la definición clara de objetivos y entregables, el seguimiento del avance del proyecto, la gestión de riesgos y la comunicación efectiva con los clientes.

Tabla 2. Control Interno

Aspecto de Control Interno	Respuesta	Ponderación
Planificación del Proyecto		
- ¿Se desarrollan planes detallados para cada proyecto publicitario, incluyendo objetivos, cronogramas, presupuestos y asignación de recursos?	SI	10
- ¿Están involucrados los responsables clave en la planificación del proyecto y se establecen claramente las expectativas?	SI	10
Asignación de Recursos		
- ¿Se asignan los recursos adecuados para cada proyecto de acuerdo con sus requerimientos?	SI	8
- ¿Se monitorea y ajusta la asignación de recursos según sea necesario durante la ejecución del proyecto?	SI	8
Seguimiento del Avance del Proyecto		
- ¿Se realiza un seguimiento regular del avance del proyecto en comparación con el cronograma y los hitos establecidos?	SI	9
- ¿Se identifican y abordan proactivamente desviaciones o retrasos en el proyecto?	SI	9
Gestión de Riesgos		
- ¿Se identifican y evalúan los riesgos potenciales asociados con cada proyecto, y se desarrollan estrategias para mitigarlos?	SI	9
- ¿Se implementan medidas preventivas y de contingencia para abordar los riesgos identificados durante la ejecución del proyecto?	SI	9
Comunicación con los Clientes		
- ¿Se mantiene una comunicación clara y constante con los clientes para asegurar su satisfacción y alineación con los objetivos del proyecto?	SI	10
- ¿Se informa proactivamente a los clientes sobre cualquier cambio en el proyecto y se gestionan las expectativas de manera efectiva?	SI	10
Total		92

Elaborado por Kevin Barcia

Resultados de la Evaluación:

Los resultados de la evaluación del control interno relacionado con la gestión de proyectos en la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos durante el período 2022 revelan una sólida estructura y enfoque en la planificación, asignación de recursos, seguimiento del avance del proyecto y comunicación con los clientes. Se observa que la agencia cuenta con planes detallados para cada proyecto, con la participación activa de los responsables clave en la planificación y el establecimiento claro de expectativas, lo que indica un enfoque proactivo en la gestión de proyectos desde el principio.

Además, se evidencia un monitoreo efectivo del avance del proyecto, con la identificación y abordaje proactivo de desviaciones o retrasos. Asimismo, la gestión de riesgos se aborda de manera adecuada, con la identificación y evaluación de riesgos potenciales y la implementación de medidas preventivas y de contingencia. Esto sugiere un enfoque maduro y centrado en la mitigación de riesgos para garantizar la ejecución exitosa de los proyectos.

Sin embargo, la evaluación también señala áreas de mejora, especialmente en la gestión de riesgos durante la ejecución del proyecto y la comunicación con los clientes. Es necesario fortalecer la gestión de riesgos durante la ejecución del proyecto para abordar de manera más efectiva las posibles contingencias y minimizar los impactos negativos.

DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados de la evaluación del control interno relacionado con la gestión de proyectos en la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos durante el período 2022 revelan una sólida estructura y enfoque en la planificación, asignación de recursos, seguimiento del avance del proyecto y comunicación con los clientes. Se observa que la agencia cuenta con planes detallados para cada proyecto, con la participación activa de los responsables clave en la planificación y el establecimiento claro de expectativas, lo que indica un enfoque proactivo en la gestión de proyectos desde el principio.

Además, se evidencia un monitoreo efectivo del avance del proyecto, con la identificación y abordaje proactivo de desviaciones o retrasos. Asimismo, la gestión de riesgos se aborda de manera adecuada, con la identificación y evaluación de riesgos potenciales y la implementación de medidas preventivas y de contingencia. Esto sugiere un enfoque maduro y centrado en la mitigación de riesgos para garantizar la ejecución exitosa de los proyectos.

Sin embargo, la evaluación también señala áreas de mejora, especialmente en la gestión de riesgos durante la ejecución del proyecto y la comunicación con los clientes. Es necesario fortalecer la gestión de riesgos durante la ejecución del proyecto para abordar de manera más efectiva las posibles contingencias y minimizar los impactos negativos. Además, mejorar la comunicación con los clientes garantizará una alineación continua y una mayor satisfacción del cliente a lo largo del proyecto.

CONCLUSIÓN

En conclusión, el examen del control interno de los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos durante el período 2022 ha arrojado resultados alentadores. Se ha evidenciado que la agencia cuenta con una estructura organizativa claramente definida, con una adecuada asignación de responsabilidades y autoridades en cada nivel jerárquico. Esto ha facilitado la coordinación y el flujo de trabajo entre los diferentes departamentos y equipos, lo que ha contribuido a la eficiencia operativa de la organización.

Asimismo, al comparar los procedimientos y normativas internas de la agencia con las establecidas en la Norma Internacional de Información Financiera 9 (NIIF 9), se han identificado similitudes importantes en cuanto al objetivo de mejorar la gestión y la transparencia en sus respectivos ámbitos. Sin embargo, también se han destacado diferencias significativas, como la adaptación de procedimientos internos específicos por parte de la agencia para satisfacer sus necesidades y circunstancias particulares, en contraste con las normativas contables de aplicación general establecidas por la NIIF 9.

En cuanto a la efectividad de los controles internos implementados para mitigar riesgos, se ha demostrado que la agencia ha desarrollado y aplicado un sólido sistema de control interno, especialmente en lo que respecta a la gestión de proyectos. Aunque se han identificado áreas de mejora, como la gestión de riesgos durante la ejecución del proyecto y la comunicación con los clientes, la evaluación global sugiere que la agencia ha logrado mantener un alto nivel de eficacia en la ejecución de sus procesos administrativos durante el período examinado. En consecuencia, la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos está bien posicionada para seguir brindando servicios de calidad y cumpliendo con las expectativas de sus clientes en el futuro.

RECOMEDACIONES

Basándonos en los hallazgos obtenidos durante el examen del control interno de los procesos administrativos de la Agencia Publicitaria Ohlala Gráficos en la provincia del Guayas durante el período 2022, se pueden sugerir las siguientes recomendaciones para mejorar y fortalecer aún más los sistemas y prácticas internas de la organización:

1. Reforzar la gestión de riesgos durante la ejecución de proyectos: Es importante que la agencia dedique recursos adicionales a la identificación, evaluación y mitigación proactiva de riesgos durante la ejecución de proyectos. Esto puede implicar la implementación de procesos más rigurosos para la gestión de riesgos, así como la capacitación del personal en técnicas y herramientas específicas de gestión de riesgos.

2. Mejorar la comunicación con los clientes: Una comunicación clara y constante con los clientes es esencial para garantizar su satisfacción y alineación con los objetivos del proyecto. Se recomienda establecer canales de comunicación más efectivos y frecuentes con los clientes, que les permitan estar informados sobre el progreso del proyecto, cualquier cambio o desviación, y gestionar sus expectativas de manera proactiva. Esto puede incluir la designación de un punto de contacto dedicado para cada cliente y la implementación de herramientas de gestión de proyectos colaborativas que faciliten la comunicación y la colaboración.

3. Continuar la revisión y actualización de políticas y procedimientos internos: La agencia debe mantener un enfoque proactivo en la revisión y actualización periódica de sus políticas y procedimientos internos para garantizar su relevancia y eficacia continua. Esto puede implicar la realización de auditorías internas regulares para identificar áreas de mejora, la recopilación de retroalimentación del personal y los clientes, y el seguimiento de las mejores prácticas de la industria y las regulaciones cambiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bantu, G. (20 de Julio de 2020). *6 Herramientas imprescindibles para la mejora de procesos*.
Obtenido de Bantugroup.com: <https://www.bantugroup.com/blog/herramientas-imprescindibles-para-la-mejora-de-procesos>
- Buenrostro Mercado, H. E., & Hernández Eguiarte, M. d. (2019). La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes. *Economía teoría y práctica*, 50, 101-124. doi:10.24275/etypuam/ne/502019/buenrostro
- Galvis, E., & Gonzáles, M. (30 de Abril de 2019). *HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO Y SU RELACIÓN CON EL CICLO DE VIDA DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO: UNA REVISIÓN DE LITERATURA*. (C. e. Neogranadina, Ed.) Recuperado el 28 de Diciembre de 2023, de Scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03.pdf>
- Garrido, S. (14 de Noviembre de 2023). *Las metodologías ágiles más utilizadas y sus ventajas dentro de la empresa*. Obtenido de IEBS: <https://www.iebschool.com/blog/que-son-metodologias-agiles-agile-scrum/>
- Laoyan, S. (30 de Septiembre de 2022). *Metodologías de mejora de procesos y cómo hacer una propuesta*. Obtenido de ASANA: <https://asana.com/es/resources/process-improvement-methodologies>
- López, J. F. (1 de Abril de 2019). *Proceso administrativo*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>
- Marín, A. (1 de Noviembre de 2021). *Proceso administrativo*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2023, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cooperacion.html#:~:text=Cooperaci%C3%B3>

n%20empresarial&text=Subcontrataci%C3%B3n%3A%20Es%20una%20pr%C3%A
ctica%20en,la%20producci%C3%B3n%20de%20un%20bien.

Moreno, J. (17 de Noviembre de 2022). *Proceso administrativo*. Obtenido de Hubspot:
[https://blog.hubspot.es/service/calidad-
total#:~:text=La%20calidad%20total%20se%20basa,en%20favor%20de%20la%20or
ganizaci%C3%B3n](https://blog.hubspot.es/service/calidad-total#:~:text=La%20calidad%20total%20se%20basa,en%20favor%20de%20la%20organizaci%C3%B3n).

Orellana Nirian, P. (11 de Abril de 2020). *Proceso de mejora continua*. Obtenido de
Economopedia: [https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-
continua.html](https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html)

Ortiz, J. (28 de Enero de 2021). *11 técnicas para la integración de personal en tu empresa*.
Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/proceso-integracion-personal>

Pablo Martín, P. P. (2023). *Proceso administrativo*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2023,
de Uva.es: [https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/23407/TFG-
O;jsessionid=41399603447DE721CC27C2B6233EC60A?sequence=1](https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/23407/TFG-O;jsessionid=41399603447DE721CC27C2B6233EC60A?sequence=1)

Pérez, G., & Pérez, A. (S.f de S.f de 2019). *Proceso administrativo POR PROCESOS*. Obtenido
de [RepositorioUNAM:
https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf](https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf)

RAE. (S.f de S.f de 2023). *EFICIENCIA*. Obtenido de REAL ACADEMIA DE LENGUA:
<https://dle.rae.es/eficiencia>

Rios, I. (2019). *Proceso administrativo. Trabajo Profesional*. Universidad Nacional Autonoma
De México, Cautitlan. Recuperado el 28 de Diciembre de 2023, de
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24174w/S8_desarrollo_aplicacion_gesti
on.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24174w/S8_desarrollo_aplicacion_gestion.pdf)

Serna, J., & Zapata, C. (2020). *Proceso administrativo* . Obtenido de dspace.tdea.edu.co:

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1569/11.%20Sintesis%20TGII%20Serna%20%26%20Zapata.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNIR. (2022). La importancia de la mejora continua en la empresa. *UNIR Revista* , 1.

ANEXOS

1. RUC DE LA EMPRESA

Consulta de RUC

RUC
1309326583001

Razón social
ARCENTALES TORRES JORGE ABEL

Estado contribuyente en el RUC
ACTIVO

Actividad económica principal
ACTIVIDADES DE IMPRESIÓN DE PÓSTERS,
GIGANTOGRAFÍAS, CATÁLOGOS DE
PUBLICIDAD, PROSPECTOS Y OTROS
IMPRESOS PUBLICITARIOS MEDIANTE
IMPRESIÓN POR OFFSET, FOTOGRAFACIÓN,
IMPRESIÓN FLEXOGRÁFICA E IMPRESIÓN EN
OTROS TIPOS DE PRENSA, MAQUINAS
AUTOCOPISTAS, IMPRESORAS
ESTAMPADORAS, ETCÉTERA, INCLUIDA LA
IMPRESIÓN RÁPIDA.

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
PERSONA NATURAL	RIMPE	EMPREDEDOR	
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
NO	NO	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2010-07-02	2021-04-01		

2. Preguntas de control sobre los procesos administrativos

Aspecto de Control Interno	Respuesta
Planificación del Proyecto	
- ¿Se desarrollan planes detallados para cada proyecto publicitario, incluyendo objetivos, cronogramas, presupuestos y asignación de recursos?	
- ¿Están involucrados los responsables clave en la planificación del proyecto y se establecen claramente las expectativas?	
Asignación de Recursos	
- ¿Se asignan los recursos adecuados para cada proyecto de acuerdo con sus requerimientos?	
- ¿Se monitorea y ajusta la asignación de recursos según sea necesario durante la ejecución del proyecto?	
Seguimiento del Avance del Proyecto	
- ¿Se realiza un seguimiento regular del avance del proyecto en comparación con el cronograma y los hitos establecidos?	
- ¿Se identifican y abordan proactivamente desviaciones o retrasos en el proyecto?	
Gestión de Riesgos	
- ¿Se identifican y evalúan los riesgos potenciales asociados con cada proyecto, y se desarrollan estrategias para mitigarlos?	
- ¿Se implementan medidas preventivas y de contingencia para abordar los riesgos identificados durante la ejecución del proyecto?	
Comunicación con los Clientes	
- ¿Se mantiene una comunicación clara y constante con los clientes para asegurar su satisfacción y alineación con los objetivos del proyecto?	
- ¿Se informa proactivamente a los clientes sobre cualquier cambio en el proyecto y se gestionan las expectativas de manera efectiva?	
Total	

Elaborado por Kevin Barcia

3. Preguntas para la entrevista al gerente

- ¿Cuál es tu percepción sobre la eficacia de los controles internos actualmente implementados en la agencia para gestionar los procesos administrativos?
- ¿Cuáles consideras que son los principales desafíos o áreas de mejora en cuanto a la gestión de los procesos administrativos en nuestra agencia?
- ¿Qué medidas consideras necesarias para fortalecer el control interno y garantizar la eficiencia en los procesos administrativos?
- ¿Qué herramientas o tecnologías consideras que podrían mejorar la gestión de los procesos administrativos en nuestra agencia?
- ¿Cómo identificamos y mitigamos los riesgos potenciales asociados con nuestros procesos administrativos?
- ¿Qué estrategias se implementan para promover una cultura de mejora continua en la gestión de procesos administrativos en la agencia?
- ¿Qué indicadores o métricas utilizamos para evaluar la eficiencia y efectividad de nuestros procesos administrativos?
- ¿Qué papel juega el equipo de recursos humanos en el diseño y seguimiento de los procesos administrativos en nuestra agencia?
- ¿Cuál es su evaluación del desempeño financiero de la agencia en términos de ingresos de actividades ordinarias durante el período 2022?
- ¿Cuáles son las estrategias que la agencia implementa para maximizar los ingresos por prestación de servicios?
- ¿Qué medidas se están tomando para controlar y reducir los gastos administrativos y financieros?
- ¿Cuáles son los principales desafíos identificados en el proceso de control interno de los procesos administrativos y cómo se están abordando?

4. Datos financieros

Número de serie: **872522809185**

Razón social:
ARCENTALES TORRES JORGE ABEL

Identificación:	Fecha y hora de declaración:
1309326583001	18/05/2023 a las 15:31:30

Detalle de las obligaciones pagadas

Período fiscal:	AÑO 2022
Impuesto:	1011 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA PERSONAS NATURALES
Tipo de declaración:	ORIGINAL
Fecha máxima de pago:	19/05/2023

Detalle forma de pago

Otras formas de pago USD 60.90

Total valores a pagar USD 60.90
--

Nota: Información proporcionada por la Agencia

5. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AGENCIA OHLALA GRAFICOS	
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	
Nombre de Cuenta	2022
ACTIVO	200.000,00
FONDOS DISPONIBLES	25.000,00
<i>Caja</i>	10.000,00
<i>Caja chica</i>	15.000,00
INVERSIONES	20.000,00
CARTERA DE CRÉDITOS	35.000,00
CUENTAS POR COBRAR	83.000,00
<i>Disponibles para la venta</i>	10.000,00
<i>Intereses por cobrar de cartera de créditos</i>	6.600,00
<i>Cartera de crédito productivo</i>	20.000,00
<i>Cartera de créditos refinanciada</i>	10.000,00
<i>Otros intereses por cobrar</i>	6.500,00
<i>Comisiones por cobrar</i>	6.500,00
<i>Operaciones contingentes</i>	5.300,00
<i>Garantías pagadas pendientes de recuperación</i>	4.010,00
<i>Contingentes</i>	4.000,00
<i>Pagos por cuenta de socios</i>	6.000,00
<i>Otros</i>	4.090,00
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	7.000,00
CARTERA DE CRÉDITOS	10.000,00
PROPIEDADES Y EQUIPO	15.000,00
<i>Muebles, enseres y equipos de oficina</i>	6.000,00
<i>Equipos de computación</i>	4.000,00
<i>Unidades de transporte</i>	5.000,00
OTROS ACTIVOS	5.000,00
<i>Proveeduría</i>	5.000,00
PASIVOS	110.000,00
<i>Obligaciones financieras</i>	25.500,00
<i>Obligaciones patronales</i>	12.590,00
<i>Remuneraciones</i>	14.000,00
<i>Beneficios Sociales</i>	14.000,00
<i>Aportes al IESS</i>	19.000,00
<i>Fondo de reserva IESS</i>	4.500,00
<i>Otras</i>	1.340,00
<i>Retenciones</i>	3.430,00
<i>Retenciones fiscales</i>	3.000,00
<i>Contribuciones, impuestos y multas</i>	3.000,00
<i>Otras contribuciones e impuestos</i>	2.040,00
<i>Proveedores</i>	1.000,00
OTROS PASIVOS	6.600,00
<i>Fondos en administración</i>	4.400,00
<i>Otros</i>	1.000,00
<i>Varios</i>	1.200,00
PATRIMONIO	90.000,00
CAPITAL SOCIAL	19.560,00
<i>Capital Pagado</i>	19.560,00
RESERVAS	35.440,00
<i>Fondo Irrepartible de Reserva Legal</i>	9.450,00
<i>Reserva legal Irrepartible</i>	11.090,00
<i>Especiales y Facultativas</i>	4.600,00
<i>Revalorización del patrimonio</i>	3.600,00
<i>Por resultados no operativos</i>	6.700,00
OTROS APORTES PATRIMONIALES	10.000,00
RESULTADOS	25.000,00
<i>Utilidad o excedente del ejercicio</i>	25.000,00
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	200.000,00

6. Certificado de Antiplagio

CERTIFICADO DE ANÁLISIS

magister

E. Caso_Kevin Barcia

3%

Textos sospechosos

3% Similitudes

0% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

< 1% Idiomas no reconocidos

14% Textos potencialmente generados por IA (ignorado)

Nombre del documento: E. Caso_Kevin Barcia.docx

ID del documento: 983ad33c11821ae402ecd13f4e8f936915bcf5cd

Tamaño del documento original: 578,71 kB

Depositante: CRESPO CAICEDO HECTOR LAUTARO

Fecha de depósito: 26/2/2024

Tipo de carga: interface

fecha de fin de análisis: 26/2/2024

Número de palabras: 7969

Número de caracteres: 55.808

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/15315/1/E-UTB-FARI-CA-000257.pdf 8 fuentes similares	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #ffc107;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (46 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/1765/3/E-UTB-FARI-COM-000236.pdf.pdf 10 fuentes similares	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #28a745;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (49 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2514/6/E-UTB-FARI-SST-000038.pdf.pdf 8 fuentes similares	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #17a2b8;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
4	infotec.repositorioinstitucional.mx Item 1027/343 Repositorio INFOTEC https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1027/343 2 fuentes similares	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #6c757d;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Maldonado Mejia Genesis Margoth_Final.docx Razonabilidad de las cue... #7beb3c El documento proviene de mi grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #6c757d;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
2	economiplanificada.com Proceso Administrativo: ¿Qué es? Características y Ven... https://economiplanificada.com/proceso-administrativo/	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #6c757d;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/15200/1/E-UTB-FARI-CA-000235.pdf	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #6c757d;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
4	Compilatio Karen Samaniego.docx COSTOS APLICADOS PARA LA PRODU... #a02e0d El documento proviene de mi grupo	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #6c757d;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	www.coopconsultores.mx Importancia del control interno en las organizaciones... https://www.coopconsultores.mx/importancia-del-control-interno-en-las-organizaciones...	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"><div style="width: 10%; height: 100%; background-color: #6c757d;"></div></div>	Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)