

Tipo de artículo: Artículo original

# Análisis computacional para comprobar la gestión operativa y el manejo del recurso económico en compañías SA

## Computational analysis to verify operational management and management of economic resources in SA companies

William Patricio Proaño Ponce <sup>1\*</sup> , <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

Pablo Andrés Palma Morales <sup>2</sup> , <https://orcid.org/0000-0003-0581-3273>

<sup>1</sup> Doctor en Ciencias Económicas, Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa-Manabí, Ecuador. Correo electrónico: [william.proaño@unesum.edu.ec](mailto:william.proaño@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Estudiante de la Carrera Contabilidad y Auditoría de la Facultad Ciencias Económicas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Correo electrónico: [palma-pablo0652@unesum.edu.ec](mailto:palma-pablo0652@unesum.edu.ec)

\* Autor para correspondencia: [william.proaño@unesum.edu.ec](mailto:william.proaño@unesum.edu.ec)

### Resumen

El sector transporte en el Ecuador es una de las actividades más influyentes en la economía del País, debido al impacto que genera en la economía porque hace posible, no sólo el acceso a recursos y bienes, sino que además es fundamental para la movilidad y accesibilidad de las personas a sus trabajos, estudio, domicilios, y otros. En base a ello la compañía de taxis Montoneroexpress S.A., es necesario proyectar los correctivos necesarios para mejorar la gestión operativa de sus recursos financieros. Su problema observado es la falta de especialización del personal en la materia, y sus efectos se reflejan en la poca planificación de las actividades establecidas. El propósito de este estudio es analizar la gestión operativa en correspondencia al manejo de recursos económicos de la compañía de taxis MontonerosExpress S.A. Se aplicó la mixta cualitativa y cuantitativa, de tipo no experimental, con métodos deductivo-inductivo, analítico-síntesis, técnicas e instrumentos de entrevista y cuestionario de encuesta. Como resultado se pueden identificar estrategias que deben aplicarse para focalizar la solución a la problemática planteada, mediante evaluación al desempeño del área operativa, capacitación al personal en función de sus labores, y manejo adecuado de sus recursos económicos.

**Palabras clave:** gestión operativa; gestión por procesos; recursos económicos; herramientas de gestión

### Abstract

*The transport sector in Ecuador is one of the most influential activities in the country's economy, due to the impact it generates on the economy because it makes possible not only access to resources and goods, but it is also essential for mobility and accessibility of people to their jobs, study, homes, etc., based on this, the taxi company Montoneroexpress S.A., it is necessary to project the necessary corrective measures to improve the operational management of its financial resources. Its observed problem is the lack of specialization of the personnel in the matter, and its effects are reflected in the little planning of the established activities. The purpose of this study is to analyze the operational management in correspondence to the management of economic resources of the taxi company MontonerosExpress S.A. The qualitative and quantitative mix was applied, of a non-experimental type, with deductive-inductive, analytical-synthesis methods, interview techniques and instruments, and a survey questionnaire. As a result, strategies can be identified that must be applied to focus the solution to the problem raised, through evaluation of the performance of the operational area, training of personnel based on their work, and proper management of their economic resources.*

**Keywords:** operational management; process management; economic resources; management tools



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo **Atribución 4.0 Internacional** (CC BY 4.0)

**Recibido: 24/04/2023**  
**Aceptado: 29/08/2023**  
**En línea: 18/09/2023**

## Introducción

Los recursos económicos son aquellos bienes tanto materiales como inmateriales, que aportan un valor en el proceso de productividad de una compañía; teniendo como resultado la satisfacción de las necesidades económicas de la entidad, así de esta manera se obtendrá un producto o servicio con un determinado valor, el mismo cubrirá las exigencias del cliente.

La gestión operativa es posible instruirla como un modelo que incluye un conjunto de actividades y procedimientos que se destinan a mejorar la operatividad de las empresas con el fin de incrementar su capacidad; criterio que sustenta Zavala (2018) al mencionar que la gestión es una compilación de componentes organizacionales interconectados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr esos objetivos.

De acuerdo con los aportes de Quiroga (2021), refieren a la gestión operativa como la herramienta de una empresa que se utiliza para llevar a cabo sus operaciones funcionales, dicha herramienta es empleada con una serie de pautas las cuales permitirán desenvolver fácilmente un proceso optimizado que aprobará de manera organizada las operaciones de una entidad, todo esto con el fin del cumplir los objetivos de la empresa, y esto se verá acorde a la operación ejecutada previamente analizada, garantizando así el aprovechamiento máximo de los recursos que dispone la empresa.

Dichos criterios relacionan la gestión operativa como pilar fundamental de una empresa, por parte del área administrativa de la misma el trabajo debe ser eficiente, dando como resultado de una correcta administración el aprovechamiento de los recursos disponibles de la empresa, detonando un mayor resultado por parte del favorecimiento de los recursos económicos, brindando así un servicio de calidad hacia el cliente.

Por cuanto a la importancia de la gestión operativa, Beltrán (2021) menciona que en una empresa dicha gestión es un factor esencial para el éxito empresarial; no se trata de una burocracia, sino de un asunto de importancia estratégica para lograr que la entidad avance hacia el futuro con los resultados deseados. En este sentido, es relevante analizar la calidad de los procesos de gestión empresarial y evaluar cómo se pueden mejorar para aumentar la eficiencia operativa. Además, para Zambrano (2021) un pequeño error puede causar un gran problema, por lo que las empresas deben comprender estrategias de prevención y tener un muro para evitar que las chispas se conviertan en fuego. Antes



de iniciar con la actividad, la seguridad del proyecto está en su lugar. En una empresa, la gestión operativa supervisa la producción de bienes y servicios, emplea estrategias y procesos especializados para abordar problemas importantes. Es fundamental tomar las medidas adecuadas para lograr una gestión eficaz de los procesos de negocio. Sin embargo, primero se deben identificar todos los procesos de la organización. De tal forma que López et al., (2018) recalca en su artículo que para brindar a los clientes la mejor experiencia al momento de elegir un servicio, es fundamental gestionar de manera efectiva todos los procesos que componen la actividad de una empresa. La gestión de procesos trabaja de la mano con los demás procedimientos que utiliza la entidad para ofrecer servicio de calidad.

En virtud de lo mencionado, existen beneficios al implementar dichos procesos como el aprovechamiento de recursos, facilidad para la toma de decisiones, disminución de actividades que no son de beneficio y utilidad para la empresa, reducción del tiempo de las operaciones y con todo ello lograr clientes felices y satisfechos

Por cuanto a los recursos económicos, Pérez y Merino (2021), indican que los recursos económicos son los medios que permiten la factibilidad del proceso de producción o ejecución de la actividad de una entidad, dichos medios se mencionan como materiales e inmateriales, dichos medios son de suma importancia para el correcto funcionamiento y desarrollo de las actividades en las cuales la empresa o entidad se desarrolle. En concordancia, Añez (2022), establece al recurso económico como a un insumo indispensable y solicitado por una entidad, todo esto con la finalidad de obtener fluidez en los procesos productivos de la empresa, o para la mejor optimización de los servicios ofertados, cabe mencionar que en dicho estudio resalta al recurso económico como la base para mantener un proyecto en pie y al mismo tiempo que se permita la sustentabilidad de la misma, permitiendo así obtener posicionamiento de mercado, utilizando las herramientas indispensables.

Por ello, como menciona Castelo et al., (2019) es importante, asegurar que una entidad o negocio no fracase debido a la escasez de recursos económicos. La principal carta de presentación de una empresa en el mercado es, además, su información económica y financiera. Algunos datos pueden apuntar a fallas en la gestión, lo que puede influir en las negociaciones comerciales o en las solicitudes de crédito.

Cabe mencionar que la gestión de los recursos económicos es actualmente muy compleja; las decisiones deben tomarse con frecuencia, los planes de acción deben desarrollarse constantemente, y estos programas no pueden llevarse a cabo con una base racional si carecen de información coherente.

Para llevar a cabo un plan económico eficaz es necesario un estudio exhaustivo de la situación real de la entidad y el establecimiento de objetivos alcanzables a corto y largo plazo. El control adecuado del recurso económico es



necesario para garantizar su buen uso. En otras palabras, con el tiempo, las empresas persiguen objetivos económicos. Si está decidido a lograrlos, necesitará de dichos recursos, puesto que para Ponce (2021) sería imposible cumplir con tal demanda de otra manera, debido a que las necesidades se pueden satisfacer con este tipo de recursos y no solo internamente para el procedimiento de producción, sino también para satisfacer las necesidades de otros grupos de interés

Si bien los recursos económicos de una compañía buscan el desarrollo y fluidez en la operatividad de la misma; tener acceso a un recurso económico implica una gran inversión de dinero, para poder fortalecer y mejorar la funcionabilidad de una determinada entidad, implicando los factores internos a una compañía, se permitirá la rentabilidad y así mismo se podrá recuperar la inversión realizada, haciendo uso de los recursos adquiridos previamente.

La compañía de taxis convencionales MontonerosExpress S.A es una organización dedicada a servicio de transporte de pasajeros en la ciudad de Montecristi, la misma se encuentra establecida desde el 2018 prestando sus funciones, actualmente se ubica como una de las mejores compañías de taxis en el sector, a esto se establece la calidad del servicio al cliente y la eficiencia con la cual opera a diario.

La administración de la compañía es ejecutada por el gerente general y el presidente, llevando a cabo una asamblea con los socios accionistas a la hora de realizar cambios favorables a la misma; pero en dicha compañía los recursos económicos son la fuente principal para que ésta siga funcionando correctamente, es por ello que se lleva a cabo un control en base a la gestión operativa incidiendo en el uso de los recursos económicos de la compañía. En este contexto, la investigación pretende analizar la gestión operativa en correspondencia al manejo de recursos económicos de la compañía de taxis MontonerosExpress S.A

## **Materiales y métodos**

La trayectoria metodológica de la investigación describe los pasos seguidos para alcanzar los resultados deseados, permitiendo la publicación de conclusiones y recomendaciones. La población y muestra utilizada, así como las técnicas, métodos y herramientas utilizadas para la recolección, análisis y tabulación de los datos contribuyeron a la creación de los resultados mostrados.

Para el desarrollo del proyecto de investigación se empleó la investigación de tipo descriptivo-correlacional no experimental con enfoque mixto, mismo que mide las dos variables gestión operativa y recursos económicos para lograr los objetivos planteados, por lo cual se realiza directamente con la compañía para obtener los resultados.



## **Métodos de investigación**

En la investigación se aplicaron métodos teóricos y empíricos que son: deductivo, inductivo, analítico y sintético, permitiendo así, dar relevancia a la investigación sobre las variables gestión operativa y recursos económicos. En contexto, se detallan a continuación los métodos empleados:

**Método Deductivo.** León y Garrido, (2017) explican que este método se aplica de manera distinta, puesto que la deducción intrínseca se permite pasar de los principios generales a los hechos particulares. Este método se utilizó dentro del proyecto en cuestión a razón de que tomando en consideración la problemática que existe en las empresas en cuanto a sus niveles de efectividad en las operaciones que realiza para el alcance de sus metas planteadas, se consideró dicha problemática para poder aplicarla en la empresa que fue objeto de estudio

**Método Inductivo.** Los autores León y Garrido, (2017), establecen que se conoce al método inductivo por basarse en el razonamiento, el cual parte de hechos particulares hacia los principios generales. Mediante el empleo de este método, la investigación se centró en el análisis de hechos particulares, consideraron los efectos que se estaban presentando tales como retrasos en el cumplimiento de las tareas asignadas, e inclusive en el pago de sus empleados, lo que conlleva que la calidad de sus procesos internos está disminuyendo.

**Método Analítico.** Romeu y Macías (2018) dan a conocer que este método es un procedimiento de tipo teórico caracterizado por un todo complejo que luego se lo descompone en cualidades o partes para su mejor apreciación. Se utilizó este método dentro del proyecto de investigación para poder analizar el comportamiento del área administrativa de la compañía y la manera en la que se desempeña y comunica con cada una de las partes involucradas en sus actividades diarias a través de instrumentos de evaluación.

**El método de Síntesis.** Tal como lo afirman Romeu y Macías (2018) que establece la unión entre las partes y ayuda a descubrir las partes y características tanto específicas y esenciales que la conforman. Se utilizó dicho método para interconectar los resultados obtenidos del análisis previamente realizado y unificarlos para obtener la información y características generales de la entidad e identificar la situación real por la que está pasando la compañía de taxis MontonerosExpress S.A.

**Técnica de recolección de datos.** Se aplicó las técnicas de encuesta y entrevista directamente en la compañía de taxis MontonerosExpress S.A.



**Encuesta:** Se caracteriza por ser similar a la entrevista, con la diferencia radica en ser un examen personalizado y dirigido al personal que abarcara en la muestra, además que se tiene como finalidad lograr obtener información en relación a los procesos que se ejecutan dentro del área administrativa de la organización objeto de estudio.

**Entrevista:** Consiste en la realización de una serie de preguntas directas al objeto de estudio, por ello para la ejecución de esta técnica dentro de la investigación se la realizo al dueño de la compañía, con la finalidad de obtener información confiable con respecto a la situación actual de la entidad y la manera en que se ejecutan las actividades de la entidad.

**Población:** La población en la que está centrada este estudio son los integrantes de la compañía de taxis convencionales MontonerosExpress S.A que abarcan un total de 83 trabajadores los cuales conforman desde la gerencia general hasta los colaboradores de los socios accionistas, quienes se denominan como choferes asignados, enfocándose principalmente en la manera en que se ejecutan las actividades y procesos dentro de la entidad.

**Muestra:** Para ello se utilizó el tipo de muestra no probabilística ya que desde la perspectiva de Sampieri (2019) manifiesta que se caracteriza en que el investigador determina quienes son los actores involucrados dentro de la investigación y por ende son seleccionados, por ello para la obtención de resultados mucho más favorables se determinó utilizar a todo el personal de la empresa en cuestión.

## Resultados y discusión

La compañía de taxis MontonerosExpress S.A., se encuentra ubicada en la calle 10 de agosto y avenida Manta, Montecristi, y se dedica al servicio de taxis. Tomando como referencia al presidente y personal operativo de la compañía, se destaca los resultados más relevantes mediante encuesta realizada:

**Pregunta 1.** ¿Conoce usted qué es la gestión operativa?

**Tabla 1.** Conocimiento sobre la gestión operativa.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nada	15	18%
Casi nada	27	33%
Muy poco	34	41%
Poco	5	6%
Mucho	2	2%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



**Análisis:** De acuerdo a los resultados alcanzados mediante encuesta al personal de la compañía de taxis MontonerosExpress S.A., el 41% muy poco conoce sobre la gestión operativa, al igual que el 33% que casi nada conoce sobre el tema, y el 18% no conoce nada, frente al 6% que poco conoce y mínimo de encuestados representados por el 2% tiene mucho conocimiento sobre el determinado tema.

El estudio de Aguirre (2018), indica que; la gestión operativa de una empresa deber estar viabilizada hacia los objetivos estratégicos de la entidad, todo esto con el fin de que la empresa funcione eficientemente, y partiendo de un análisis presupuestario se obtenga el mayor aprovechamiento de los recursos predestinados para la operatividad de la misma.

Previo a determinar si el programa de trabajo establecido para implementar el plan estratégico está siendo afectado, la gerencia operativa debe diagnosticar cualquier oportunidad o problema en su gestión de resultados, procesos y el manejo de recursos, y todo esto se logra teniendo el conocimiento debido sobre la gestión operativa, sus objetivos, sus funciones, procesos, etc.

**Pregunta 2.** ¿Considera usted que se aplica la gestión operativa en la compañía?

**Tabla 2.** Consideración sobre la aplicación de la gestión operativa en la compañía.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nada	7	8%
Casi nunca	13	16%
A veces	51	61%
Casi siempre	12	15%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Análisis.** Como se observa en la tabla 2, el 61% de los encuestados, consideran que a veces se aplica la gestión operativa en la compañía, el 16% consideran que casi nunca se realiza la gestión, sin embargo el 15% consideran que casi siempre la gestión operativa de la compañía se aplica, mientras que el 8% consideraron nada.

**Pregunta 3** ¿De acuerdo a usted, cuál es el grado de manejo del recurso económico de la compañía?

**Tabla 3.** Consideraciones sobre el grado de manejo del recurso económico de la compañía.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar	13	16%
Regular	19	23%
Bueno	41	49%
Muy bueno	8	10%
Excelente	2	2%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



**Análisis.** En relación a la pregunta 3, el 49% de los encuestados consideran que es bueno el grado de manejo del recurso económico de la compañía, el 23% consideran que es regular, el 16% estiman que el manejo de los recursos debe mejorar, el 10% es muy bueno y el 2% lo consideran que es excelente.

De acuerdo con Espín (2017) en su investigación refirió que todo negocio tiene necesidades financieras y que el recurso económico es la principal herramienta para generar beneficios y alcanzar los objetivos, permitiéndoles minimizar los riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades siendo estas las principales prioridades del departamento financiero y de la directiva.

Dado que todo proceso que se gestione para contar con el recurso económico necesario, tiene un impacto directo en la toma de decisiones de una organización, lo cual es importante que tales procesos se integren a las actividades que se realizan para reducir cualquier tipo de riesgo. Este resultado se sustenta Zavala (2018) al mencionar que la gestión es una compilación de componentes organizacionales interconectados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr esos objetivos lo cual debe aplicarse siempre

**Pregunta 4.** ¿Cómo calificaría la gestión de los directivos en relación al manejo del pago de alícuotas de los socios?

**Tabla 4. Consideraciones sobre la gestión de los directivos en relación al manejo del pago de alícuotas de los socios.**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar	22	27%
Regular	41	49%
Bueno	18	22%
Muy bueno	2	2%
Excelente	0	0%
Total	83	100%

**Análisis.** Respecto a la gestión de los directivos en relación al manejo del pago de alícuotas de los socios, el 49% de los encuestados lo calificaría como regular, lo que concuerda con el 27% estimando que esta acción debe mejorar, frente al 22% que lo calificaría como bueno y el 2% como muy bueno.

Como menciona Castelo et al., (2019) es importante, asegurar que una entidad o negocio no fracase debido a la escasez de recursos económicos. La principal carta de presentación de una empresa en el mercado es, además, su información económica y financiera. Algunos datos pueden apuntar a fallas en la gestión, lo que puede influir en las negociaciones comerciales o en las solicitudes de crédito.

Por tal razón fue indispensable determinar el conocimiento de la gestión operativa por parte del personal que labora en la compañía, empezando por el presidente quien afirma tener conocimiento sobre la gestión operativa pero los mismos no son los más adecuados para poder aplicarlos correctamente en la compañía, ya que cuentan solamente con





conocimientos básicos, lo cual guarda relación con el 41% del personal operativo quienes mencionan que muy poco conocen lo que es la gestión operativa. Al respecto, Quiroga (2021), refieren a la gestión operativa como la herramienta de una empresa que se utiliza para llevar a cabo sus operaciones funcionales, puesto que el papel de cada colaborador dentro de la organización se puede determinar con la ayuda de una gestión de operaciones eficaz. Para ello, el Gerente, presidente o propietario será el encargado de perfilar e informar al personal de sus funciones a través de los conocimientos previos. Estos procedimientos mejorarán la productividad.

No obstante, se comprobó que el 61% considera que a veces aplica la gestión operativa en la compañía. Este criterio se sustenta en Zavala (2018) al mencionar que la gestión es una compilación de componentes organizacionales interconectados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr esos objetivos lo cual debe aplicarse siempre,

Dentro de esa planeación, está el gestionar de manera correcta los recursos económicos de la entidad, a lo Añez (2022), establece al recurso económico como a un insumo indispensable y solicitado por una entidad, todo esto con la finalidad de obtener fluidez en los procesos productivos de la empresa, es así que en la indagación, se comprobó mediante el 49% de los encuestados que el grado de manejo del recurso económico de la compañía es bueno, de igual forma se salifica bueno el manejo de los activos de la compañía mediante el 44% del personal encuestado.

Con base al resultado explicado en el párrafo anterior es regular la gestión de los directivos en relación al manejo del pago de alcúotas de los socios, siendo este un factor muy importante que debe ser manejado con responsabilidad, y en base a ello Beltrán (2021) quien especifica que la gestión operativa en una empresa es un factor esencial para el éxito empresarial; no se trata de una burocracia, sino de un asunto de importancia estratégica para lograr que la entidad avance hacia el futuro con los resultados deseados.

## Conclusiones

En la investigación realizada se fundamentaron las bases teóricas que sin duda alguna constituyeron un aporte esencial a la gestión operativa de la empresa, debido a que, se explicó detalladamente cuán importante es para el manejo de los recursos económicos, sus características y funciones. Mediante el diagnóstico del estado actual de la gestión operativa de la compañía de taxis MontonerosExpress S.A, se evidenció las falencias que impiden llevar una correcta gestión como la impuntualidad en la planificación de las actividades, la poca capacitación al personal sobre el tema de la gestión operativa, manejo de recursos económicos y funciones, la carencia de evaluación de desempeño al área administrativa, entre otros.



Los resultados de la investigación demuestran un trabajo óptimo para futuros proyectos o trabajos investigativos. Lo fundamental de la realización de esta ponencia se refleja en los resultados para mejorar el manejo de los recursos económicos de la compañía de taxis MontonerosExpress S.A., mediante la correcta gestión operativa.

## Conflictos de intereses

Los autores no poseen conflictos de intereses.

## Contribución de los autores

1. Conceptualización: William Patricio Proaño Ponce
2. Curación de datos: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
3. Análisis formal: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
4. Investigación: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
5. Metodología: William Patricio Proaño Ponce
6. Administración del proyecto: William Patricio Proaño Ponce
7. Software: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
8. Supervisión: William Patricio Proaño Ponce
9. Validación: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
10. Visualización: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
11. Redacción – borrador original: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales
12. Redacción – revisión y edición: William Patricio Proaño Ponce, Pablo Andrés Palma Morales

## Financiamiento

La investigación no requirió fuente de financiamiento externa.

## Referencias

- Atiienza & Barrezueta, X. ., (2018). Propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Beltran, L. (29 de Julio de 2021). Control Interno y control de gestoón . Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2006838/html/cap05/cont01.html>



- Castelo, á., Jiménez, N., Ríos, E., & Cabezas, G. (2019). Modelo de gestión de recursos económicos como herramienta administrativa de Pymes Comerciales Metalmecánica. *Universidad, Ciencias y Tecnología*, 23(95), 82-89.
- Espín, M. C. (2017). Análisis de los procesos financieros de las empresas comerciales de Pastaza. Puyo, Ecuador: Universidad Regional de los Andes "UNIANDES".
- López, H., Viera, D., Bassante, V., & Gallegos, L. (2018). La gestión por procesos y flujo de los procesos administrativos universitarios desde una perspectiva teórica. *CTIE*, 6(2), 207-218.
- Ponce, P. J. (2021). Modelo de gestión financiera para optimizar los recursos económicos y financieros del "Park Hotel" de la ciudad de Tulcán. Universidad Nacional Autónoma de los Andes.
- Quiroga, A. (2021). ¿Qué es la gestión operativa y cómo se implementa? Obtenido de <https://dianhoy.com/gestion-operativa/>
- Quispe, P. (2020). Propuesta de sistema de control interno para mejorar los procesos en la EPS Marañón S.R.L. Jaén. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zambrano, J. (2021). Gestión administrativa operativa y su incidencia en la comercialización al detalle de artículos para el hogar. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6382/1/T-UTEQ-185.pdf>
- Zavala, A. (09 de Octubre de 2018). Diseño de un manual de control interno para la empresa Global Office Cía Ltda, en la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo. Riobamba: Dspace Espoch.

