

## Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador

### Internal control and the importance in the administrative step in the company San Miguel Chade, Manabí-Ecuador

Zavala Sánchez, María Cristina; Soledispa Reyes, Sara Geoconda



María Cristina Zavala Sánchez  
zavala-maria2724@unesum.edu.ec  
Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador  
Sara Geoconda Soledispa Reyes  
sara.soledispa@unesum.edu.ec  
Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador

Ecuadorian Science Journal  
GDEON, Ecuador  
ISSN-e: 2602-8077  
Periodicidad: Semestral  
vol. 6, núm. 2, 2022  
esj@gdeon.org

Recepción: 15 Marzo 2022  
Aprobación: 02 Septiembre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/606/6063133005/>

DOI: <https://doi.org/10.46480/esj.6.2.191>

Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra sus sitios web personales o en depósitos institucionales, después de su publicación en esta revista, siempre y cuando proporcionen información bibliográfica que acredite su publicación en esta revista.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

Cómo citar:: Soledispa Reyes, S. G., & Zavala Sánchez, M. C. (2022). Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador. *Ecuadorian Science Journal*, 6(2), 26. <https://doi.org/10.46480/esj.6.2.191>

**Resumen:** Las corrupciones y fraudes acometidos en las organizaciones, en los últimos años, ha inducido al uso del Control Interno como herramienta de gestión administrativa. En el presente trabajo se persigue como principal objetivo, evaluar la importancia que reviste el Control interno en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador. Al respecto y para conocer sobre dicha importancia se siguió un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo de tipo retrospectivo y diseño no experimental de corte transversal, para el que se constó con una población de 110 participantes de los cuales fueron seleccionados de forma intencional y que se consideró como muestra de estudio a 86 personas. De ellos fueron entrevistados 3 del personal administrativo, y se encuestaron 33 socios. Se aplicaron entrevistas, encuestas y se llevó a cabo la observación a choferes y usuarios, donde se constató que en la compañía caso de estudio, no existe implementado un Sistema de Control Interno contextualizado, aunque si existen normativas a seguir de control interno, que hacen posible que la compañía mantenga su estándar de calidad de gestión organizacional. También se constató que es deficiente el nivel de preparación de los directivos y el conocimiento sobre las normas leyes con enfoque de gestión administrativa es escaso.

**Palabras clave:** Control Interno, herramienta de control, Gestión administrativa, planificación y control, sistema de calidad.

**Abstract:** he corruptions and converged frauds in the organizations, in the last years, have induced according to custom of the internal control as tool of administrative step. At present work it persecutes as main objective, evaluate the importance that coats the internal control in the administrative step in the saint company Miguel Chade, Manabí-Ecuador. about the matter and to know on importance happiness it follows a qualitative focusing, with descriptive reach of retrospective type and design not experimental of cross section, for the one which is been clear with a population of 110 participants of those which were selected in an intentional way and that it is considered as sample of study to 86 peoples. Of them/it was interviewed 3 of the administrative personnel, and they survey 33 partners. applied interview, hug the coast and the observation is carried out to driver and users, in which it is

verified that in the company marry of study, exist implemented a system of internal control contextualized, although if exist normative to follow of internal control, that do possible that the company keeps your standard of quality of organizational step. Also verified that is faulty the level of preparation of the directives and the knowledge on the laws norms with focusing of administrative step is scarce.

**Keywords:** Internal control, control of tool, administrative step, planning and control, system of quality.

## INTRODUCCIÓN

En las organizaciones dígase empresas, tanto públicas, como privadas, las PYMES, MIPYMES, las compañías, entre otras, la gestión administrativa, es un tema significativo y relevante que requiere ser atendido desde diferentes controles, para que dicha gestión sea un proceso certero que contribuya al crecimiento sustentable desde el punto de vista económico y de gestión organizacional. Cuando nace cualquier organización, se trazan objetivos, se define la misión de la organización y a su vez se concreta la visión con la que se induce hacia donde se va a orientar la organización. De igual forma, las acotaciones de planeación, organización, dirección y control constituyen acciones oportunas de la gestión administrativa, con las que se conlleva un sometido interés de control que contribuye a la toma de decisiones pertinentes para la organización. En este contexto Vera (2014) enfatiza en que la gestión administrativa faculta la ejecución de los procesos organizacionales eficaz y eficientemente, máxime cuando se cuenta con modelos de gestión y automatización de procesos que contribuyen a reducir tiempo que generan ventajas competitivas desde la correcta planificación y control de todas las actividades de la organización.

En tanto, Castañeda y Vásquez (2016) refieren que la gestión administrativa es un proceso que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar las diferentes actividades u operaciones para determinar y alcanzar los logros establecidos. Por otro lado, Pérez (2019), plantea que la gestión administrativa es un trabajo que no se debe descuidar porque a medida que se avanza, se corre el riesgo de cometer errores, lo cual puede ser evitado teniendo una planificación y organización que permita tomar decisiones en el tiempo preciso y tener una buena comunicación.

Los riesgos a los que se somete la gestión administrativa de cualquier organización están dados, también, porque no se llevan a cabo los controles internos pertinente. A decir, del control interno, este proceso constituye, debido a sus características, complejas, una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable en aras del cumplimiento de sus objetivos institucionales y a su vez, contribuya a informar puntualmente sobre su gestión a las personas interesadas en ella (Mendoza, García, Delgado, Barreiro, 2018). Por lo referido, el control interno reviste significativa importancia porque apoya en la gestión de procesos, y auxilia a percibir la realidad de la empresa a través de actividades de planificación, medición y mejora, con el fin de obtener el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Así mismo, el control interno consiente a la alta dirección de una empresa dar seguridad razonable por medio de la eficiencia y efectividad de las operaciones, así como la confiabilidad y cumplimiento de las normas y leyes (Rivera, 2015). El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos.

Calle (2020) hace referencia a cinco componentes de control interno, interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos. Estos componentes se muestran en la Tabla 1.

**TABLA 1.**  
**Componentes del control interno**

COMPONENTES	Descripción
Ambiente de control	La estructura del control interno de una empresa comienza por el ambiente de control interno, que es la actitud de una compañía frente a los procesos de auditoría y a los controles en el interior de la empresa.
Evaluación de riesgo	Consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental tener a cabo un control exhaustivo.
Actividades de Control	Esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encuentran al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento.
Información y comunicación	La información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos ayudan al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad.
Supervisión y seguimiento	Otro de los componentes del control interno de una empresa es el monitoreo, que se refiere al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno están efectivamente diseñados y que continúan operando de manera adecuada.

Fuente: Autores: Basado en Calle (2020)

En la función de control en la que se contempla la gestión administrativa, se busca vigilar el funcionamiento o rendimiento de la organización. Se establecen estándares que permitan evaluar los resultados obtenidos para corregir, prevenir y mejorar posibles desviaciones (Münch, 2014).

Basado en lo antes referido, se destaca la importancia del control interno en la gestión administrativa. En el presente artículo se busca conocer dicha importancia en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador, compañía que tiene como actividad económica principal, el transporte comercial mixto a nivel local, sujetándose a las disposiciones de la ley orgánica del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, sus reglamentos, disposiciones que emitan los organismos competentes en esta materia.

En la citada compañía se destacan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que inciden en la gestión administrativa, las que deben ser puntualizadas para lograr la eficiencia en todo momento y lograr la visión propuesta, que es: “ser una compañía líder en el transporte de carga y pasajero esta meta se lograra mediante los niveles de confianza y seguridad por nuestros distinguidos usuarios”. Concretamente en el presente estudio la matriz FODA, a la que se hace referencia en las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la compañía caso de estudio se muestra en la Tabla 2.

**TABLA 2.**  
**Matriz FODA identificada de la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
- Aumento de unidades - Choferes capacitados - Seguridad a los usuarios con unidades nuevas y equipadas - Ofrecer un buen servicio de ecología	- Alta demanda del servicio - Expansión a otras ciudades del país - Buen estacionamiento para nuestras unidades - Ser reconocida a nivel nacional
DEBILIDADES	AMENAZAS
- No brindar un buen servicio a nuestros usuarios - Falta de un buen estacionamiento para nuestras unidades - Permitir comportamientos de indisciplina por parte de los choferes - La competencia cuenta con estrategias fuertes	- Alta competencia local - Infraestructura vial en pésimo estado para circular - Aumento del precio del combustible - Limites en la capacidad de pasajeros

Conocidas las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la compañía, se prosigue a determinar cómo el control interno incide en la gestión administrativa de la compañía caso de estudio. Para tal fin se aplican entrevistas, encuestas y se sigue una observación del hecho en la compañía que permite recopilar la información necesaria para realizar el análisis de la incidencia del control interno y su importancia en la gestión administrativa de la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales y métodos para el análisis de la importancia que reviste el control interno en la gestión administrativa de la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador, se definen en base a la metodología que se sigue en la investigación realizada que contemplan métodos inductivos, documentales, métodos analíticos y estadísticos. En ese sentido se define que el presente estudio tiene un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo de tipo retrospectivo y diseño no experimental de corte transversal.

Específicamente, para dar cumplimiento al objetivo propuesto con mayor veracidad, se aplican entrevistas y encuestas a directivos y socios de la compañía y se sigue una observación a los choferes en base a conocer como ellos reportan su trabajo, dado que estos choferes laboran bajo la visión de la compañía que, es líder

en el transporte de carga y pasajero y a su vez tienen la misión de prestar un servicio de calidad eficiente y seguro con un grado de calificados y capacitación adecuado, para la correcta operación de las unidades, en aras de satisfacer la demanda del usuario. Dado que el enfoque de la investigación es cualitativo, se utiliza un muestreo probabilístico, que implica seleccionar al azar casos o unidades de una población estadísticamente representativos.

Cabe destacar que el enfoque cualitativo de esta investigación, que se reporta mediante la proporción del fenómeno en estudio en la población de referencia, por lo que la muestra que se utiliza en la presente investigación se calcula a través de la ecuación 1.

$$n = \frac{NZ^2+pq}{d^2(N-1)+Z^2+pq}$$

Donde:

**p** = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

**q** = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

La suma de la p y la q=1.

**N** = tamaño de la población

**Z** = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

**d** = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

Los elementos definidos en la ecuación 1, son considerados para para calcular la muestra en una población finita, conocimiento del personal que integran la compañía, según la segmentación entre socios, choferes, administrativos, usuarios, es decir constituyen la población seleccionada para el estudio (Tabla 3).

TABLA 3.  
Población de estudio

PARTICIPANTES	Población
Personal administrativo, socios, choferes y usuarios	110
Total	110

Teniendo en consideración la ecuación 1 y la población participante descrita en la Tabla 3, se obtienen como resultados que la muestra total es de 86 personas, que fueron entrevistados 3 del personal administrativo, y se encuestaron 33 socios. La observación se realizó a choferes y usuarios, tal y como se hizo referencian anteriormente (Hernández-Sampieri & Torres, 2018).

## RESULTADOS

En la entrevista aplicada a directivos se evidencia que la compañía tiene falencias debido a múltiples factores como, el escaso nivel de los directivos al no contar con la preparación profesional suficiente en el ámbito de los principios de la gestión administrativa de acuerdo a Leal (2018). A decir de estos principios, se consideran parte fundamental para el éxito de los alcances de los objetivos institucionales, así como el desarrollo de sus asociados, se recalca que es necesario hacer entender que el desconocimiento de leyes y normas no la eximen de responsabilidades por cuanto tiene la necesidad de seguir adelante y llevar un buen éxito a todos los accionistas. (Figura 1)

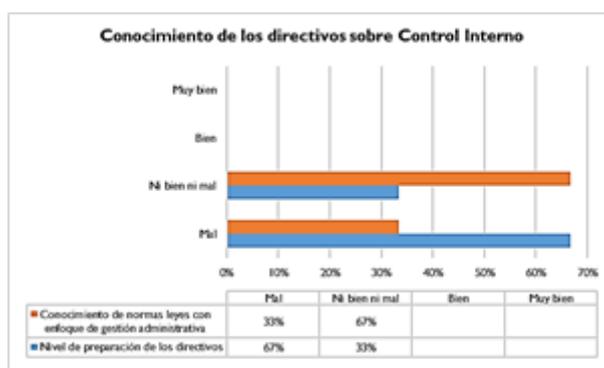


FIGURA 1.  
 Conocimiento de los directivos de la compañía San Miguel Chade, Manabí  
 – Ecuador sobre importancia de gestión administrativa y control interno  
 Fuente: Autores. Basado en entrevista aplicada a directivos de la compañía caso de estudio

La encuesta aplicada a socios de la compañía y usuarios, evidenció que un 100% de los encuestados, alegaron que la compañía no cuenta con un control interno estructurado, sin embargo, se encuentran organizados todas las responsabilidades asignadas a cada socio y usuario. En este sentido se precisa de la comprensión de que, el control interno es una herramienta de apoyo para que la compañía logre sus objetivos establecidos de manera eficiente en sus operaciones. Así también se debe enfatizar en que el control interno contribuye a la fiabilidad de la información financiera y así contribuir al cumplimiento de las normas y leyes aplicables para evitar riesgos o desviaciones que se le puedan presentar durante la gestión administración.

La observación; realizada a la estación de la compañía de Transporte San Miguel Chade, donde radican los choferes, reflejó que, en dicha compañía laboran, se constató el compromiso con el trabajo. A estos choferes se les capacita de manera periódica en la compañía para que apliquen estrategias en vistas a evitar riesgos en la transportación de los clientes – pasajeros, así también se observó que los choferes cumplen con sus responsabilidades de labores más el control de las unidades diarias.

Los resultados obtenidos están a tono con las debilidades y amenazas que tiene identificada la compañía, para la cual es considerable tratar el Control Interno como Sistema necesario para que las fortalezas y oportunidades de la compañía fulguren como se requiere en toda organización con misión y visión claramente establecida. En ese sentido, se acota que es de vital importancia que la compañía de Transporte San Miguel de Manabí - Ecuador, tome la atención precisa, de las ventajas que ofrece el control interno para el logro de los objetivos organizacionales y a su vez las características que este posee como herramienta útil para maximizar los procesos de la gestión administrativas y lograr así una planificación, organización, dirección y control adecuado y transparente.

## DISCUSIONES

Con referencia al tema de cuán importante es establecer un sistema de control interno, Moreno (2020) menciona que, identificar los objetivos proporciona seguridad en el monitoreo del cumplimiento y eficacia de sus operaciones de esta manera tener una adecuada administración frente a los riesgos que se presenten usando mecanismos para el correcto desarrollo organizacional de la compañía. En este contexto, se coincide con Quinaluisa - Morán, Ponce Álava, Muñoz- Macías, Ortega – Haro, Pérez - Salazar (2018) al referir que, el control interno utilizado en las organizaciones contribuirá a enmendar ciertas y determinadas irregularidades a través de un mayor grado de confianza que se va aumentado con los clientes externos y, lo que posibilitará perfeccionar la rentabilidad y forjar utilidades económicas para socios y usuarios, por consiguiente un correcto control interno que se lleve a cabo en las organizaciones y en particular en la compañía San Miguel

Chade, Manabí – Ecuador, contribuirá a mejorar la concepción de la misma y acrecentar el grado de confianza de los socios y usuarios.

De acuerdo con lo citado, las organizaciones que poseen sistemas de control interno eficaces disminuyen costos y aumentan las ganancias, debido a que los sistemas de control interno, en conjunto con los sistemas de gestión de calidad, contribuyen a identificar los riesgos inscritos a cada actividad y proceso. Dicha identificación, según los citados autores, posibilitara la minimización de los riesgos asociados, por ello, es necesario garantizar que los sistemas de control interno y gestión de la calidad sean aceptados por toda la organización, sin incumbir en la estructura organizacional u objeto social a los que se encuentran sujetos.

## CONCLUSIONES

El estudio realizado sobre el control interno en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador, demuestra que existe el desconocimiento por parte de los directivos de cómo aplicar el control interno de sus beneficios, desconocimiento que está dado porque el nivel de preparación de los directivos es malo y es impreciso el conocimiento de normas leyes con enfoque de gestión administrativa.

Se demuestra la importancia que reviste el control interno a la gestión administrativa, debido a que el control interno es una herramienta de apoyo que contribuye al buen funcionamiento y la seguridad razonable de la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador. En ese sentido, se impugna el acrecimiento de contar con un sistema de control interno en aras de conseguir las metas de desempeño propuestas y a prevenir su pérdida o incidir en desviaciones conducentes a perder las metas alcanzadas.

Se constató que en la compañía caso de estudio, no existe un control interno estructurado, sin embargo, si están organizadas todas las responsabilidades asignadas a cada socio y usuario. Se recomienda al respecto, el uso de un adecuado de un sistema de control interno, el que por normativas de sistema como tal, ya está estructurado y contribuirá a que la compañía logre sus objetivos establecidos de manera eficiente en sus operaciones.

## Agradecimientos

Al equipo editorial de la revista ECUADORIAN SCIENCE JOURNAL, y a la Editorial GDEON por su apoyo y aceptación de este trabajo a ser publicado, para que la comunidad científica – académica, pueda acceder al mismo y recopilar información sobre “Control interno y la importancia en la gestión administrativa en la compañía San Miguel Chade, Manabí – Ecuador”.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calle, J. (2020). PIRANI. Obtenido de: Conoce los componentes del control interno de una empresa: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>.
- Castañeda Y Vasquez, J. (2016). Gestión Administrativa. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana. <https://apunteca.usal.edu.ar/id/eprint/1134/>
- Leal, A. (2018). Planear, organizar, dirigir y controlar la administración de una Mipyme. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/empresario/planear-organizar-dirigir-y-controlar-la-administracion-de-una-mipyme/>
- Leal, A. (2018). SIIGO + que un Software contable. Obtenido de Sistema de Gestión Administrativa: principios y usos: <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>

- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Isabel, B. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista científica dominio de las Ciencias*, 2. Obtenido de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(5).pdf
- Moreno, A. (2020). Global Practice International. Obtenido de La importancia del control interno en las empresas: <https://www.globalpractice.com.mx/post/la-importancia-del-control-interno-en-las-empresas>
- Pérez, A. (2019). OBS Business School. Obtenido de Gestión administrativa: 4 claves para optimizarla: <https://www.obsbusiness.school/blog/gestion-administrativa-4-claves-para-optimizarla>
- Quinaluisa - Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz- Macías, S. C., Ortega – Haro, X. F., Pérez - Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO, Cofín Habana. 2018. 12. (Número 1). 268-283.
- Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. Obtenido de <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>
- Vera, Z. M. (2014). Diseño de un sistema de gestión administrativa para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado de las parroquias Montalvo y Lagarto del cantón Rioverde, Provincia Esmeralda. Recuperado el 03 de octubre de 2018, de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/123456789/327/1/VERA%20ZAMBRANO%20MARIA%20MARLENE.pdf>