



Ciencias Administrativas

Artículo Científico

## Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros

*Assurance of administrative and financial processes*

*Garantia dos processos administrativos e financeiros*

Julio E. Mora-Aristega <sup>1</sup>

[jmora@utb.edu.ec](mailto:jmora@utb.edu.ec)

Magdalena R. Huilcapi-Masacon <sup>II</sup>

[mhuilcapi@utb.edu.ec](mailto:mhuilcapi@utb.edu.ec)

Diana C. Escobar-Mayorga <sup>III</sup>

[descobar@utb.edu.ec](mailto:descobar@utb.edu.ec)

**Recibido:** 30 de enero de 2017 \* **Corregido:** 9 de febrero de 2017 \* **Aceptado:** 14 marzo de 2017

- <sup>I.</sup> Magister en Contabilidad y Auditoría, Magister en Administración de Empresas, Magister en Docencia y Currículo, Magister en Gestión de Talento Humano, Contador Público Auditor, Licenciado en Ciencias de la Educación, Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
- <sup>II.</sup> Magister en Administración de Empresas, Magister en Docencia y Currículo, Ingeniera Comercial, Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.
- <sup>III.</sup> Magister en Administración de Empresas, Economista, Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo, Ecuador.

## Resumen.

Los procesos administrativos y financieros son muy importantes para el desarrollo de las empresas, porque sus resultados son la base para las decisiones que toman los gerentes de las empresas de Babahoyo. **Objetivo:** Determinar el aseguramiento de los procesos administrativos de los gerentes al tener tranquilidad y disminuir la incertidumbre de las decisiones que a diario toman. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio con método de encuesta y observación, se tomó una muestra de 80 encuestados, se aplicó técnicas; que permitieron identificar las condiciones que atraviesan las empresas dentro del estudio conforme al desarrollo de sus procesos administrativos y financieros, para la tabulación de los datos obtenidos se utilizó platillas de Excel las cuales se sometieron a estadística descriptiva. **Resultados:** El 81% de los encuestados manifiestan que en las empresas que lideran el logro de los objetivos y metas empresariales ascienden y tiene un alto nivel de cumplimiento. **Conclusiones:** Las empresas estudiadas tienen un nivel alto de cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, pero pueden aplicar procesos de aseguramiento y cubrir la brecha que existe para llevar a cero las fallas y falta de cumplimiento de la planificación estructurada.

**Palabras Clave:** Procesos administrativos; indicadores; aseguramiento; metas.

**Abstract.**

The administrative and financial processes are very important for the development of companies, because their results are the basis for the decisions made by the managers of Babahoyo companies.

**Objective:** Determine the assurance of the administrative processes of the managers to have tranquility and decrease the uncertainty of the decisions that make daily. **Materials and Methods:**

A study was conducted using a survey and observation method, a sample of 80 respondents was used, the techniques were applied; that allowed to identify the conditions that cross the companies within the study according to the development of their administrative and financial processes, for tabulation of the obtained data was used Excel templates which were submitted to descriptive statistics. **Results:** 81% of respondents say that companies that lead the achievement of business objectives and goals are high and have a high level of compliance. **Conclusions:** Companies studied have a high level of meeting the objectives and goals of the organization, but can apply assurance processes and fill the gap that exists to zero failures and failure to comply with structured planning.

**Keywords:** Administrative processes; indicators; assurance; goals.

### **Resumo.**

Os processos administrativos e financeiros são muito importantes para o desenvolvimento das empresas, porque seus resultados são a base para as decisões tomadas pelos gestores das empresas Babahoyo. **Objetivo:** Determinar a garantia dos processos administrativos dos gestores para ter tranquilidade e diminuir a incerteza das decisões que fazem diariamente. **Materiais e Métodos:** Foi realizado um estudo utilizando um método de levantamento e observação, uma amostra de 80 entrevistados foi utilizada, as técnicas foram aplicadas; Que permitiram identificar as condições que atravessam as empresas dentro do estudo de acordo com o desenvolvimento de seus processos administrativos e financeiros, para a tabulação dos dados obtidos foram utilizados modelos Excel que foram submetidos à estatística descritiva. **Resultados:** 81% dos inquiridos afirmam que as empresas que lideram a consecução dos objectivos e objectivos do negócio são elevadas e têm um elevado nível de conformidade. **Conclusões:** As empresas estudadas têm um alto nível de cumprimento dos objetivos e metas da organização, mas podem aplicar processos de garantia e preencher a lacuna existente para zero falhas e falhas no cumprimento do planejamento estruturado.

**Palavras chave:** Processos administrativos; indicadores; garantia; metas.

## **Introducción.**

Las empresas en la actualidad realizan un sin número de actividades, todas estas basadas en un plan desarrollado con anterioridad con el cual están convencidas que podrán cumplir las metas y objetivos del siguiente periodo, con este mismo plan serán evaluados los jefes una vez llevado a cabo; sin embargo deben tener la certeza de que así será y que obtendrán los resultados deseados, pero ninguna estrategia está libre de riesgos que se pueda asegurar que no va a fallar. (Chiavenato, 2010).

En la tarea de aseguramiento de los procesos empresariales, se presentarán varios riesgos, y se considera como tal: El riesgo de una actividad puede tener dos componentes: la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de ese resultado. Por lo tanto, mientras mayor sea la probabilidad y la pérdida potencial, mayor será el riesgo. (Estupiñán Gaitán, 2012).

El aseguramiento de los procesos administrativos es importante desde el momento en que se encuentran falencias en los resultados administrativos de toda empresa, generadas del proceso de toma de decisiones, la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. (Kast & Rosenzweig, 2010); Sin embargo cerciorase y asegurar los resultados de cada proceso debe ser una prioridad, debido a que de ello dependerá el éxito en la organización, sino se toman las decisiones adecuadas el desarrollo de la organización se verá afectado. (Blank Bubis, 2013).

El desarrollo económico se mide en indicadores económicos y financieros; el beneficio económico se lo representa a través de un indicador que da a conocer todo las unidades monetarias percibidas por el trabajo.

Así, este estudio se propone determinar cómo el aseguramiento de los procesos administrativos ayudaría a los gerentes a tener tranquilidad y disminuir la incertidumbre de las decisiones que a diario toman, tomando en consideración que la incertidumbre es: ocurrencia ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades.

### **Materiales y métodos.**

El presente estudio estuvo conformado por una muestra de 80 participantes; se sometieron al métodos de investigación de encuesta y la observación, técnicas que permitieron identificar las condiciones que atraviesan las empresas de la capital de la provincia de Los Ríos, Babahoyo conforme al desarrollo de sus procesos administrativos y financieros, para así argumentar los resultados obtenidos de la investigación y socializar a través del mismo un aporte a la temática, sobre cómo asegurar los resultados de los citados procesos.

En la actualidad los principales problemas son: la falta de compromiso al ejecutar los trabajos administrativos, sin identidad y apego a las organizaciones lo que genera resultados muy generales que no le permiten a las organizaciones la toma de decisiones acertadas para una buena administración que conduzca al éxito empresarial, otro problema es la falta de conocimiento de los procesos de aseguramiento, lo que impide que el mismo se lleve a cabo.

## Resultados y discusión.

Resultados de la encuesta dirigida a los gerentes de las empresas de la capital de la provincia de Los Ríos, Babahoyo; con una población de ochenta gerentes de matrices y sucursales que tienen sus empresas en esta ciudad.

### 1. ¿Conoce usted lo que significa aseguramiento?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	6%
No	75	94%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Tabla N° 1.- Conocimiento de los trabajos de aseguramiento.*

El 94% de los encuestados manifiesta que no conocen sobre los trabajos de aseguramiento que se pueden realizar en una organización, para que los resultados sean los esperados por los gerentes, como la mayoría no conoce sobre los trabajos de aseguramiento es una oportunidad para difundir la temática y explicarle las ventajas de trabajar con un sistema asegurado que garantice los resultados de las áreas administrativas.

2. ¿De qué manera se asegura usted que los procesos administrativos y financieros tengan éxito?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Asesoría	7	9%
Conocimiento propio	60	75%
Circulo de decisiones	0	0
Espera	13	16%
Otros	0	0%
Total	80	100%

**Tabla N° 2.-** Formas de asegurar los procesos administrativos y financieros.

Como se observa en la ilustración anterior el 75% aplica su conocimiento propio en las decisiones que toma, entrando en un proceso de incertidumbre hasta que se reflejen los resultados del proceso, por otra parte existe un 16% de los gerentes de las empresas de la capital de la provincia de Los Ríos, Babahoyo no hacen más que esperar para ver qué resultados se obtuvieron de los procesos administrativos y financieros, no aplican ninguna metodología que les permita mejorar los resultados que están por venir, oportunidad para hacerles conocer los riesgos que pueden mitigar.

3. ¿Qué grupo de procesos administrativos y financieros se aplican en la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Marketing	0	0%
Administración	0	0%
Contabilidad	0	0%
Finanzas	0	0%
Algunos de los anteriores	0	0%
Todos los anteriores	71	89%



Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros

Otros	9	11%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 3.- Grupo de procesos administrativos y financieros.**

El 89% de los encuestados manifiesta que en las empresas que lideran se realizan los procesos administrativos y financieros, tales como: Contabilidad, marketing, administración, finanzas; estos procesos administrativos son básicos en cualquier empresa y por ende representan el pedestal en el que deben fundamentarse las decisiones administrativas y financieras, para ello deben arrojar datos confiables y oportunos que permitan a los administradores tomar las decisiones acertadas que les lleven al logro de las metas y objetivos.

4. ¿Cómo ha mejorado sus procesos administrativos y financieros?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Análisis de resultados	0	0%
Cambio de personal	5	6%
Retroalimentación	6	8%
Asesoría	0	0%
No se han mejorado	69	86%
Todas las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 4.- Mejoramiento de los procesos administrativos y financieros.**

Como ilustra el gráfico anterior el 86% de los gerentes de empresas de la ciudad de Babahoyo, manifiestan que sus procesos administrativos no han sido mejorados, que no se ha emprendido ninguna acción para mitigar los riesgos o asegurar los resultados, por lo que como

Aseguramiento de los procesos administrativos y financieros

---

consecuencia sus decisiones están basadas en hechos que no tienen certeza de que sucedan o en datos calculados sin oportunidad y veracidad garantizada que permita confiar sin limitaciones.

5. ¿Ha recibido asesoría para el mejoramiento de los procesos administrativos?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	7%
No	74	93%
Total	80	100%

*Tabla N° 5.- Asesoría en los procesos administrativos y financieros.*

Como se observa en la ilustración el 93% de los gerentes de las empresas de Babahoyo, indican que no han recibido asesoría de ningún tipo para mejorar sus procesos administrativos y financieros, lo que no les permite conocer si asesorándose llegarían al cumplimiento total de los objetivos de la empresa, mientras que solo un 7% ha sido asesorado en los procesos administrativos y financieros para el logro de las metas y objetivos empresariales.

6. ¿Cuál es mejor manera, según usted para lograr el éxito empresarial?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Buenas decisiones	65	81%
Inversiones	10	13%
Aprendizaje	5	6%
Evolución	0	0%
Otras	0	0%
Total	80	100%

*Tabla N° 6.- Maneras de lograr el éxito empresarial.*

El 81% de los encuestados reconocen para lograr el éxito se necesita tomar buenas decisiones dentro de la organización, de esta manera se aprovecharán al máximo los recursos económicos, humanos, financieros y se propenderá al logro de los objetivos empresariales planteadas en la planificación, para que la empresa cumpla con este cometido debe tener el control de las actividades que realiza y debe tratar al máximo de seguir líneas de acción que conlleven a lograr todo lo que se haya propuestos en sus planes.

7. ¿En qué se basan sus decisiones?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Indicadores	56	70%
Presentimientos	6	8%
Experiencia	5	6%
Estados financieros	3	4%
Reportes y Documentos	10	12%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

*Tabla N° 7.- Bases de las decisiones.*

Según el gráfico anterior se determina que los gerentes de las empresas de Babahoyo basan sus decisiones en indicadores, estos indicadores están elaborados considerando los resultados de sus funciones administrativas como marketing y ventas, administración, contabilidad y finanzas; es por ello que es necesario que la empresa asegure los resultados de los mismos, emprendiendo acciones que le permitan combatir los riesgos que impiden el normal desarrollo de las funciones administrativas.

8. ¿Cuál es el nivel de logro de los objetivos y metas?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	65	81%
Medio	10	13%
Bajo	5	6%
Total	80	100%

*Tabla N° 8.- Nivel de logro de los objetivos.*

A pesar de no tener aseguramiento el 81% de los encuestados manifiestan que en las empresas que lideran el logro de los objetivos y metas empresariales ascienden y tiene un alto nivel de cumplimiento, por ello es necesario cerciorarse que todas las funciones administrativas como marketing y ventas, administración, contabilidad y finanzas cumplan con el rol asignado a cada uno de ellos, contribuyendo así a la buena marcha de la organización.

**Conclusiones,**

Los procesos administrativos son la base para la creación de indicadores, los indicadores dan a conocer la posición económica y financiera de una empresa y a través de los resultados que ellos arrojan se toman decisiones, las cuales deben tener las características de oportunidad y fiabilidad.

Las decisiones son las directrices que indican las actividades que se deben seguir para el éxito de la organización, cualquiera que esta sea, en la ciudad de Babahoyo las empresas toman en consideración el entorno y la experiencia, así como las particularidades de la organización, previo a la decisión.

Las empresas en Babahoyo tienen un nivel alto de cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, pero pueden aplicar procesos de aseguramiento y cubrir la brecha que existe para llevar a cero las fallas y falta de cumplimiento de la planificación estructurada.

El aseguramiento es un proceso que aporta al logro de los objetivos y de las metas de las organizaciones, en las empresas de Babahoyo, no se ha realizado este proceso, es oportuno determinar los escenarios de riesgos y la forma de mitigarlos.

### **Bibliografía.**

Blank Bubis, L. (2013). *La administración de las organizaciones: Un enfoque estratégico*. Cali, Colombia: Centro Editorial Universidad del Valle.

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.

Estupiñán Gaitán, R. (2012). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Kast, F., & Rosenzweig, J. (2010). *Administración en las organizaciones*. México: Mac Graw-Hill.